

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi ini perkembangan ilmu dan teknologi berkembang dengan pesat. Hal ini membuat setiap individu terus berusaha untuk mengikuti setiap perkembangan teknologi yang ada. Dengan meningkatnya perkembangan teknologi informasi, kini penggunaan teknologi informasi telah merambah keberbagai bidang pekerjaan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dapat membantu kinerja perusahaan atau Lembaga dalam melakukan satu atau lebih dari satu pekerjaan. Manfaat tersebut tidak hanya dirasakan oleh perusahaan saja melainkan pada sisi pelanggan juga merasakan manfaatnya.

Pada sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa sangat dibutuhkan sistem informasi agar dalam kegiatannya dapat berjalan dengan baik. Salah satunya, perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan di bidang kepariwisataan. Dengan meningkatnya teknologi informasi, salah satu media penyedia informasi yang dapat di pilih dalam memenuhi kebutuhan akan informasi adalah akses internet. Dengan adanya akses internet masyarakat dapat memilih sendiri berita atau informasi yang diinginkan tanpa batasan waktu tertentu.

Untuk menjaga stabilitas kemajuan pariwisata dalam menarik wisatawan baik di dalam maupun di luar negeri yang berkeinginan melakukan kunjungan ke berbagai obyek wisata yang ada di indonesia ataupun di luar Indonesia, maka perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia destinasi wisata

dituntut untuk menggunakan strategi pemasaran melalui internet disamping biaya yang dikeluarkan relatif murah dan penyebaran informasinya lebih cepat dibandingkan dengan melakukan proses pemasaran secara mulut ke mulut atau dengan membagikan brosur ke orang-orang hal ini dianggap kurang efektif. Seiring dengan berkembangnya internet, banyak di bangun sistem yang berbasis online yang memungkinkan seseorang dapat mengaksesnya kapan saja dan dimana saja.

Marga Tour yang beralamat di Jl.Sederhana No.30 Sukajadi, Bandung, merupakan sebuah perusahaan jasa travel agent bandung yang bergerak di bidang jasa penyedia destinasi paket wisata domestik dan internasional. Tidak hanya destinasi wisata Marga Tour juga menyediakan layanan seperti Umroh dan Haji, Transportasi dan Mice Management.

Dalam melakukan promosi Marga Tour memiliki sebuah website yang dapat memberikan informasi mengenai layanan yang disediakan sehingga pelanggan dapat melihat informasi melalui website tersebut. Akan tetapi, website yang dimiliki Marga Tour masih memiliki kekurangan. Dimana website tersebut hanya sebagai media promosi untuk memberikan informasi tanpa ada fungsi yang dapat membantu dalam mempermudah melakukan proses bisnis dari perusahaan tersendiri seperti melakukan reservasi melalui website khususnya reservasi paket wisata.

Setelah melakukan penelitian langsung ke perusahaan, dalam melakukan reservasi paket wisata yang meliputi pendaftaran, reservasi, pembayaran, dan pembatalan masih terbilang manual dengan melakukan pencatatan. Pada saat akan

melakukan pendaftaran masih dengan melakukan pencatatan pada form yang sudah tersedia. Pada saat melakukan Proses reservasi paket wisata masih dengan melakukan pencatatan ke dalam buku reservasi, proses pembayaran yang bisa dilakukan melalui via transfer atau cash namun data pembayaran masih dilakukannya dengan pencatatan serta jika ada permintaan pembatalan reservasi paket wisata dari pelanggan masih dilakukan dengan mencatat ulang data reservasi yang dibatalkan.

Sistem kerja tersebut masih dirasa kurang efektif dan efisien, karena dalam proses bisnis masih melakukan sistem pencatatan dapat menyebabkan beberapa masalah. Diantaranya kesalahan dalam mencatat data pendaftaran, data reservasi, data pembayaran dan data pembatalan. Serta saat akan mencari data reservasi masih membutuhkan waktu yang lama. Untuk hasil akhirnya akan dilakukan proses pembuatan laporan yang menggunakan *microsoft excel* dan *word*, hal tersebut dirasa kurang efektif karena akan memakan banyak waktu.

Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan diatas peneliti ingin membantu dan memberikan solusi dengan membuat “**Sistem Informasi Reservasi Paket Wisata berbasis Web Pada Marga Tour Bandung**”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang ditemukan dari latar belakang yaitu:

1. Dalam proses pendaftaran, reservasi, pembayaran dan pembatalan masih dengan melakukan pencatatan sehingga sering menyebabkan kesalahan dalam mencatat data reservasi.

2. Dengan melakukan pencatatan dapat menyebabkan kesulitan dalam mencari data reservasi paket wisata pelanggan, sehingga akan membuat pekerjaan lebih lambat.
3. Proses penyimpanan data reservasi belum menggunakan *database*, sehingga memungkinkan terjadinya kehilangan data dan keamanan data kurang terjamin.
4. Masih kesulitan dan membutuhkan waktu yang lama dalam membuat laporan laporan reservasi, pembayaran, dan pembatalan.

1.2.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka didapatkan permasalahan yang dirumuskan pada Marga Tour ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem reservasi paket wisata yang sedang berjalan pada Marga Tour.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi paket wisata pada Marga Tour.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi paket wisata yang dibangun pada Marga Tour.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi paket wisata yang dibangun pada Marga Tour.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu membangun sistem informasi reservasi paket wisata berbasis web pada Marga Tour Bandung, agar dapat mengatasi masalah-masalah dan kekurangan-kekurangan yang terjadi dalam perusahaan serta dapat mengolah data menjadi cepat, akurat, dan efisien.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari melakukan penelitian pada Marga Tour Bandung yaitu:

1. Untuk mengetahui sistem reservasi paket wisata yang sedang berjalan pada Marga Tour.
2. Untuk merancang sistem informasi reservasi paket wisata pada Marga Tour.
3. Untuk menguji sistem informasi reservasi paket wisata yang dibangun pada Marga Tour.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi reservasi paket wisata yang dibangun pada Marga Tour.

1.4. Kegunaan Penelitian

Sistem informasi reservasi paket wisata ini dapat dilihat lebih dalam lagi manfaat yang akan didapatkan adalah untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan reservasi dan bagi pihak Marga Tour dalam melakukan reservasi dan mengolah data reservasi.

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Marga Tour

Kegunaan penelitian praktis ini bagi perusahaan adalah untuk memudahkan dalam melayani dan mengawasi proses bisnis pada Marga Tour untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju serta dapat meningkatkan kinerja sumber daya yang ada di perusahaan dalam melakukan reservasi paket wisata.

b. Bagi pelanggan

Untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan reservasi tanpa harus datang ke marga tour.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan ilmu pengetahuan

Kegunaan penelitian ini bagi pengembangan ilmu pengetahuan adalah mengimplementasikan pengetahuan ilmu baru dalam pengembangan sistem informasi pada bidang teknologi dan informasi yang dapat meningkatkan pelayanan secara efektif dan efisien pada bidang jasa penyedia destinasi wisata.

b. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah Hasil dari penelitian ini dapat di jadikan sebagai referensi bahan penelitian bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan hasil dari penelitian ini dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan.

c. Bagi Penulis

Kegunaan penelitian ini bagi penulis adalah dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan serta mengimplementasikan tentang perancangan sistem informasi dalam bentuk produk dari pengetahuan yang di dapatkan selama kuliah dan selama melakukan penelitian. Kegunaan penelitian ini juga sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan *skill* dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap *skill* dan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian.

1.5. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ditemukan pada Marga Tour, maka saya membatasi permasalahan yang akan di bahas sebagai berikut:

1. Hanya membahas mengenai reservasi paket wisata yang meliputi pendaftaran, reservasi, pembatalan serta pembayaran. Dimana dapat melakukan pendaftaran, reservasi, pembatalan dan pembayaran melalui website tanpa harus datang ke Marga Tour.
2. Hanya menyediakan *tour* dalam bentuk paket dan tidak menyediakan *tour* dalam bentuk open trip.
3. Sistem hanya dapat digunakan oleh tour, akunting, direktur dan juga pelanggan.
4. Pembayaran dapat dilakukan sebanyak 2 kali, yang pertama melakukan DP minimal 30% dan sisanya melakukan pelunasan sebelum hari keberangkatan.

5. Pembatalan paket wisata akan dikenakan denda sebesar 30% jika melakukan pembatalan 7 hari lebih sebelum keberangkatan dan jika kurang dari 7 hari maka uang tidak dapat dikembalikan atau hangus.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi perusahaan yang diambil sebagai objek melakukan penelitian ini pada Marga Tour yang beralamatkan di Jl.Sederhana No. 30 Sukajadi Bandung, Telepon: 022-2032842, dalam melakukan penelitian dengan judul sistem informasi reservasi paket wisata pada Marga Tour.

Tabel 1. 1 Tabel Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2018 (Dalam Minggu)																	
		Maret				April				Mei				Juni					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1.	Mendengarkan Pelanggan																		
	1. Wawancara	■	■	■	■														
	2. Observasi	■	■	■	■														
2	Membangun/ Memperbaiki Mock-Up																		
	1. Perancangan Prosedur					■	■	■	■										
	2. Perancangan basis data							■	■	■									
	3. Desain dan coding									■	■	■							
3	Pelanggan melihat / Menguji Mock-Up																		
	1. Menguji Sistem												■	■	■				
	2. Mengevaluasi Sistem															■	■	■	

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam pembahasannya, penulis mengelompokkan kedalam lima bab. Untuk sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan yang ada pada skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdapat penelitian terdahulu yang mengenai penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya mengenai objek penelitian yang digunakan terkait tema yang diangkat sebelumnya, serta pada sub bab ini juga menguraikan tentang teori-teori yang akan digunakan dalam perancangan sistem informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang objek dan metode penelitian. Objek penelitian diantaranya membahas tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan deskripsi tugas. Sedangkan pada metode penelitian membahas tentang desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan sistem, metode pengembangan sistem, alat bantu analisis dan perancangan. Dibagian ini juga diuraikan tentang analisis sistem

yang berjalan diperusahaan yang meliputi analisis prosedur yang berjalan serta evaluasi sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas mengenai tentang perancangan sistem yang dibuat, meliputi tujuan perancangan sistem, gambaran umum sistem yang diusulkan, perancangan prosedur yang diusulkan yang di pecah lagi menjadi beberapa sub bab. Di bab ini juga membahas tentang perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, pengujian, dan implementasi.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari beberapa tahapan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya serta hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.