

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam era perkembangan jaman pada saat ini telah banyak berbagai macam teknologi informasi yang dapat membantu kebutuhan yang diperlukan manusia. Seperti halnya dalam pekerjaan berinteraksi dengan sesama pada lokasi yang berbeda serta jauh, sehingga teknologi informasi lah yang dapat membantu manusia untuk berinteraksi dengan sesama pada tempat yang jauh serta teknologi informasi dapat memberikan berbagai macam informasi-informasi dengan cepat serta efisien. Sekitar 25,4 persen pengguna membutuhkan jaringan internet untuk mendapatkan berbagai macam informasi-informasi penting yang dibutuhkan (Dalyono, 2010). Internet merupakan sebuah jaringan yang terdapat pada perangkat teknologi yang saling terhubung. Dengan adanya internet, permasalahan pekerjaan yang sulit diselesaikan dapat terselesaikan dengan cepat, seperti halnya untuk mengetahui informasi penjadwalan tiket transport serta melakukan transaksi pemesanan tiket transport.

Berkah Wisata Tour and Transport bergerak usaha di bidang jasa penyewaan jasa pariwisata menyewakan beberapa paket wisata diantaranya transportasi wisata, study tour, wisata religi, wisata pelaminan dan lain sebagainya. Berkah Wisata Tour and Transport kini berkembang sangat pesat untuk mengembangkan sayap-sayap bisnis yang sedang ditekuni. Oleh karena itu Berkah Wisata Tour and Transport memerlukan media yang sangat jelas untuk menyampaikan informasi detail tentang usahanya. Dengan Teknologi *website* lah yang dapat menampung seluruh informasi dengan mudah dari fitur-fitur yang ada pada *website*.

Berkah Wisata *Tour and Transport* saat ini belum mempunyai *website* resmi untuk melakukan pelayanan atau reservasi bagi pelanggan serta mempublikasikan usahanya. Hal menjadi kendala terhadap perkembangan usaha yang ditekuni karena publikasi terbatas hanya menggunakan sosial media yang ada seperti *instagram*, *facebook*, dan lain sebagainya serta proses pengelolaan pelayanan

terhadap pelanggan di dalamnya menjadi kendala untuk mendata pelanggan secara manual. Karena belum adanya sistem informasi yang mengelola usaha di Berkah Wisata *Tour and Transport* yang menyebabkan beberapa kendala pada usaha tersebut maka penulis merasasa tertantang untuk mencari solusi yaitu:

“Bagaimana cara membuat Aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pada Berkah Wisata *Tour and Transport*?.”

Berikut adalah paket-paket layanan yang ada di Berkah Wisata *Tour and Transport* :

1. Bus Pariwisata
2. Elf Pariwisata
3. Hiace Pariwisata
4. Paket Wisata
5. Study Tour
6. Wisata Religi
7. Wisata Pelaminan

Sumber Data : *Instagram* berkah_wisata

Dari data diatas terdapat persoalan yaitu “Bagaimana cara mengelola data pelanggan dengan baik dan benar sesuai dengan paket-paket yang tersedia?”. Penulis melakukan observasi tentang bagaimana mendapatkan informasi-informasi tentang pengelolaan pelayanan terhadap pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul “**Sistem Informasi Reservasi Pada Berkah Wisata *Tour And Transport* Bekasi Berbasis Web Dengan Metode *Extreme Programming* (XP).**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah ke dalam point-point di bawah :

1. Belum adanya Aplikasi bagi Berkah Wisata *Tour and Transport* yang mengelola seluruh usaha yang ditekuni sehingga pemilik usaha merasa kesulitan mengelola data usahanya.

2. Terbatasnya dalam memasarkan jasa *transport* yang hanya melalui sosial media yang ada seperti *Instagram*, *WhatsApp* dan *Facebook*.
3. Media sosial tidak dapat menampung beberapa informasi pelanggan dan pengelolaan melainkan hanya membantu mempublikasikan saja.
4. Berkah Wisata *Tour and Transport* tidak mempunyai situs resmi menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pelanggan baru.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar identifikasi masalah diatas, penulis merumuskan masalah utama penelitian yaitu:

1. Bagaimana menerapkan Aplikasi Reservasi Pada Berkah Wisata *Tour and Transport* Berbasis *Web* dengan Metode *Extreme Programming*?
2. Bagaimana cara memasarkan jasa *transport* pada Berkah Wisata *Tour and Transport*?
3. Bagaimana cara mengelola informasi data pelanggan pada Berkah Wisata *Tour and Transport*?
4. Bagaimana cara untuk menimbulkan kepercayaan terhadap pelanggan baru?

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis membatasi pembahasannya hanya pada:

1. Penelitian dan pengembangan sistem informasi organisasi ini di fokuskan pada pengelolaan pelayanan terhadap pelanggan pada Berkah Wisata *Tour and Transport*.
2. Aktivitas yang bisa dilakukan sistem informasi Berkah Wisata *Tour and Transport* ini yaitu pengelolaan pelanggan, pemesanan dan paket-paket layanan yang tersedia.
3. Informasi yang ditampilkan pada sistem informasi ini ialah laporan setiap pelayanan pada Berkah Wisata *Tour and Transport* yang telah dijalani.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin didapat oleh penulis dari hasil penelitian ini adalah:

1. Menerapkan metode *Extreme Programming* sebagai metode Aplikasi Berkah Wisata *Tour and Transport*.
2. Merancang sebuah Aplikasi untuk menampung seluruh informasi data-data pelanggan dan pemesanan transportasi wisata.
3. Mengurangi permasalahan yang ada pada tempat penelitian.
4. Sebagai alat bantu untuk Berkah Wisata *Tour and Transport* dalam mengelola jasa transport yang sedang ditekuni.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyajikan informasi yang dapat dijadikan acuan untuk pemaparan informasi lebih lengkap terhadap pelanggan baru pada Berkah Wisata *Tour and Transport*.
2. Untuk memudahkan mengelola jasa *transport* yang sedang ditekuni.
3. Dapat memudahkan pelanggan yang ingin menggunakan jasa transport pada Berkah Wisata *Tour and Transport*.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan Penelitian pada :

Tempat : Berkah Wisata *Tour and Transport*

Waktu : Januari 2020 – Maret 2020

1.8 Metode Penelitian dan Metode Konsep Pengembangan Website

Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut :

1.8.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dalam penulisan ini terdiri dari beberapa langkah.

1. Studi Pustaka

Pada metode kepustakaan dilakukan pengumpulan data dan informasi yang diperoleh, dengan membaca dan mempelajari beberapa buku-buku, jurnal, teori- teori, temuan dan bahan beberapa hasil penelitian sebagai acuan untuk dijadikan landasan teori dalam kegiatan penelitian yaitu dengan melakukan studi terhadap literatur-literatur berupa buku, jurnal dan informasi dari internet dan lain-lain.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah meyakinkan data yang di peroleh akurat. Dalam pengumpulan data tersebut penulis mewawancarai pemilik usaha dan yang terkait didalamnya. Untuk mengetahui apa dan bagaimana dari kegiatan pengolahan data tersebut serta kemampuan memberi informasi yang tepat dan jelas.

3. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan saat itu dan proses kerja dari tugas masing-masing serta melihat format-format laporan dalam perusahaan tersebut yang di gunakan saat itu.

4. Kuesioner / angket

Dalam proses pengumpulan data tersebut penulis memberikan kuesioner dengan daftar pertanyaan kepada pengguna terkait dengan masalah penelitian untuk memperoleh data yang benar dan akurat.

1.8.2 Metode Konsep Pengembangan Software

Merancang dan mengembangkan sistem informasi ini menggunakan metode *Extreme Programming* dan untuk mengembangkan sistem menggunakan beberapa tahap yaitu analisis sistem yang berjalan, perancangan basis data, perancangan tampilan antarmuka dan pengujian program.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, Berikut penjelasan tentang masing-masing bab.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang penulisan skripsi, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, metode pengembangan software dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran menyeluruh dari skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dibahas mengenai berbagai teori mengenai sistem informasi organisasi serta hal-hal yang mendukung sistem informasi ini yang dapat digunakan pada tempat penelitian skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai obyek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis sistem usulan, analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini membahas mengenai perancangan, pengujian dan implementasi hasil penelitian yang telah dilakukan

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat dan juga saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem ke arah yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.