# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kini penggunaaan teknologi informasi telah merambah ke berbagai bidang pekerjaan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi membantu kinerja seseorang atau perusahaan dalam melakukan satu atau lebih dari satu pekerjaan bahkan keberadaannya dapat mempermudah baik perseorangan maupun perusahaan mendapatkan informasi. Oleh karena itu, perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan di bidang kepariwisataan guna meningkatkan kinerja sumber daya manusia pariwisata dan berfungsi sebagai sarana informasi bagi masyarakat.

Kampung Batu Malakasari yang berlokasi di Jl. Raya Banjaran (Rencong), Malakasari – Baleendah, Bandung merupakan kawasan wisata alam seluas 50.000 meter yang sudah dieksploitasi secara tradisional oleh masyarakat setempat sejak tahun 1900, kemudian pada tahun 2002 mulai dilakukan reklamasi sehingga membentuk format geologi yang indah dan unik sebagai kawasan geo wisata. Objek wisata ini menyediakan berbagai macam wahana bahkan sudah dikemas dalam berbagai jenis paket wisata seperti paket wisata pelajar, paket *fun outbound*, paket guyang leutak, paket lembur kuring, paket *fun* dan kreatif, paket *fun* dan *smart outbound*, paket *smart outbound*, dan paket-paket lainnya.

Adapun proses pemesanan paket wisata masih terbilang manual karena belum tersedianya pemesanan jarak jauh kecuali melalui telepon. Media informasi seperti *blog* hanya sekedar memberikan informasi tanpa ada komunikasi interaktif antara pengunjung dengan bagian pemasaran. Selain itu, pencatatan pemesanan paket wisata masih terbilang manual yang dicatat dalam buku jadwal kunjungan setiap bulan yang mana bisa terjadi pengulangan penulisan data pemesanan karena penggantian tanggal kunjungan atau pembatalan kunjungan, sehingga pada saat bagian pemasaran melakukan proses pembuatan laporan data kunjungan dengan menggunakan *excel* membutuhkan waktu cukup lama. Adapun rata-rata jumlah pengunjung dalam 3 bulan terakhir terhitung dari bulan Januari sampai Maret adalah 18849 orang dengan 4 jenis kunjungan yaitu tiket masuk 5006 orang, *booking* 3579 orang, *study tour (wisata pelajar)* 2391 orang, dan tektona 7511 orang.

Permasalahan lainnya adalah data pengunjung yang masih dibukukan dalam buku ekspedisi sehingga saat bagian pemasaran membutuhkan informasi pengunjung mana saja yang akan dikunjungi untuk promosi Kampung Batu Malakasari membutuhkan waktu cukup lama dan proses ekspedisi yang ada masih dilakukan ke objek promosi sehingga masih terbilang kurang efisien. Buku ekspedisi berfungsi sebagai media informasi bagi staff *marketing* dalam melakukan ekspedisi atau mempromosikan Kampung Batu Malakasari. Dalam masa *low session*, bagian pemasaran melakukan ekspedisi dan persentase target pemasaran Kampung Batu Malakasari 70% sekolah dan 30% instansi, perusahaan dan pengunjung yang datang langsung ke tempat.

Oleh karena itu perlu adanya sebuah media informasi sebagai alat untuk memberikan informasi dan membantu kinerja sumber daya pariwisata khususnya pada bagian pemasaraan, rancangan sistem informasi yang dimaksud adalah "**SISTEM INFORMASI PEMESANAN WISATA DAN EKSPEDISI BERBASIS WEB PADA KAMPUNG BATU MALAKASARI** ".

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setiap perusahaan dalam mencapai tujuan akan selalu menghadapi masalah. Keberhasilan dalam memecahkan masalah akan menentukan kelanjutan sebuah perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

Adapun identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas maka dapat diidentifikasikan permasalahan yang ada, antara lain:

1. Media informasi belum interaktif antara pengunjung dengan sumber daya pariwisata khususnya bagian pemasaran di Kampung Batu Malakasari.
2. Pemesanan wisata dicatat dalam buku jadwal kunjungan secara manual yang sewaktu-waktu bisa terjadi kesalahan karena penggantian tanggal kunjungan atau pembatalan kunjungan dan pencatatan tesebut akan berpengaruh pada proses pembuatan laporan data kunjungan sebagai laporan kepada manager pemasaran.

3. Proses pencarian data pengunjung pada buku ekspedisi membutuhkan waktu cukup lama dan dalam proses ekspedisi kepada pengunjung membutuhkan waktu yang cukup lama .

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pemesanan wisata dan ekspedisi yang sedang berjalan pada Kampung Batu Malakasari.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pemesanan wisata dan ekspedisi berbasis web pada Kampung Batu Malakasari.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pemesanan wisata dan ekspedisi berbasis web pada Kampung Batu Malakasari.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pemesanan wisata dan ekspedisi berbasis web pada Kampung Batu Malakasari.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Pemesanan Wisata dan Ekspedisi berbasis web pada Kampung Batu Malakasari yang dapat membantu bagian pemasaran dalam hal promosi, proses pemesanan, dan pengelolaan data pengunjung.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pemesanan wisata dan ekspedisi yang sedang berjalan pada Kampung Batu Malakasari.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pemesanan paket wisata dan ekspedisi berbasis web pada Kampung Batu Malakasari.
3. Untuk mengetahui pengujian program sistem informasi pemesanan wisata dan ekspedisi berbasis web pada Kampung Kampung Batu Malakasari.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pemesanan wisata dan ekspedisi berbasis web pada Kampung Batu Malakasari.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dibedakan menjadi kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Kegunaan akademis berarti hasil dari penelitian yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan berhubungan dengan objek penelitian. Kegunaan praktis bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan untuk memperbaiki kinerja, terutama untuk sistem yang ada di Kampung Batu Malakasari.

### 1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan, sebagai alternatif lain media promosi Kampung Batu Malakasari yang lebih interaktif, mempermudah kegiatan pemesanan yang sebelumnya dilakukan melalui telepon atau pengunjung datang langsung

ke tempat untuk mendapat informasi lebih lengkap, dan mempermudah bagian pemasaran dalam pencarian data pengunjung yang sewaktu-waktu dibutuhkan.

2. Bagi pengunjung, memudahkan proses pemesanan wisata jarak jauh dan dengan mudah mengetahui informasi terbaru mengenai produk wisata yang tersedia di Kampung Batu Malakasari.

### 1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi penulis, hasil penelitian sebagai penerapan teori-teori yang telah dipelajari saat perkuliahan, serta menambah pengalaman untuk menghadapi tantangan yang ada di dunia kerja.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya bagi yang akan melakukan penelitian pada bidang keilmuan sistem informasi.

## 1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian, peneliti memiliki beberapa batasan masalah. Batasan masalah tersebut adalah:

1. Sistem yang dibangun membahas tentang pemesanan wisata baik wisata pelajar maupun umum dan pengelolaan data pengunjung pada Kampung Batu Malakasari.
2. Sistem ini dikelola oleh pihak Kampung Batu Malakasari.
3. Pengunjung yang akan melakukan pemesanan wisata melakukan registrasi pengunjung pada *link* yang tersedia di halaman utama.

4. Pengunjung yang telah melakukan registrasi, dapat memesan wisata baik wisata pelajar maupun umum. Adapun ketentuan dalam pemesanan wisata pelajar dilakukan sebulan sebelum tanggal kegiatan sementara pemesanan umum dilakukan 2 minggu sebelum tanggal kegiatan.
5. *Staff Marketing* dapat mengelola data produk wisata wisata seperti data wahana, data fasilitas, data paket wisata, dan data paket makan.
6. Staff Marketing melakukan promosi atau bisa dikatakan ekspedisi ke pengunjung dengan menggunakan data pengunjung yang ada pada halaman staff marketing.
7. Sistem pemesanan wisata dan ekspedisi pada Kampung Batu Malakasari dapat menghasilkan laporan data kunjungan baik umum maupun wisata pelajar sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada manager marketing.
8. Pengunjung dapat melihat informasi tentang Kampung Batu Malakasari secara *up to date* mengenai paket wisata, paket menu, fasilitas, dan wahana yang tersedia di Kampung Batu Malakasari pada sistem informasi pemesanan paket wisata dan ekspedisi berbasis web pada Kampung Batu Malakasari.
9. Kapasitas maksimum pengunjung dalam jangka waktu satu hari untuk kategori paket wisata pelajar adalah 800 orang sedang kategori kegiatan umum maksimum 1000 orang.

10. Uang muka yang harus dibayar baik untuk pemesanan wisata pelajar maupun umum adalah 30 % dari total biaya kegiatan.
11. Pembatalan pemesanan wisata pelajar maupun umum sebelum H-7 untuk uang muka atau yang sudah dibayar penuh dikembalikan 50% kepada pengunjung yang memesan.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kampung Batu Malakasari yang beralamat di Jl. Raya Banjaran (Rencong), Malakasari - Baleendah, Bandung. Pelaksanaan penelitian dilakukan dari bulan Maret sampai bulan Juli 2014. Di bawah ini merupakan tabel kegiatan dan waktu penelitian.

**Tabel 1.1** Jadwal Penelitian

| No. | Aktivitas | 2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Identifikasikan kebutuhan pemakai yang paling mendasar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Membangun Prototip Awal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Menggunakan Prototip | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Meningkatkan prototip | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Prototip selesai | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab yang akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Pendahuluan

   Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan yang ada pada skripsi ini.

2. Landasan Teori

   Bab ini membahas teori-teori yang digunakan sebagai referensi untuk membuat skripsi ini.

3. Objek dan metode Penelitian

   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 metode penelitian membahas tentang desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan sistem, metode pengembangan sistem, alat bantu analisis dan perancangan, dan pengujian software. Lebih rinci lagi alat bantu analisis dan perancangan yang digunakan diantaranya adalah flowmap, diagram konteks, data flow diagram, kamus data, dan perancangan basis data. Dibagian ini juga diuraikan tentang analisis sistem yang berjalan diperusahaan. Analisis meliputi analisis dokumen, analisis prosedur yang berjalan dan juga evaluasi sistem yang berjalan.

4. Hasil dan Pembahasan

   Pada bagian ini membahas tentang perancangan sistem yang dibuat, meliputi tujuan perancangan sistem, gambaran umum sistem yang diusulkan, perancangan prosedur, dan perancangan basis data. Di bab ini juga membahas tentang perancangan antar muka, perancanangan arsitektur jaringan, implementasi dan pengujian sistem.

5. Kesimpulan dan Saran

   Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dan saran dari materi-materi yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya serta hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian