

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat pada era digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri pariwisata. Pengembangan sistem informasi pariwisata berbasis web saat ini merupakan sebuah keharusan dalam mendukung pengelolaan destinasi wisata, promosi, serta peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Teknologi berbasis *website* mampu menjembatani kebutuhan wisatawan akan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja tanpa batasan ruang dan waktu.

Hadirnya platform digital dalam industri pariwisata membuka peluang bagi penyedia jasa perjalanan untuk memperluas jangkauan layanan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun di sisi lain, seiring dengan bertambahnya variasi paket wisata yang ditawarkan, proses pemberian saran atau rekomendasi yang selama ini dilakukan secara manual terbukti memakan waktu yang cukup lama dan rentan terhadap ketidakakuratan. Minimnya sistem yang mampu menyajikan informasi secara personal dan terarah mengakibatkan calon wisatawan sering kali mengalami kesulitan dalam menemukan paket wisata yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka..

Kondisi tersebut tidak hanya menyulitkan calon pelanggan dalam mengambil keputusan akibat banyaknya pilihan paket yang tersedia, tetapi juga membuat para staf kewalahan karena harus melayani proses rekomendasi secara

manual dan berulang-ulang. Permasalahan ini sangat relevan dengan kondisi operasional pada Travel Majapraya Rent, sebuah penyedia jasa perjalanan wisata yang senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya, namun masih terhambat oleh proses pelayanan yang konvensional. Seluruh proses pemilihan paket, pemesanan, hingga pembayaran masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan, kesalahan data, dan menurunnya kepuasan pelanggan.

Era modern menuntut layanan promosi dan reservasi wisata dapat diakses secara real-time guna memaksimalkan kehadiran dan daya saing di ranah digital. Oleh karena itu, solusi terhadap permasalahan tersebut dapat direalisasikan dengan merancang dan membangun sebuah sistem berbasis website yang mampu menyaring, memproses, dan mencocokkan preferensi pelanggan secara otomatis. Dengan mengimplementasikan sistem pemilihan paket wisata ini, pelanggan dapat memperoleh informasi dan pilihan paket yang paling relevan secara mandiri, sementara pihak manajemen Travel Majapraya Rent dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas operasional layanannya.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, penulis bermaksud merumuskannya ke dalam penelitian tugas akhir dengan judul *“Rancang Bangun Sistem Pemilihan Paket Wisata Berbasis Website pada Travel Majapraya Rent”*. Diharapkan sistem yang dibangun ini dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan sekaligus memberikan pengalaman pemesanan wisata yang lebih mudah, cepat, dan memuaskan bagi pelanggan.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti memberikan batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem Pemilihan Paket yang dibangun berbasis *website* dan diimplementasikan khusus untuk studi kasus di Travel Majapraya Rent
2. Parameter atau kriteria yang digunakan oleh sistem dalam merekomendasikan paket wisata difokuskan pada preferensi pengguna, seperti rentang harga, durasi wisata, dan jenis destinasi/fasilitas.
3. Sistem dibangun menggunakan framework Laravel sebagai teknologi pengembangan berbasis web
4. Hak akses pengguna pada sistem ini dibatasi menjadi dua aktor utama, yaitu *Admin* (untuk mengelola data master paket wisata, kriteria, dan pesanan) dan *Pelanggan/User* (untuk mencari Pemilihan paket wisata dan melakukan pemesanan).
5. Sistem ini mencakup proses hingga tahap pembayaran, meliputi penyajian informasi rekomendasi paket wisata, konfirmasi pemesanan, serta pengelolaan pembayaran melalui payment gateway pihak ketiga yaitu Midtrans sehingga proses verifikasi pembayaran dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem..
6. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Rapid Application Development (RAD)*
7. Pengujian sistem dilakukan menggunakan dua metode, yaitu *Black Box Testing* untuk menguji fungsionalitas sistem, dan *System Usability Scale*

(*SUS*) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem Pemilihan Paket wisata berbasis website pada Travel Majapraya Rent?
2. Bagaimana mengimplementasikan sistem Pemilihan paket wisata berbasis website pada Travel Majapraya Rent?
3. Bagaimana menguji sistem Pemilihan paket wisata berbasis website pada Travel Majapraya Rent?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem Pemilihan paket wisata berbasis website pada Travel Majapraya Rent..
2. Mengimplementasikan sistem Pemilihan paket wisata berbasis website pada Travel Majapraya Rent.
3. Menguji sistem Pemilihan paket wisata berbasis website pada Travel Majapraya Rent.

E. Kegunaan Penelitian

Terdapat dua macam kegunaan penelitian yaitu kegunaan praktis dan kegunaan teoritis. Berikut adalah kegunaan penelitian tersebut :

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Peneliti

Memperluas wawasan dan menguji penerapan keilmuan Teknik Informatika secara langsung, khususnya terkait pengembangan sistem rekomendasi paket wisata berbasis website menggunakan framework Laravel dengan metode pengembangan *Rapid Application Development (RAD)*, sehingga peneliti dapat memperoleh pengalaman nyata dalam merancang, mengimplementasikan, dan menguji sebuah sistem informasi.

b. Bagi Universitas PGRI Madiun

Menjadi tambahan perbendaharaan pustaka, referensi ilmiah, serta sumbangsih literatur bagi sivitas akademika Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun. Penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem rekomendasi paket wisata berbasis website.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan penambahan wawasan dan pemahaman terkait topik yang dibahas, khususnya dalam bidang sistem rekomendasi paket wisata berbasis website menggunakan framework Laravel. Selain itu, penelitian ini juga mencerminkan penerapan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan,

khususnya dalam merancang, mengimplementasikan, dan menguji sebuah sistem informasi secara nyata.

b. Bagi Travel Majapraya *Rent*

Membantu pihak pengelola dalam mendigitalisasi layanan promosi dan pemesanan paket wisata. Sistem ini dapat mengotomatisasi proses pelayanan Pemilihan paket wisata kepada calon pelanggan sehingga menghemat waktu, mengurangi beban staf dalam melayani rekomendasi secara manual, serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

c. Bagi Calon Pelanggan

Memberikan Kemudahan Bagi masyarakat dalam mencari informasi dan memesan paket wisata secara online. Pelanggan dapat menemukan paket sesuai preferensi mereka, seperti harga, durasi, dan jenis destinasi, serta melakukan pembayaran secara praktis melalui Midtrans yang memproses verifikasi pembayaran secara otomatis..

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan kajian untuk pengembangan sistem rekomendasi paket wisata dengan metode yang lebih kompleks atau cakupan yang lebih luas di masa mendatang.