

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan tingkat mobilitas yang sangat tinggi di lingkungan masyarakat, membuat banyak sekali masyarakat yang semakin bergantung kepada sebuah teknologi yaitu ponsel dan komputer yang tentunya sangat memudahkan dan membantu manusia dalam beraktifitas. Mungkin beberapa tahun yang lalu komputer hanya digunakan dalam kegiatan di kantor dan masih jarang masyarakat yang menggunakannya dan ponsel hanya digunakan sebagai sarana berkomunikasi, namun saat ini sudah banyak ditemukan ponsel pintar atau yang biasa disebut dengan *smartphone*. *Smartphone* adalah barang elektronik yang sedang berkembang sangat pesat saat ini, Selain itu, *smartphone* juga dapat digunakan untuk bertransaksi seperti salah satunya pemesanan paket wisata (Sitorus, S. Artaulina dan Malau, Emerson P, 2017:2).

Menurut Hakim (2016) dalam Setiyani dkk (2020) penggunaan teknologi digital memiliki dampak yang signifikan. Teknologi dapat mendorong kualitas informasi dan kinerja manajerial industri sehingga keputusan yang diambil oleh manajemen puncak menjadi lebih tepat dan bermanfaat dalam mencapai kinerja manajerial dan memelihara kelanjutan usaha. Pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi saat ini memberikan dampak yang sangat penting pada persaingan di dalam dunia bisnis. Bisnis merupakan jumlah keseluruhan aktifitas yang terorganisir dalam bidang perniagaan dan industri penyediaan barang dan jasa agar terpenuhi kebutuhan masyarakat serta dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat (Musselman dan Jackson). Banyak kegiatan bisnis yang awalnya konvensional kini telah berubah pola dan cara kerjanya menjadi bisnis elektronik. Hal ini membuat peran sistem informasi sangat berguna dalam membantu meningkatkan pelayanan perusahaan kepada konsumen sehingga mendapatkan keuntungan yang maksimal. Loudon dan Loudon (2007:4) dalam Mekakau dkk (2013) menerangkan bahwa perkembangan perusahaan tercipta dari proses bisnis yang sesuai sertapenggunaan sistem informasi yang secara simultan sehingga dapat mendorong kelincahan, efisiensi, dan kualitas dari perusahaan

tersebut. Dengan adanya sistem informasi akan mendorong perusahaan untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mudah digunakan oleh konsumen sehingga konsumen dapat menikmati fasilitas yang disediakan dari perusahaan dengan harapan konsumen mendapatkan kepuasan dan dapat meningkatkan transaksi pembelian oleh konsumen tersebut terhadap perusahaan. Kemajuan teknologi juga terjadi di dunia bisnis tur dan travel, hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan yang menggunakan sarana internet dalam menjalankan bisnisnya.

CV. Ceria Wisata Tour & Travel merupakan salah satu perusahaan tur dan travel yang menyediakan banyak layanan seperti salah satunya paket wisata. Pada perusahaan ini pelaksanaan bisnisnya masih dilakukan dengan sistem konvensional atau manual yaitu para *customer* harus datang ke kantor perusahaan atau menghubungi perusahaan apabila ingin melakukan suatu pemesanan paket wisata sehingga *customer* akan membutuhkan biaya dan waktu lebih untuk melakukan pemesanan paket wisata. Perusahaan saat ini dalam memberikan informasi kepada *customer* masih menggunakan brosur dan *customer* tidak mendapatkan informasi yang detail untuk melihat paket wisata, fasilitas dan biaya-biaya untuk tujuan yang diinginkan oleh *customer*. Melihat dari berbagai aspek, biaya merupakan suatu hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk kepuasan terhadap konsumen. Apabila konsumen dapat memprediksi biaya yang dimiliki dengan kesesuaian fasilitas yang didapat dari jasa tour dan travel ini, maka konsumen akan merasakan kepuasan pelayanan pada CV. Ceria Wisata Tour & Travel.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas untuk peningkatan kepercayaan dan kepuasan terhadap *customer* dalam melakukan pemesanan paket wisata, maka penulis mengambil judul tugas akhir yaitu “Aplikasi Pemesanan Paket Wisata CV. Ceria Wisata Tour & Travel”. Aplikasi pemesanan paket wisata ini dibuat dengan tujuan untuk kelancaran jalannya bisnis perusahaan tur dan travel ini dalam mempromosikan paket wisata yang ada di dalam bisnisnya serta memudahkan *customer* dalam mencari dan melakukan pemesanan paket wisata beserta fasilitas dan biaya yang disediakan. Dengan ini *customer* tidak perlu lagi datang langsung

ke kantor CV. Ceria Wisata Tour & Travel hanya untuk memesan paket wisata yang tentunya memerlukan waktu dan biaya. Begitu pula dengan pihak perusahaan juga bisa meng-*update* apabila ada tambahan paket wisata yang baru.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dirumuskan adalah:

1. Bagaimana perancangan aplikasi pemesanan paket wisata perusahaan tour dan travel?
2. Bagaimana cara memesan paket wisata melalui aplikasi pemesanan?
3. Bagaimana sistem menampilkan informasi paket wisata beserta fasilitas dan biaya yang disediakan?
4. Bagaimana mengimplementasikan aplikasi menggunakan pemrograman PHP dan database MySQL.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, ada pula batasan masalah pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

1. Aplikasi yang akan dibahas yaitu terfokus pada pemesanan paket wisata beserta fasilitas dan biaya yang disediakan.
2. Lingkup objek studi paket wisata terbatas pada satu provinsi tujuan yaitu Bali.
3. Aplikasi tidak membahas sistem keuangan.
4. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
5. Akan ditambahkan fitur pengingat selama perjalanan untuk *customer* yang melakukan tur pada aplikasi.
6. Pengujian aplikasi menggunakan metode *black box testing*.
7. Aplikasi akan disusun menggunakan metode *waterfall*.
8. Pemakaian aplikasi ditujukan kepada pengguna (pelanggan) dan admin.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Merancang aplikasi untuk pemesanan paket wisata CV. Ceria Wisata Tour & Travel.
2. Membantu proses bisnis penjualan paket wisata beserta fasilitas dan biaya yang ditawarkan oleh CV. Ceria Wisata Tour & Travel.
3. Memanajemen waktu saat melakukan kegiatan wisata bersama CV. Ceria Wisata Tour & travel.

1.5 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penelitian tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Membantu meningkatkan kinerja CV. Ceria Wisata Tour & Travel.
2. Mempermudah pemberian informasi mengenai paket wisata beserta pemesanan paket wisata bagi konsumen.
3. Pemanfaatan waktu sebaik mungkin dalam melakukan kegiatan wisata.