

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan internet, banyak dibangun sistem yang bersifat online, yang memungkinkan seseorang dapat mengaksesnya dari mana saja dan mendapatkan informasi terkini. [1]. Selain untuk membantu kegiatan operasional Perusahaan, dalam era globalisasi dan teknologi informasi yang terus berkembang pesat, persaingan dalam bisnis travel semakin ketat. Pelanggan tidak hanya mencari harga yang kompetitif, tetapi juga mengharapkan pengalaman yang tak terlupakan selama perjalanan mereka. Untuk menjawab tantangan ini, bisnis travel harus lebih dari sekadar penyedia jasa transportasi atau akomodasi. Mereka harus memahami bahwa pelanggan adalah aset berharga yang perlu dikelola dengan baik. Tetapi juga untuk mendukung dalam menghadapi persaingan yang meningkat di seluruh bisnis. diantara rencana komersial dalam membangun loyalitas pelanggan adalah salah satu teknik perusahaan yang digunakan untuk menghadapi persaingan ini.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yaitu Travel juga tidak luput dari persaingan tersebut. Travel merupakan sebuah perusahaan pelayanan kegiatan di bidang perjalanan bisnis yang mampu merencanakan dan menawarkan layanan kepada individu atau sekelompok individu. [2] Jawara Tour and Travel merupakan salah satu penyedia layanan travel antar kota yang berkantor pusat di Sumenep. Selain melayani travel, Jawara Tour and Travel juga menyediakan layanan paket pariwisata. Pelanggan dari perusahaan ini tersebar di wilayah-wilayah Jawa Timur khususnya di pulau Madura dengan jumlah kurang lebih 1000 pelanggan dalam periode tahun 2019 sampai tahun 2022. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Busyon Ali selaku owner dari Jawara Tour and Travel Sumenep lonjakan pemesanan sering terjadi menjelang hari raya idul adha, karyawan yang menangani administrasi mengalami permasalahan dalam hubungan dengan pelanggan dan lonjakan yang terjadi karena sistem masih manual dan beberapa karyawan harus terjun ke lapangan untuk mengatur travel-travel yang akan digunakan. Oleh karena itu Jawara Tour and Travel Sumenep membutuhkan sebuah teknik atau solusi untuk membantu menangani masalah tersebut.

Sejauh ini, perusahaan mengalami kesulitan dalam pelayanan terhadap pelanggan. Karena pengaduan masih disampaikan secara manual, manajemen pengaduan yang tidak memadai adalah salah satu elemen yang berkontribusi terhadap masalah ini. Hanya dengan ulasan pada *Google Maps*, selain itu perusahaan sulit untuk menjalin komunikasi dengan klien, yang berakibat pada layanan pelanggan yang buruk, informasi paket yang terkadang sudah ketinggalan, dan proses

registrasi yang tidak efisien karena masih dilakukan manual serta tidak adanya media untuk menampung masukan, hal ini menjadi tantangan bagi klien yang memiliki keterbatasan waktu untuk mendaftarkan diri di Jawara Tour and Travel Sumenep. Untuk mengintegrasikan perusahaan dengan pelanggannya dan mengatasi setiap masalah yang muncul di dalam organisasi, diperlukan sistem informasi berbasis web Jawara Tour and Travel Sumenep.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Bedasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi bahwa Jawara Tour and Travel mempunyai permasalahan dalam pelayanan terhadap pelanggannya. Pemesanan yang masih manual dengan telpon atau whatsapp membuat pelanggan yang memiliki kesibukan tidak dapat berinteraksi dengan baik, serta tidak adanya sarana untuk menampung saran atau masukan dari pelanggan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari Jawara Tour and Travel.

1.2.2 Usulan Solusi : Metode

Bedasarkan permasalahan di atas, maka peneliti mengusulkan untuk membuat sistem informasi berbasis website untuk mempermudah proses pemesanan dan bisa menampung saran atau masukan pada Jawara Tour and Travel Sumenep.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian berdasarkan masalah dan metode yang telah dijelaskan di atas, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kebutuhan pengembang sistem informasi menggunakan analisis *PIECES* pada Jawara Tour and Travel Sumenep?
2. Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan travel dan paket wisata pada Jawara Tour and Travel Sumenep?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Berikut tujuan dari penelitian ini adalah :

Dengan perancangan sistem informasi pada sistem penyewaan berbasis web pada Jawara Tour and Travel agar proses pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih efektif dan efisien.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Membantu Jawara Tour and Travel Sumenep dalam memberikan pelayanan yang baik

untuk pelanggan.

2. Mempermudah Jawara Tour and Trevel Sumenep dalam mengelola data dan memberikan informasi bagi pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Perancangan sistem informasi bertujuan untuk membantu menyelesaikan masalah pada ruang lingkup Jawara Tour and Travel Sumenep.
2. Sistem menangani proses pemesanan atau penyewaan dan masukan atau saran.
3. Sistem tidak dapat melakukan pembayaran secara online.
4. Data yang digunakan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Jawara Tour and Travel Sumenep.

1.5 Metodologi Penulisan Skripsi

Adapun sistematika proposal yang digunakan terdiri dari beberapa bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas terkait latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan permasalahan, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan dalam laporan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan penleasan tentang teori, yang terdiri dari definisi tertulis dari istilah-istilah yang terkait dengan topik atau masalah yang sedang dipelajari. Sumber informasi merupakan jurnal dan temuan studi yang dipublikasikan.

BAB III PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan diuraikan beberapa hal yang berhubungan dengan tahapan perancangan sistem

1.6 Jadwal Penelitian

Table 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan										
		10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pengajuan Topik											
2	Penyusunan Judul											
3	Studi Literatur											
4	Pembuatan Proposal											
5	Seminar Proposal											
6	Revisi Proposal											
7	Pembuatan Aplikasi											
8	Pembuatan Laporan Skripsi											
9	Siding Skripsi											