

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan dalam pembangunan ekonomi Indonesia karena memberikan kontribusi signifikan terhadap devisa negara, penciptaan lapangan kerja, serta mendorong perkembangan sektor-sektor terkait. Berdasarkan data resmi, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada April 2024 mencapai 1,07 juta kunjungan, meningkat sebesar 23,23% dibanding bulan sebelumnya. Secara kumulatif, periode Januari–April 2024 mencatat total 4,04 juta kunjungan, atau meningkat 23,96% dibanding periode yang sama pada tahun sebelumnya. Selain itu, perjalanan wisatawan nusantara pada triwulan I-2024 mencapai 212,59 juta perjalanan, meningkat 4,71% dibanding triwulan I-2023 [1]. Data tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata memiliki kontribusi penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, dan biro perjalanan wisata berperan sebagai penghubung antara wisatawan dengan destinasi wisata serta layanan pendukung lainnya.

Meskipun potensi pariwisata sangat besar, masih banyak biro perjalanan wisata di Indonesia yang menjalankan operasional secara manual. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efisiensi layanan, tingginya risiko kesalahan pencatatan, serta keterbatasan akses informasi bagi pelanggan. Salah satu studi menunjukkan bahwa proses pemesanan tiket dan penyewaan kendaraan yang dilakukan secara tatap muka menyebabkan pelanggan harus datang langsung ke kantor dan berpotensi menimbulkan ketidaktepatan pencatatan data. Implementasi sistem informasi berbasis web terbukti mampu meningkatkan kecepatan transaksi, mengurangi kesalahan input data, dan meningkatkan kenyamanan pelanggan [2]. Studi lain juga mengidentifikasi bahwa penggunaan buku besar sebagai alat pencatatan pemesanan menyebabkan proses administrasi berjalan lambat dan rawan kesalahan, sementara penerapan sistem pemesanan berbasis web mampu meningkatkan efektivitas operasional secara signifikan [3].

Penelitian pada biro perjalanan lain menunjukkan bahwa pencatatan manual melalui aplikasi pesan atau telepon sering mengakibatkan ketidaksesuaian data dan keterlambatan pelayanan. Melalui penerapan sistem berbasis web, efektivitas pengelolaan informasi serta kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan [4]. Kondisi serupa ditemukan pada agen perjalanan yang masih bergantung pada pencatatan menggunakan buku besar, yang berdampak pada data yang tidak terstruktur dan sulit dilacak. Sistem informasi berbasis web membantu menata data menjadi lebih teratur, aman, dan mudah diakses [5].

Selain itu, hasil penelitian pada perusahaan travel lain menunjukkan bahwa ketiadaan sistem reservasi terintegrasi menghambat proses pemesanan dan penyebaran informasi secara optimal. Setelah penerapan sistem reservasi berbasis web, tercatat nilai *usability* sebesar 88% dan *functional suitability* sebesar 100%, menunjukkan bahwa sistem tersebut sangat layak dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan [6]. Kasus serupa ditemukan pada biro perjalanan yang masih menggunakan pencatatan manual menggunakan buku dan Excel, yang berisiko menimbulkan kehilangan data dan kesalahan pencatatan. Dengan penerapan sistem informasi berbasis web, keamanan data dan efektivitas operasional perusahaan dapat ditingkatkan [7].

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa biro perjalanan wisata di Indonesia masih menghadapi kendala dalam pengelolaan operasional akibat penggunaan sistem manual. Proses pencatatan, pemesanan, hingga verifikasi pembayaran yang tidak terdigitalisasi berpotensi menimbulkan kesalahan data, *double booking*, sulitnya pelacakan transaksi, dan keterlambatan penyusunan laporan. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi manajemen berbasis web menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan risiko kesalahan, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, termasuk pada NR Narita Transportasi yang saat ini masih menjalankan proses operasional secara manual.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pengelolaan *tour & travel* merupakan aspek penting dalam mendukung kualitas layanan biro perjalanan. Namun, dalam praktiknya, masih banyak biro perjalanan yang menjalankan proses bisnis secara manual, termasuk NR Narita Transportasi. Pencatatan data paket wisata, kendaraan, pemesanan, validasi pembayaran, serta pembuatan laporan masih dilakukan tanpa dukungan sistem yang terintegrasi. Kondisi ini menimbulkan berbagai kendala, seperti data yang sulit ditelusuri, rawan duplikasi, potensi terjadinya *double booking*, validasi pembayaran yang tidak terdokumentasi dengan baik, serta keterlambatan penyusunan laporan karena masih dikerjakan secara manual. Oleh karena itu, diperlukan perancangan dan implementasi sistem informasi manajemen *tour & travel* berbasis web yang mampu mengintegrasikan pengelolaan pemesanan paket wisata, pengajuan paket wisata kustom, sewa kendaraan, pembayaran, dan laporan. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah operasional perusahaan, meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada pelanggan.

## 1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya mencakup perancangan dan implementasi sistem informasi manajemen *tour & travel* berbasis website pada NR Narita Transportasi dengan menggunakan *framework Laravel*, dengan batasan yaitu: Sistem yang dibangun hanya menyesuaikan kebutuhan bisnis dan operasional yang ditentukan oleh pihak NR Narita Transportasi, sehingga lingkup fungsionalitas terbatas pada proses yang relevan dengan perusahaan.

## 1.4 Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana tahapan atau langkah-langkah dalam membangun Sistem Informasi *Tour & Travel* berbasis web pada NR Narita Transportasi?
- b. Bagaimana hasil pengujian sistem yang dikembangkan, serta bagaimana pendapat pihak NR Narita Transportasi selaku penyedia layanan tour terhadap perbedaan sebelum dan sesudah penerapan sistem?

### 1.5 Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan tahapan atau langkah-langkah dalam membangun Sistem Informasi *Tour & Travel* berbasis web pada NR Narita Transportasi.
- b. Mengetahui hasil pengujian sistem yang dikembangkan, serta memperoleh gambaran pendapat pihak NR Narita Transportasi selaku penyedia layanan tour terhadap perbedaan sebelum dan sesudah penerapan sistem.

### 1.6 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu di bidang rekayasa perangkat lunak, khususnya penerapan teknologi berbasis *web* untuk mendukung digitalisasi proses bisnis pada sektor jasa, terutama pada pengelolaan *tour & travel*.

- b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi NR Narita Transportasi dalam mempermudah pengelolaan data pemesanan paket wisata, pengajuan paket wisata kustom, sewa kendaraan, pembayaran, dan laporan sehingga proses kerja menjadi lebih cepat, rapi, dan efisien dibandingkan cara manual. Bagi pelanggan, sistem ini memberikan kemudahan dalam mencari informasi layanan dan melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung atau melalui proses manual. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti maupun pengembang lain dalam membangun sistem informasi berbasis web pada bidang usaha jasa serupa.