

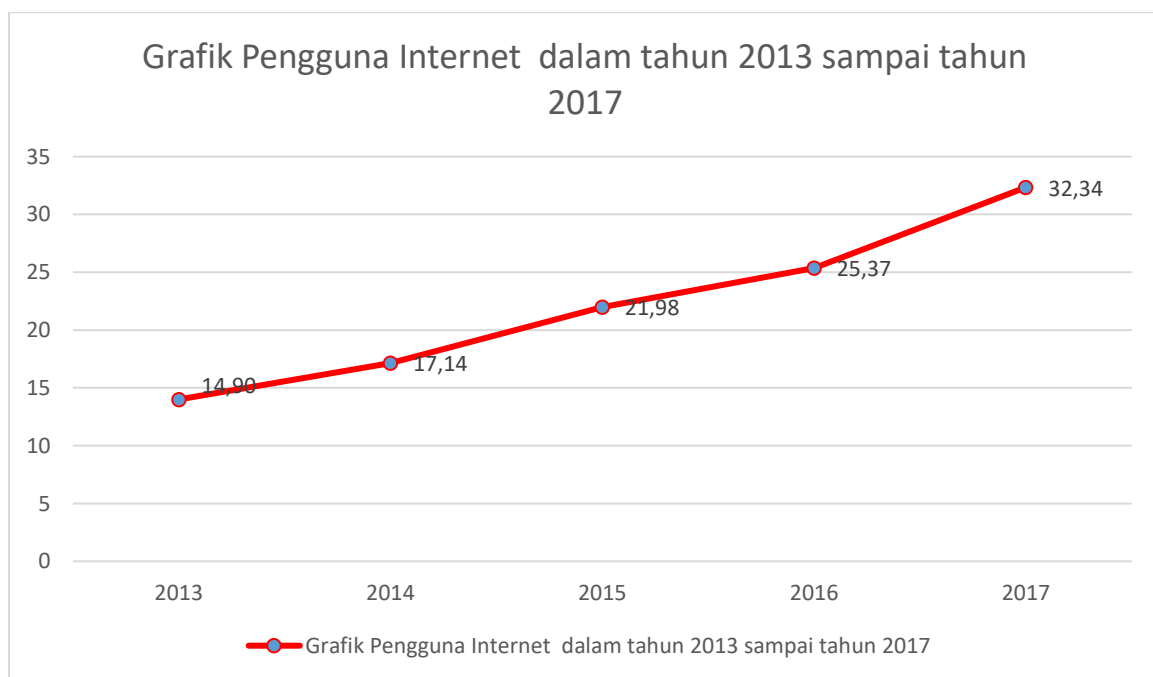
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perangkat lunak dan internet saat ini menjadi suatu media penyampaian informasi yang berkembang pesat, begitu pula dengan aplikasi *website* dan *browser*. Besarnya kedudukan internet mampu memfasilitasi kebutuhan manusia akan informasi, oleh sebabnya internet dapat memberikan pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap individu, badan usaha atau organisasi, baik dari segi manajemen maupun pemasaran dan layanan informasi yang dapat diberikan[1].

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2017 tercatat bahwa pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan dalam kurun waktu 3 tahun dimulai dari tahun 2013-2017. Ditunjukkan pada Gambar 1. 1 Penggunaan Internet dalam tahun 2013 sampai 2017 terlihat mengalami peningkatan persentase penduduk yang mengakses internet pada tahun 2013 sekitar 14,90% menjadi 32,34% pada tahun 2017[2].



Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Internet dalam tahun 2013 sampai tahun 2017[2]

Maraknya akses internet dalam perkembangan digitalisasi ini membentuk sebuah integrasi yang dapat mempengaruhi peluang besar baik dunia industri maupun pariwisata. Internet juga dapat mengakses media sosial sehingga menjadikan pelaku bisnis tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun. Media sosial yang saat ini populer untuk berkomunikasi yaitu *WhatsApp*. Pengguna *WhatsApp* telah mencapai 97,3% diantaranya banyak digunakan pada sektor pariwisata karena lebih efektif dan efisien dalam penyampaian informasi kepada wisatawan atau calon pengunjung.[3] Keberadaan *WhatsApp* membawa perubahan terhadap industri pariwisata dalam berkomunikasi, tidak dipungkiri para penggunanya secara berkelanjutan dapat membentuk kebiasaan dalam budaya bertukar informasi[4]. Penggunaan *WhatsApp* yang dilakukan sektor pariwisata seperti pemesanan tiket wisata maupun konfirmasi pemesanan begitu juga di *Ketenger Adventure*.

*WhatsApp* digunakan sebagai media komunikasi oleh wisata *Ketenger Adventure* seperti yang telah dipaparkan dalam kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 23 Juni 2019 dengan Manajer *Ketenger Adventure*. *Ketenger Adventure* itu sendiri merupakan penyedia jasa kegiatan atau *event organizer* yang memiliki pengalaman dalam menangani *gathering* serta program wisata *adventure* lainnya untuk *corporate* atau perusahaan, *family* atau keluarga dan anak-anak. *Ketenger Adventure* berada di lereng kaki gunung Selamat atau lebih tepatnya di Desa Ketenger Jl. Curug Gede RT. 04/RW. 03 Kec. Baturaden Kab. Banyumas Jawa Tengah. Organisasi yang di bawahi langsung oleh Bapak Ari Cahyono ini dalam pengelolaan wisatanya bergantung pada media sosial *WhatsApp*. Bagi Manajer *Ketenger Adventure* *WhatsApp* merupakan media yang efektif digunakan ketika koordinasi antar divisi yang ada di *Ketenger Adventure*. Divisi dari pada *Ketenger Adventure* rata-rata aktif dalam penggunaan *smartphone* sehingga menjadikan *WhatsApp* sebagai media komunikasi.

Kegiatan wawancara kedua yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 10 Maret 2020 dengan Manajer *Ketenger Adventure*, manajemen pengelola wisata *Ketenger Adventure* saat ini memiliki kendala dalam penanganan kegiatan. Ditinjau dari banyaknya kendala waktu kegiatan setiap divisi yang berbeda-beda dan aktivitas selalu padat. Sehingga laporan data wisata menjadi terhambat, kendala tersebut sangat berpengaruh

terhadap sebuah keputusan yang ditangani oleh manajer. Pengelola kegiatan juga dalam merekap data pesanan masih manual yaitu dengan menulis data pesanan melalui buku dan tidak jarang kegiatan yang telah dipesan tidak tercatat dalam data pesanan. Tim Ketenger *Adventure* juga dalam mencatat jadwal kegiatan masih manual dalam bentuk *white board*, hal ini berdampak masalah karena beresiko terhapusnya jadwal yang telah ditentukan oleh *customer* sehingga harus menjadwalkan ulang waktu kegiatan dengan menyesuaikan pesanan *customer*. Pengelolaan wisata tersebut membutuhkan media informasi berupa aplikasi yang dapat membantu proses pemasukan data disetiap waktunya. *Customer* juga dalam pemesanan masih dilakukan secara manual dengan menghubungi pihak Ketenger *Adventure* atau datang langsung ke lokasi, selain itu pengunjung tidak dapat melihat informasi paket yang disediakan sehingga harus meminta brosur ke pihak pengelola.

Ditinjau dari permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa Ketenger *Adventure* membutuhkan sistem informasi yang mampu mendukung penyebaran informasi kepada pihak eksternal, pencatatan pemesanan oleh *customer*, monitoring jadwal kegiatan oleh tim hingga pelaporan kegiatan dan transaksi kegiatan yang dapat diakses oleh manajer.

Adanya permasalahan tersebut maka dilaksanakan penelitian dengan judul “***Sistem Informasi Pemesanan Tiket Wisata Ketenger Adventure Berbasis Website Dengan Metode Waterfall***”. Berangkat dari latar belakang inovasi sistem informasi berbasis web sebagai media publikasi objek dan mempermudah suatu pekerjaan maka peneliti menggunakan metode *waterfall* sebagai metode pengembangan sistemnya. Metode *waterfall* juga mengusulkan suatu pendekatan kepada pengembangan software yang sistematis dan skematis mulai dari tingkat kemajuan sistem pada analisis, desain, kode, pengujian dan pemeliharaan.

Sistem informasi yang dibuat memuat empat aktor yaitu pengunjung, admin, tim dan manajer. Sistem informasi di sisi pengunjung terdapat empat menu utama bertujuan untuk melihat informasi tiket, melihat informasi tentang dan lokasi, melihat informasi galeri dan fasilitas, pada menu informasi tiket *user* dapat melakukan pemesanan tiket yang nantinya diteruskan ke *WhatsApp*. Sistem informasi di sisi admin terdapat dua menu utama bertujuan untuk pengelolaan pesanan dan pengelolaan tiket/paket, pada menu informasi pesanan admin dapat melakukan cetak *invoice* dan *upload* bukti transaksi. Sistem informasi di sisi Tim bertujuan untuk melihat jadwal pengunjung. Sistem informasi di sisi

Manajer bertujuan untuk melihat *report* 5 bulan terakhir berupa jumlah transaksi sukses dan jumlah rupiah, selain itu terdapat menu data pesanan untuk melihat ke-*valid*-an data yang sudah bertransaksi.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana cara merancang dan membangun sistem informasi pemesanan tiket, pengelolaan kegiatan, pelaporan dan pencatatan jadwal di Ketenger *Adventure*?
2. Sistem apakah telah memenuhi kebutuhan pengguna dan diuji dengan *Black Box*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini bahwa :

1. Merancang dan membangun sistem informasi pemesana tiket, pengelolaan kegiatan, pelaporan, dan pencatatan jadwal di Ketenger *Adventure*.
2. Menguji sistem informasi dengan pengujian *Black Box*.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, manfaat yang dapat diambil yaitu:

1. Mampu memberikan informasi terkait pemesanan tiket, laporan data kunjungan, pengelolaan data pesanan dan jadwal kegiatan.
2. Mampu memberikan sistem informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna.

### 1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka untuk mewujudkan penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada diperoleh batasan-batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Sistem informasi ini dibuat untuk *user* di dalam struktur Wisata Ketenger *Adventure*
2. Penelitian ini dibuat dengan metode *Waterfall*
3. Sistem Informasi yang dibuat untuk pengelolaan dan pemesanan Tiket Kegiatan Wisata Ketenger
4. Acuan bisnis proses di Ketenger *Adventure* adalah di tahun 2019