# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi informasi sangat pesat membawa dampak positif bagi keberlangsungan kemajuan peradaban manusia di era serba digital, saat ini teknologi informasi memegang peranan penting untuk dimanfaatkan berbagai jenis bidang di dunia yang khususnya di indonesia yang setiap saatnya teknologi informasi dikembangkan secara terus menerus sehingga perangkat baru pun bermunculan untuk lebih mendukung kemudahan pengguna dan sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia khususnya untuk aktifitas sehari hari. Dengan mengingat akan hal tersebut infrastruktur teknologi yang berkembangpun terasa bukan lagi hanya pelengkap semata namun sudah menjadi kebutuhan pokok baik digunakan secara individu maupun secara berkelompok.

Hingga saat ini tidak sedikit perusahaan yang banyak memanfaatkan dan menggunakan teknologi informasi sebagai alat bantu digitalnya untuk menjalani bisnis mereka, salah satunya adalah website yang digunakan oleh Indah Wisata Tour And Travel yang dapat mendukung dan menunjang keberhasilan perusahaan dari segi pemasaran ataupun dari segi lainnya yang berdampak banyak sekali manfaatnya. Teknologi yang berkembang pesat menyediakan sarana pendukung suatu website menjadi lebih interaktif bagi perusahaan ataupun pengguna. Pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor mereka untuk mencari informasi, memesan, membeli, ataupun menjual produk mereka.

Indah Wisata Tour And Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan melalui tiket pesawat atau kereta, visa, wisata dan haji umroh. Karena keterbatasan waktu, penulis hanya membahas wisata saja. Indah Wisata Tour And Travel memiliki banyak paket wisata domestik (wisata dalam negeri) dan internasional (wisata luar negeri). Untuk ketentuan minimal berapa orang yang harus berangkat dan persyaratannya apa saja yang harus dipenuhi, tergantung pada setiap paket wisata karena ada paket perorangan dan juga perkelompok. Indah Wisata Tour And Travel sudah mempunyai sebuah website yang berfungsi hanya untuk memasang produk mereka dan memesan paket didalam website tersebut dan menurut mereka website yang sudah ada ini mempunyai banyak kekurangan dilihat dari segi tampilan dan fitur. Paket wisata yang tertera pada website tidak terdapat fitur panyaring dan pencarian data sehingga pengunjung kesulitan untuk menemukan paket wisata yang mereka cari atau mereka inginkan. Proses reservasi paket wisata hanya dapat dilakukan secara offline, sehingga pelanggan harus datang ke kantor dengan waktu tertentu untuk melakukan reservasi. Bagi pelanggan yang mempunyai keterbatasan waktu, sulit untuk melakukan reservasi karena keterbatasan tersebut. Dan jangkauan pemasaran paket wisata menjadi terbatas, yang berdampak juga pada angka penjualan yang didapatkan. Adapun mereka mempunyai sistem *broadcast* dengan menggunakan *email* dan sms, akan tetapi sistem tersebut memiliki beberapa kelemahan seperti proses validasi pada setiap form tidak baik sehingga pengguna tidak efektif saat proses *input* data, dan tidak ada pengiriman *email* secara otomatis berakibat

pengguna harus selalu membuka aplikasi tersebut saat akan menggunakannya. Dan kurang tepatnya fitur dan desain yang digunakan saat ini.

Indah Wisata Tour And Travel menyadari bahwa pemanfaatan teknologi ini sangat penting untuk persaingan yang ketat di masa serba modern dan berteknologi. Mereka pun mengharapkan dibuatkannya sistem yang hampir menyerupai sistem lama dan memperbaharui setiap fitur maupun desain menjadi lebih baik, dari segi otomatisasi, pengguna dan *user friendly*. Terdapat beberapa fitur yang belum bisa dilibatkan pada penelitian kali ini karena keterbatasan waktu dan mereka hanya membutuhkan rancangan sistem informasi reservasi saja untuk pengembangan di kemudian hari, diantaranya : pengembalian dana pada reservasi, sistem *broadcast* menggunakan sms dan menu yang tidak wajib ada pada halaman depan seperti : *how to order, about us, gallery*. Atas dasar pemikiran dan pertimbangan dari uraian masalah di atas maka perlu adanya perancangan suatu sistem yang dapat menunjang segala kebutuhan pihak-pihak yang terkait dan dapat meningkatkan penjualan perusahaan melalui sistem informasi reservasi secara *online* dan juga alat promosi dengan *broadcast* menggunakan *email*. Maka penulis bermaksud dan memutuskan untuk mengambil judul dengan pembuatan aplikasi **"Pengembangan Sistem Informasi Reservasi di Indah Wisata Tour And Travel".** Guna memudahkan dalam pemesanan paket, transaksi pemesanan juga pembuatan laporan transaksi dan yang lainnya untuk mencakup kebutuhan pada perusahaan.

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dari suatu kegiatan penulisan, yaitu untuk mengetahui latar belakang kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta

masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan. Sedangkan rumusan masalah dimaksudkan untuk merumuskan ruang lingkup pekerjaan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memperkecil masalah yang terjadi. Penulis berusaha mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi, dan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Paket wisata yang tertera pada website tidak terdapat fitur panyaring dan pencarian data sehingga pengunjung kesulitan untuk menemukan paket wisata yang mereka cari atau mereka inginkan.
2. Proses reservasi paket wisata hanya dapat dilakukan secara *offline,* sehingga pelanggan harus datang ke kantor dengan waktu tertentu untuk melakukan reservasi. Bagi pelanggan yang mempunyai keterbatasan waktu, sulit untuk melakukan reservasi karena keterbatasan tersebut. Dan jangkauan pemasaran paket wisata menjadi terbatas, yang berdampak juga angka penjualan yang didapatkan.
3. Pada aplikasi *broadcast,* Proses validasi pada setiap form tidak baik sehingga pengguna tidak efektif saat proses input data, dan tidak ada pengiriman email secara otomatis berakibat pengguna harus selalu membuka aplikasi tersebut saat akan menggunakannya. Dan kurang tepatnya fitur dan desain yang digunakan saat ini.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui kondisi dan kekurangan dalam sistem yang berjalan khususnya pada sistem reservasi dan *broadcasts*?
2. Bagaimana merancang sistem informasi reservasi pada indah wisata tour and travel untuk tahap pengembangan?
3. Bagaimana menguji sistem informasi reservasi pada indah wisata tour and travel untuk tahap pengembangan?
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi pada indah wisata tour and travel untuk tahap pengembangan?

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini, yaitu untuk membangun Sistem Informasi reservasi paket wisata berbasis *web base*, untuk meningkatkan kualitas kegiatan pemesanan paket yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja pada Indah Wisata Tour And Travel.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat:

1. Memperbaiki sistem yang sedang berjalan.
2. Merancang sistem bagi perusahaan ini dengan menambahkan sistem reservasi secara *online* dan promosi dengan menggunakan *email* serba otomatis.
3. Mengimplementasi sistem informasi reservasi dan promosi paket wisata yang baru berbasis website.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

### 1.4.1. Kegunaan Praktis

Berikut adalah kegunaan praktis dari penelitian yang diharapkan

a. Bagi pihak perusahaan Indah Wisata Tour And Travel dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan solusi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas reservasi yang lebih baik, dan bagi konsumen memberikan metode reservasi yang lebih praktis dengan sistem informasi reservasi serta dapat mendukung kinerja pihak perusahaan.
b. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan dan mempraktekan ilmu yang telah didapatkan.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

Secara akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya :

a. Bagi peneliti, dari seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih meningkatkan penguasaan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Sistem Informasi, Universitas Komputer Indonesia, dan sebagai bahan evaluasi bagi peneliti kedepannya.
b. Bagi peneliti , sebagai uji kemampuan dalam menerapkan teori yang diperoleh diperkuliahan dan pemograman salah satunya mata kuliah konsentrasi sistem informasi.
c. Untuk penulis lain,sebagai bahan penulis lain yang ingin mengkaji dalam bidang sistem informasi yaitu sistem informasi reservasi paket wisata di Indah Wisata Tour And Travel.

## 1.5. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar masalah yang akan dibahas tidak meluas atau menyimpang dari pokok permasalahan yang sebenarnya, maka peneliti perlu untuk melakukan pembatasan masalah. Hal ini bertujuan agar penelitian mengenai Sistem informasi reservasi paket wisata Berbasis Web ini dapat terlaksana dengan baik dan kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Maka dalam penelitian ini, batasan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup pada Sistem informasi reservasi kali ini hanya seputar reservasi paket wisata yang ada di Indah Wisata Tour And Travel

2. Pihak Indah Wisata Tour And Travel hanya membutuhkan rancangan sistem informasi reservasi yang dibuat oleh penulis untuk pengembangan dikemudian hari.
3. Ketentuan minimal berapa orang yang harus berangkat dan persyaratannya apa saja yang harus dipenuhi, tergantung pada setiap paket wisata karena ada paket perorangan dan juga perkelompok
4. Sistem informasi reservasi paket wisata ini, memiliki hanya satu metode pembayaran yaitu manual transfer antar bank.
5. Sistem informasi reservasi paket wisata ini belum bisa menangani pengembalian dana.
6. Sistem informasi reservasi paket wisata ini belum bisa *broadcast* menggunakan sms.
7. menu pada sistem informasi reservasi paket wisata ini tidak mewajibkan ada pada halaman depan seperti :*about us, gallery.*

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian sebagai berikut :

### 1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek pada penelitian ini adalah di Indah Wisata Tour And Travel cabang Bandung, yang berada di Balubur Town Square (BALTOS) lantai 1 blok C10 Jl. Taman sari No 3 Bandung.

### 1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang berlangsung dan dapat dilihat pada tabel bawah:

**Tabel 1.1 Estimasi Jadwal Penyelesaian Penelitian**

| No. | Aktivitas | Waktu Kegiatan | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Observasi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Wawancara | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Membangun *Prototype* | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Analisis dokumen | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Analisis kebutuhan sistem | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | c. Perancangan sistem | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | d. Coding | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Menguji *Prototype* | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Pengujian Black Box | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Implementasi Sistem | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Instalasi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Evaluasi sistem | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

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

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini membahas objek penelitian, metodologi penelitian yang digunakan, dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas perancangan sistem, perancangan antara muka, perancangan arsitektur jaringan, implementasi dan pengujian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dan saran.