

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan dengan sangat pesat di era globalisasi ini. Dengan kemajuan teknologi informasi tersebut, pemanfaatan perangkat komputer dalam setiap aspek kehidupan sudah dianggap sebagai kebutuhan. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini juga mempengaruhi kegiatan individual maupun kegiatan perusahaan.

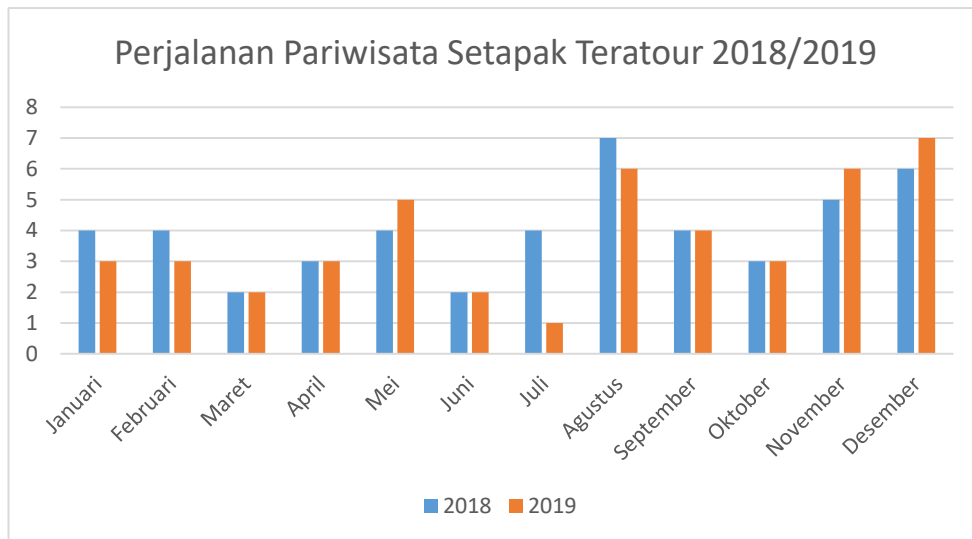
Sistem informasi juga memiliki dampak yang cukup besar bagi perkembangan perusahaan. Informasi yang berkualitas hanya dapat diperoleh dari sistem informasi yang berkualitas, banyak sekali manfaat dari penggunaan suatu sistem informasi bagi suatu perusahaan yaitu akan lebih mudah, dan cepat dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Selain itu, akan lebih akuratnya suatu data yang disajikan dibandingkan dengan proses manual dan apabila terjadi kesalahan pada suatu data akan mudah untuk mengidentifikasinya. Maka seharusnya diperlukan suatu penerapan sistem informasi pada bisnis yang dilakukan sebuah instansi/perusahaan. Salah satu bisnis yang mempunyai peluang besar dalam penggunaan sistem informasi tersebut adalah bisnis wisata. Bisnis perjalanan wisata merupakan salah satu bidang bisnis yang sedang berusaha ditingkatkan oleh pemerintah pada sektor pariwisata. Menurut Badan Pusat Statistik (2018), terjadi peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara pada periode Januari – Juli 2018

sebesar 12,92%. Adanya peningkatan ini membuka peluang bagi para pelaku bisnis perjalanan wisata untuk memberikan kemudahan perjalanan untuk menarik calon wisatawan. Dampak dari peningkatan tersebut membuat semakin ketatnya persaingan antar pelaku bisnis pariwisata sehingga para wisatawan cenderung memilih tour organizer yang menurut mereka memberi kemudahan dalam berbagai hal.

Salah satu cara untuk memberi kemudahan bagi para wisatawan adalah dengan menggunakan sistem informasi berupa website, karena dengan website suatu perusahaan dapat memberikan informasi wisata secara lengkap kepada masyarakat. Website juga dapat membantu suatu perusahaan dalam proses bisnis, dimana dengan website yang terhubung ke internet akan membuat suatu proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien karena dapat mempermudah staff perusahaan dalam mengolah data dan mempermudah customer dalam mencari kebutuhan informasi mengenai suatu destinasi pariwisata.

Setapak Teratour merupakan tour organizer yang juga perlu menghadapi ketatnya persaingan dengan para pelaku bisnis perjalanan wisata lainnya. Selama ini Setapak Teratour hanya mengandalkan media sosial untuk memasarkan jasanya. Untuk menghadapi persaingan dengan pelaku bisnis lain, Setapak Teratour menginginkan untuk memperluas jangkauan pemasaran dan meningkatkan penjualannya. Cara yang diambil untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan memberikan informasi yang lengkap dan informatif tentang jasa yang ditawarkan dan memberikan kemudahan kepada calon pembeli untuk membeli dengan

memanfaatkan sebuah situs web. Berikut ini grafik pemesanan perjalanan wisata pada Setapak Teratour tahun 2018 dan 2019



**Gambar 1.1 Grafik pendapatan Setapak Teratour**

**(Sumber : Setapak Teratour)**

Berdasarkan grafik diatas terdapat beberapa permasalahan pada Setapak Teratour yaitu rendahnya pemesanan perjalanan pariwisata yang kemungkinan disebabkan oleh kurangnya kemudahan dalam melakukan pemesanan.

Pemesanan perjalan pariwisata masih dilakukan dengan cara melakukan pertemuan dengan bagian administrasi dan pengisian form untuk mengisi data customer yang akan melakukan perjalanan sehingga menyebabkan sering terjadinya kesalahan dalam pencatatan data oleh bagian administrasi dan customer harus memberikan bukti pembayaran kepada administrasi untuk mengkonfirmasi pembayarannya.

Penjadwalan yang dilakukan oleh staff juga masih secara manual yang terkadang menyebabkan kesalahpahaman oleh staff lain.

Dengan adanya permasalahan tersebut. Maka salah satu solusi yang diberikan yaitu dengan menerapkan sebuah sistem. Penerapan sistem tersebut dapat dilakukan melalui sistem informasi pariwisata. Pembuatan sistem informasi pada Setapak Tertour akan sangat membantu dan memberikan manfaat dalam mempermudah aktifitas bisnis dengan membantu mempermudah customer dalam melakukan pemesanan perjalanan dan mempermudah pihak penyedia jasa dalam melakukan pengolahan data agar dapat meminimalisir kesalahan pemasukan data. Oleh karena itu, peneliti ingin membangun suatu sistem yang dapat membantu bagian administrasi dalam pelayanan pemesanan perjalanan pariwisata dan pelaporan perjalanan sehingga data menjadi lebih akurat dan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Setapak Teratour maka peneliti perlu membuat suatu sistem untuk mengatasi pelayanan pemesanan pariwisata yang masih mengalami kendala dan kekurangan dalam melakukan pengolahan data. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “***SISTEM INFORMASI PEMESANAN PARIWISATA DI SETAPAK TERATOUR BERBASIS WEBSITE***”. Dengan sistem informasi yang diusulkan dapat mengatasi permasalahan yang ada dengan menggunakan Bahasa pemrograman web, dan menggunakan database yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pada Setapak Teratour sehingga menghasilkan informasi yang akurat.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan sebuah proses awal dari pemecahan masalah yang menentukan apa saja yang harus diidentifikasi dan dirumuskan.

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang diatas, di identifikasikan masalah pada Setapak Teratour yaitu :

1. Pemesanan pariwisata masih menggunakan form data diri yang rentan hilang dan rusak.
2. Customer harus memberikan bukti pembayaran administrasi untuk ditukar dengan bukti pembayaran
3. Pembuatan jadwal yang masih dilakukan secara manual oleh staff Tour & Travel

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang sudah di jelaskan, maka akan merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana menggambarkan analisis sistem pemesanan paket pariwisata dan penjadwalan tour guide pada Setapak Teratour dengan menggunakan metode pendekatan berorientasi objek
2. Bagaimana membuat sistem informasi pemesanan pariwisata dan penjadwalan tour guide pada Setapak Teratour

3. Bagaimana pengujian sistem informasi pemesanan pariwisata di Setapak Teratour menjadi sebuah aplikasi berbasis website seperti yang diusulkan
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pemesanan pariwisata dan penjadwalan tour guide di Setapak Teratour.

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan penelitian merupakan hal yang ingin dicapai dan sasaran yang ingin dituju dalam penelitian.

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian tersebut yaitu membuat sebuah sistem informasi pemesanan pariwisata dan penjadwalan tour guide di Setapak Teratour agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Sehingga aktifitas pelayanan administrasi pada Setapak Teratour lebih mudah, praktis dan akurat.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian skripsi tersebut ialah sebagai berikut :

1. Menggambarkan sistem pemesanan paket pariwisata dan penjadwalan tour guide yang berjalan di Setapak Teratour menggunakan metode pendekatan berorientasi objek
2. Membuat Sistem Informasi Pemesanan Pariwisata pada Setapak Teratour yang terkoneksi dengan database melalui media website.
3. Menguji Sistem Informasi Pemesanan Pariwisata Setapak Teratour agar mempermudah proses pemesanan.
4. Mengimplementasikan Sistem Informasi Pariwisata Setapak Teratour

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memperoleh manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baik teori maupun praktek mengenai perancangan Sistem Informasi Pemesanan Pariwisata

b. Bagi Peneliti Lain

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat dan refensi untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih cermat dalam melakukan penelitian berikutnya.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian dalam penulisan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Perusahaan

Kegunaan praktis penelitian ini bagi pihak Setapak Teratour adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan menyesuaikan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain

2. Pimipinan

Dengan adanya penelitian ini akan menghasilkan produk berupa website, sehingga pimpinan dapat melihat secara langsung data transaksi yang terjadi melalui website tanpa harus datang ke kantor

### 3. Manajer

Kegunaan praktis bagi manajer yaitu, agar dapat memudahkan manajer untuk melihat data transaksi dengan lebih efektif melalui website

### 4. Bagian Administrasi

Kegunaan praktis pada bagian administrasi yaitu agar dapat memudahkan dalam penginputan data konsumen dengan lebih efektif. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap konsumen

### 5. Bagian Tour Guide

Kegunaan praktis pada bagian tour guide yaitu agar dapat memudahkan tour guide untuk mengatur dan melihat jadwal dan data wisatawan yang akan datang secara langsung melalui website

### 6. Konsumen

Dengan adanya penelitian ini nantinya konsumen dapat lebih mudah memperoleh informasi produk yang ditawarkan dan melakukan pemesanan paket pariwisata dan pemesanan kendaraan pariwisata di Setapak Teratour

## **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah dibuat untuk memperjelas ruang lingkup yang akan dipaparkan dalam penulisan dan memfokuskan pada masalah-masalah yang akan



dibahas berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah menjadi sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian hanya membatasi proses pelayanan pemesanan paket pariwisata dan penjadwalan tour guide dan pembuatan laporan
2. Proses pemesanan pariwisata merupakan paket yang tidak bisa dirubah
3. Harga paket yang tertera pada sistem merupakan harga yang tidak dapat dirubah
4. Proses pembayaran dilakukan dengan verifikasi manual pada sistem oleh adminstrasi

#### **1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang menjadikan objek penelitian ini adalah Setapak Teratour Jl. Cihanjuang Gang Sirnagalih no 6B RT.01 RW.19 Cibabat,Cimahi

**Tabel 1.1. Waktu Penelitian.**

No	Aktivitas Penelitian	Waktu penelitian				
		Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Analisa Kebutuhan					
2	Perancangan Prototype					
3	Pembangunan Prototype					

4	Penyerahan dan evaluasi prototype					
---	---	--	--	--	--	--

### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian ini. Secara umum, sistematika penulisan dibagi kedalam beberapa bab dengan pokok pembahasan seperti berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diambil dan dijadikan acuan oleh penulis. Bab ini juga berisi teori dasar dan perangkat komputer yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas objek penelitian yang terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan deskripsi tugas. Metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan dan pengembangan sistem, pengujian *software*, dan analisis sistem yang berjalan.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang perancangan sistem yang diusulkan, seperti perancangan *database diagram*, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, dan pengujian, serta implementasi sistem.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.