

## ABSTRAK

Pada umumnya, pusat-pusat perbelanjaan yang ada di Surabaya hanya menyediakan pos-pos layanan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh para pengunjung untuk mendapatkan informasi seputar pusat perbelanjaan tersebut seperti letak sebuah kios atau fasilitas umum dan bagaimana cara menuju ke sana. Di beberapa pusat perbelanjaan, para petugas pos layanan informasi diberikan buku panduan tentang kios dan fasilitas umum yang ada. Ada juga yang tidak disediakan buku panduan. Namun, para petugas pos tersebut harus tetap mengandalkan daya pikir mereka untuk memahami seluk beluk pusat perbelanjaan tersebut. Selain itu, beberapa pusat perbelanjaan juga menyediakan denah konvensional yang disebar di beberapa lokasi yang dapat langsung dilihat oleh para pengunjung. Namun pada pelaksanaannya, sistem tersebut kurang dimanfaatkan secara maksimal oleh para pengunjung dan masih banyak pengunjung yang kesulitan mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil analisa terhadap kuesioner yang dibagikan, hasil pengamatan di lapangan serta wawancara dengan beberapa petugas layanan informasi, penyebab banyaknya para pengunjung tidak memanfaatkan sistem informasi yang sudah ada secara maksimal adalah membutuhkan waktu yang lama dalam mencari informasi tersebut serta informasi yang diberikan kurang detail, belum tentu akurat, dan ada kemungkinan tidak *up-to-date*. Bahkan informasi yang diberikan untuk menuju ke lokasi tujuan, belum tentu adalah jalur terpendek. Tidak sedikit pula para pengunjung mengeluh bahwa pos-pos layanan informasi tersebut tidak selalu buka setiap saat. Hal ini disebabkan karena adanya jam istirahat bagi para petugas pos tersebut.

Tujuan dari tugas akhir ini adalah pembuatan aplikasi *E-Kiosk* pada pusat perbelanjaan yang dapat diakses oleh publik yang nantinya dapat memudahkan para pengunjung pusat perbelanjaan dalam mencari informasi yang dibutuhkan seputar pusat perbelanjaan tersebut. *E-Kiosk* ini nantinya melayani para pengunjung setiap saat (tidak mengenal waktu istirahat) dengan dukungan bahasa Indonesia dan Inggris agar para pengunjung dari luar negeri juga dapat memanfaatkan sistem ini. Salah satu fitur yang disediakan pada aplikasi tersebut adalah fasilitas jalur terpendek. Fasilitas ini memberikan informasi kepada para pengguna bagaimana menuju ke suatu lokasi tujuan dengan jarak tempuh terkecil. Pengorganisasian data di setiap terminal *E-Kiosk* dapat dilakukan relatif mudah karena dapat dilakukan melalui server *E-Kiosk* yang nantinya akan dikirimkan ke setiap terminal *E-Kiosk* yang ada.

Dari hasil uji coba, dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi pembuatan *E-Kiosk* pada pusat perbelanjaan telah memenuhi apa yang diharapkan. Aplikasi terminal *E-Kiosk* ini dapat membantu para pengunjung untuk mendapatkan informasi seputar pusat perbelanjaan tersebut serta aplikasi server *E-Kiosk* dapat membantu pihak manajemen dalam memanipulasi data pada aplikasi terminal *E-Kiosk*.