

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang sangat pesat dan canggih telah membawa dampak yang sangat besar dalam kehidupan saat ini. Hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya kegiatan pembangunan maupun perkembangan teknologi informasi. Salah satu sarana yang digunakan untuk pembangunan teknologi informasi adalah penggunaan komputer. Sebab dengan adanya komputer sebagai media sarana kerja akan dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas kinerjanya. Baik dalam sumber daya *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak) dan *brainware* (manusia).

Masjo Tour & Travel adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang rental kendaraan khususnya mobil dan penyedia paket wisata yang dilengkapi dengan supir. Dalam persaingan dunia bisnis pelayanan terhadap pelanggan sangat diutamakan. Seperti ketepatan waktu, hal ini dilakukan untuk meningkatkan produksi pendapatan dari pelanggan. Serta bisa menjadikan perusahaan jauh lebih baik lagi bagi Masjo Tour & Travel dalam melakukan pencatatan, pengecekan dan data transaksi. Selain kehilangan data dalam buku besar dan kuitansi rentan terjadi, jadwal sewa mobil dan paket wisata masih dilakukan manual sehingga ada kalanya terjadi bentrok. Jadi penulis mengambil keputusan bahwa Masjo Tour & Travel diperlukan suatu strategi dalam

menjalankan proses bisnis yang mengoptimalkan pemasaran, penjualan, dan pelayanan yang dikenal dengan *Customer Relationship Management (CRM)*.

Sejak 10 tahun terakhir, Yogyakarta masih menjadi tujuan destinasi wisata yang paling berkesan hingga sekarang. Tidak heran jika pengunjung dari luar kota bahkan luar negeri meningkat tiap tahunnya apalagi mendekati musim liburan. Dan tidak sedikit pendatang dari luar kota Yogyakarta yang melanjutkan studi perguruan tinggi mereka disini. Masjo Tour & Travel menjadi salah satu jenis usaha penyedia jasa layanan wisata di Kota Yogyakarta dan sekitarnya. Meningkatnya jumlah pendatang dan wisatawan dari luar kota yang ingin berlibur dan sangat kesulitan mencari destinasi wisata yang begitu banyak menjadi alasan mengapa Masjo Tour & Travel sangat gencar menyediakan jasa ini, mulai dari penyewaan mobil, hingga paket wisata.

Dan hingga saat ini semakin banyak persaingan dalam dunia bisnis digital maupun non digital yang memanfaatkan Internet sebagai perantara pendukungnya. Dengan juga memanfaatkan keberadaan pengolahan data membuat proses komputerisasi menjadi lebih cepat dan mudah. Sehingga pengunjung yang ingin berlibur ke kota Yogyakarta dapat dengan cepat merencanakan liburan mereka hanya dengan memesan jasa layanan Masjo Tour & Travel melalui *browser* mereka.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mencoba merancang dan mengembangkan aplikasi pemesanan rental mobil dan paket tour pada Masjo Tour & Travel. Penerapan aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam melakukan pemesanan dan mempercepat proses pengolahan data. Sehingga

nantinya juga diharapkan ada interaksi antara pemesan dan pengelola bisnis yang dapat dilakukan dengan cepat, lebih hemat dan data yang akurat. Penggunaan aplikasi ini nantinya akan berjalan universal, akan tetapi karena Masjo Tour & Travel baru memiliki satu cabang regional di daerah Yogyakarta, maka dari itu pemesan hanya dapat mengambil mobil pesanan di daerah Yogyakarta dan paket tour yang tersedia baru area Provinsi Yogyakarta dan sekitarnya termasuk Magelang, Klaten dan Dieng.

Sistem yang akan dibangun akan menggunakan *Framework CodeIgniter* sebagai dasar perancangan sistem dimana sistem *security* sistem akan lebih aman. Dan nantinya sistem akan dibangun menggunakan pemodelan sistem UML (*Unified Modeling Language*), dimana metode itu akan membantu dan mendukung untuk pengembangan sistem berbasis objek. Oleh karena itu, latar belakang permasalahan ini akan dijadikan sebagai bahan penelitian skripsi dengan judul **“Pengembangan Aplikasi Pemesanan Rental Mobil dan Paket Tour Berbasis Website (Studi Kasus: Masjo Tour & Travel)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diambil permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana menghasilkan aplikasi yang dapat mempermudah pelanggan dalam memesan rental mobil dan paket tour?
2. Bagaimana caranya menjadikan aplikasi yang akan dibuat tidak hanya bersifat informatif namun juga sedikit interaktif untuk pengguna?

3. Bagaimana caranya agar aplikasi yang dibangun dapat mempermudah pengelolaan data secara realtime?

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan perancangan dan pembuatan aplikasi sistem pemesanan berbasis Website ini akan terdapat 2 user utama yaitu pemesan dan pengolah data pesanan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi ini tidak hanya bisa digunakan pada *browser* desktop namun juga bisa bekerja pada *browser* dengan fitur yang mampu menampilkan layout responsive pada *smartphone*.
- b. Aplikasi ini membutuhkan koneksi internet untuk melakukan pencarian dan pemesanan.
- c. Dalam pembuatan perancangan penulis hanya membahas proses data pesanan, pengelolaan, update ketersediaan kendaraan, dan interaksi pemesan dengan pengelola bisnis.
- d. Aspek yang peneliti tekankan adalah aspek efisiensi waktu yang digunakan sang pemesan.

### 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

#### 1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi S1 Universitas AMIKOM Yogyakarta.

#### 1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang dibahas diatas, maka tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Merancang suatu sistem CRM yang berbasis *web* yang dapat menyediakan informasi bagi pelanggan yang mampu memberikan informasi yang cepat, aktual, dan interaktif sesuai dengan kebutuhan.
2. Untuk menghasilkan aplikasi berbasis Website untuk Masjo Tour & Travel.
3. Menjalani hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Masjo Tour & Travel
  - a. Mengatasi masalah list pesanan yang masuk agar tersusun dan berurutan sesuai hari yang dipesan oleh pemesan.
  - b. Dapat dengan mudah mengatur dan memonitoring ketersediaan kendaraan sewa.
  - c. Dan akan mempermudah juga dalam pembuatan laporan mingguan dan bulanan.
  - d. Hasil penelitian ini akan membuktikan apakah aplikasi pemesanan ini layak menjadi alat bantu pelanggannya untuk memesan.

## 2. Bagi Peneliti

- a. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas AMIKOM Yogyakarta.
- b. Membandingkan teori-teori yang ada dengan masalah yang sebenarnya.
- c. Guna menambah pengetahuan dan wawasan agar peneliti lebih terampil dalam penelitian khususnya yang melibatkan objek manusia secara langsung dan implementasi dari sebuah penerapan teknologi.
- d. Karena disini peneliti juga termasuk pengembang dari aplikasi pemesanan rental mobil dan paket tour tersebut tentu dengan hasil penelitian ini jika hasilnya menunjukkan positif bahwa aplikasi pemesanan rental mobil dan paket tour bisa membantu pihak pengelola bisnis, tentu peneliti akan lebih bersemangat untuk mengembangkan aplikasi ini nantinya.

### 1.6 Metodologi Penelitian

#### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik-teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pemilik sekaligus pengelola bisnis.

## 2. Observasi

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data serta informasi dengan cara melakukan survey, peninjauan dan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Kegunaan dari penelitian ini adalah peneliti dapat mengetahui masalah-masalah yang berkaitan dengan objek penelitian dan diharapkan dapat memberikan pemecahan masalah.

## 3. Studi Pustaka

Untuk melengkapi kekurangan-kekurangan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Pengumpulan data dengan cara mengambil dari sumber-sumber media.

### 1.6.2 Metode Analisis

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap sistem yang ada atau yang sedang berjalan, mengidentifikasi masalah dengan menggunakan metode analisis PIECES. Dan melakukan analisis kebutuhan untuk sistem yang diusulkan.

### 1.6.3 Metode Pengembangan Sistem

Pada tahap pengembangan sistem ini peneliti menggunakan metode *waterfall*, dengan tahapan berikut ini : analisis, desain, coding, testing, penerapan program dan pemeliharaan.

#### 1.6.4 Pemodelan Sistem

Pemodelan sistem yang digunakan adalah UML (*Unified Modeling Language*) yang meliputi *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram* dan *Sequence Diagram*.

#### 1.6.5 Metode Pengujian

Sistem akan diuji menggunakan metode *black box* dan *white box*. Metode *black box* merupakan pengujian yang dilakukan dengan cara mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat lunak, sedangkan metode *white box* merupakan cara pengujian dengan melihat ke dalam modul untuk melihat kode-kode program yang ada dan menganalisis apakah ada kesalahan atau tidak.

#### 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, pembahasan yang peneliti sajikan terbagi dalam lima bab, yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.



**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam penelitian skripsi ini.

**BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini penulis mendefinisikan tinjauan umum Masjo Tour & Travel, analisis sistem, perancangan sistem, perancangan basis data, perancangan program dan antarmuka.

**BAB IV : IMPLEMENTASI**

Pada bab ini berisi tentang implementasi hasil desain pada bab tiga dan penyesuaian kebutuhan sistem agar berjalan dengan optimal.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini akan menguraikan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan saran-saran untuk perbaikan dan pengembangan penelitian.