

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi, sektor perjalanan telah mengalami perubahan yang sangat signifikan. Pelanggan sekarang dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai destinasi, melakukan pemesanan tiket, dan mengatur akomodasi secara cepat dan efisien melalui *platform online*. Ini membuka peluang besar bagi bisnis *travel* untuk meningkatkan layanan dan memperluas cakupan pasar mereka[1]. Peningkatan dan perkembangan pariwisata sangat didukung oleh faktor-faktor pendukung yang sangat penting, seperti fasilitas yang tersedia di lokasi wisata seperti transportasi, akomodasi, restoran, dan hiburan. Salah satu faktor krusial dalam industri pariwisata adalah Biro Perjalanan Wisata (BPW), yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan perjalanan wisata baik lokal maupun internasional. Peran BPW menjadi sangat signifikan karena mereka mengatur jaringan komunikasi antara pelanggan[4].

Outrek *Tour Travel* adalah penyelenggara tur dan acara yang telah aktif sejak 2014, berlokasi di Yogyakarta. Mereka telah membuktikan kemampuannya dalam melayani perusahaan dan ribuan wisatawan dengan layanan terbaik dalam berbagai jenis tur dan acara. Outrek *Tour Travel* menawarkan berbagai paket termasuk tur keluarga, acara perusahaan, pertemuan, kegiatan *outdoor*, *studytour*, dan opsi paket menarik lainnya. Meskipun bertempat di Yogyakarta, perusahaan ini menawarkan destinasi wisata yang beragam di seluruh pulau Jawa, Bali, dan lokasi lainnya.

Perusahaan di tingkat menengah ke bawah masih mengandalkan pencatatan penjualan menggunakan nota dan agenda. Informasi dari nota-nota ini kemudian dikumpulkan dan disusun ulang secara mingguan dan bulanan. Proses pemesanan membutuhkan pelanggan untuk melakukan kunjungan langsung. Perusahaan kecil menghadapi tantangan dalam mengelola penjualan

seperti kesalahan pencatatan dan kehilangan nota, yang mengakibatkan ketidakrapihan dalam catatan penjualan. Situasi ini berdampak pada penurunan omset hingga 80% dan pembatasan jumlah pelanggan hanya pada lingkup lokal[3].

Saat ini, Outrek Tour Travel masih belum memanfaatkan teknologi digital sepenuhnya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, khususnya dalam hal jasa penyedia *tour*. Proses pengelolaan data perjalanan dan keuangan masih sangat bergantung pada pencatatan menggunakan buku besar. Metode yang digunakan ini memiliki potensi risiko kehilangan dan kerusakan data yang signifikan, yang dapat berdampak negatif pada pengelolaan informasi perjalanan serta pencatatan keuangan perusahaan[5].

Kesulitan tersebut secara spesifik karena belum adanya manajemen keuangan yang transparan sehingga sulit untuk mempersiapkan dokumen untuk mengakses permodalan. Tidak tersedianya sistem pencatatan keuangan yang memadai memberikan dampak kepada perusahaan *Outrek Tour Travel* dalam mengambil keputusan yang tepat dalam menjalankan usahanya. Selain itu Perusahaan juga dapat merugi karena pengeluaran yang tidak terkontrol. Tanpa manajemen keuangan, keputusan investasi akan buruk sehingga dapat menyebabkan kerugian finansial. Perusahaan yang tidak mampu mengelola dana dengan efisien juga dapat menghambat pertumbuhan bisnis. Paling buruk, perusahaan mengalami kebangkrutan[5].

Metode siklus hidup pengembangan perangkat lunak yang sering digunakan dalam penelitian yang sudah di *publish* sebelumnya mencakup tiga pendekatan: waterfall, agile, dan fountain. Waterfall adalah model berurutan seperti air terjun, menekankan urutan tahapan dalam pengembangan sistem dari atas ke bawah[6]. Agile adalah pendekatan bertahap yang fokus pada interaksi tim, perencanaan yang terus-menerus, dan pembelajaran kontinu[7]. Fountain, model terbaru, menawarkan kecepatan dalam pengerjaan sistem dengan melalui berbagai tahapan secara fleksibel[8]. Sementara itu, metode pemecahan masalah yang berpusat pada pengguna meliputi User Centered Design, yang

menitikberatkan pada pengembangan produk dan layanan sesuai kebutuhan pengguna akhir[9]. Design Thinking, dalam prosesnya yang berulang, mencari pemahaman mendalam tentang pengguna, mempertanyakan asumsi, dan menelaah masalah untuk menemukan berbagai strategi dan solusi alternatif[10].

Setelah melakukan analisis berbagai metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, peneliti menyimpulkan untuk mengadopsi 2 metode guna menangani masalah yang dihadapi. Metode pertama yang akan digunakan adalah *Design Thinking*, suatu proses berulang yang bertujuan memahami pengguna dengan mendalami, mempertanyakan asumsi, dan mengkaji ulang masalah yang dihadapi, guna mencari beragam strategi dan solusi alternatif yang mungkin tidak terlihat pada awalnya. Metode ini sangat berguna dalam menyelesaikan masalah yang kompleks atau tidak jelas dengan fokus pada aspek manusiawi, memunculkan banyak ide melalui diskusi, dan menggunakan pendekatan eksperimental dalam pembuatan prototipe serta pengujian[10]. Metode kedua yang dipilih adalah *Waterfall*, sebuah model pengembangan siklus hidup klasik yang menekankan fase berurutan dan sistematis. Model ini mirip dengan air terjun, dimana setiap tahap dilakukan secara berurutan dari atas ke bawah. *Waterfall* memiliki pendekatan alur sistematis dalam pengembangan perangkat lunak yang dimulai dari analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi program, pengujian, hingga pemeliharaan[11].

React adalah kerangka kerja *website* yang dirancang khusus untuk meningkatkan kinerja aplikasi *website*. *React* menggunakan *DOM virtual* yang menentukan apakah perlu *me-refresh* komponen berdasarkan perubahan kondisi komponen. Hal ini membantu mencegah aplikasi dari *rendering* yang tidak perlu. Selain itu, *React* juga memperkenalkan aliran data satu arah yang membantu mengontrol aliran data dalam aplikasi, memudahkan pelacakan perubahan, dan menyederhanakan stabilitas[12]. *Firebase* adalah basis data *NoSQL* yang memanfaatkan koneksi untuk menyimpan dan mengambil data dari basis data[13]. Menggunakan *Firebase* dalam proyek *website* *Outrek Tour Travel* memiliki keuntungan, di antaranya menyediakan infrastruktur *cloud* yang andal dan dapat disesuaikan, memungkinkan penyimpanan dan *hosting*

data dengan mudah tanpa memerlukan konfigurasi *server* manual. Selain itu, *Firebase* juga menyediakan fitur khusus untuk pengembangan aplikasi *website*, termasuk otentikasi pengguna, *database real-time*, dan notifikasi *push* yang mudah diintegrasikan.

Penulisan ini bertujuan untuk memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pendekatan tradisional dalam proses pemesanan masih membatasi kemampuan perusahaan untuk merespons kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan akurat. Namun, dengan perkembangan teknologi internet dan aplikasi media sosial, terjadi transformasi dalam cara bisnis berkomunikasi, yang kini lebih interaktif dan terbuka. Berbeda dengan masa lalu yang cenderung satu arah, komunikasi saat ini melibatkan keterlibatan dua arah yang lebih aktif. Penggunaan media digital sebagai sarana promosi dianggap sebagai strategi yang sangat efektif dalam membangun komunikasi yang lebih efisien dengan pasar”[14]. Pembuatan situs *website* ini, pelanggan dapat dengan mudah memilih dan memesan paket perjalanannya secara *online*, menghemat waktu dan mengurangi kemungkinan kesalahan. Tambahan pula, situs *website* ini juga memungkinkan perusahaan untuk menyimpan data penjualan, memantau data pelanggan lebih efisien, membuat analisis yang lebih dalam untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di masa mendatang. Inisiatif ini merupakan investasi strategis guna meningkatkan daya saing dan memastikan kepuasan pelanggan di era digital sekarang ini.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Membuat *website* untuk dapat mempermudah user mendapatkan informasi mengenai destinasi, melakukan pemesanan tiket, mengatur akomodasi secara cepat.
2. Mempermudah perusahaan untuk mengatasi risiko kehilangan data, mengelola pengeluaran dan memantau data pelanggan lebih efisien serta dapat melakukan analisis yang lebih dalam untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di masa mendatang.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, berikut merupakan pertanyaan penelitian dalam melaksanakan penelitian ini.

1. Bagaimana *Outrek Tour Travel* dapat mengimplementasikan *database* yang efektif untuk mengatasi risiko kehilangan data, mengelola pengeluaran dan memantau data pelanggan lebih efisien ?
2. Bagaimana *Outrek Tour Travel* dapat membuat *website* sebagai *entry point* pengguna untuk memesan jasa tour dan membuat *website* agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, untuk mencapai penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada, diberikan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penjualan dalam *website* ini hanya berfokus dalam penjualan jasa *tour travel*
2. *Platform* yang dikembangkan adalah berbasis *website* dengan menggunakan teknologi *React* untuk *Frontend* dan *Firebase* untuk *backend*.
3. Pembuatan *website* ini hanya berfokus untuk pembuatan *database* agar bisa mengatasi risiko kehilangan data, mengelola pengeluaran dan memantau data pelanggan lebih efisien serta dapat melakukan analisis yang lebih dalam untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Pembuatan situs *website* sesuai dengan kebutuhan perusahaan:
Membuat situs *website* yang sesuai dengan keinginan perusahaan agar dapat mempermudah dalam pemasaran pelayanan jasa tour dan travel .
2. Membuat database agar bisa menjadi penyimpanan data perusahaan:
Dengan menggunakan *firebase* sebagai database untuk penyimpanan data, maka perusahaan tidak perlu khawatir lagi dengan permasalahan kehilangan data pelanggan .

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan merinci rumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dijabarkan, kita dapat mengidentifikasi sejumlah manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini.:

1. Manfaat Pihak Penulis
 - a. Dapat menerapkan ilmu dan menambah pengetahuan mengenai metode *Design Thinking* dalam penerapan rancang bangun *website tour travel*.
2. Manfaat Pihak Perusahaan
 - a. Dapat mengatasi risiko kehilangan data, mengelola pengeluaran dan memantau data pelanggan lebih efisien serta dapat melakukan analisis yang lebih dalam untuk meningkatkan pengalaman pelanggan
3. Manfaat Pihak Kampus
 - a. Dapat menjadi salah satu contoh sistem dalam pembuatan *website* pemesanan pariwisata kedepannya.
 - b. Dapat dipergunakan sebagai *prototype* atau sampel model pada penelitian selanjutnya
4. Manfaat Pengguna
 - a. Dapat menjadi salah satu pertimbangan untuk menyewa jasa *tour* dan *travel* yang sudah terpercaya