

Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Traveling merupakan gaya hidup di zaman sekarang. Beberapa orang memanfaatkan *traveling* untuk sekedar berlibur, ingin mencoba makanan khas di daerah tersebut, dan urusan pendidikan atau pekerjaan. Pada tahun 2019 indeks daya saing pariwisata Indonesia mengalami peningkatan berdasarkan Laporan *The Travel & Tourism Competitiveness Report* yang dirilis oleh WEF (*World Economic Forum*). Indonesia berada pada peringkat 40 dari 140 negara yang terdaftar (Projo, 2019). Hal ini menandakan bahwa minat wisatawan untuk berwisata ke Indonesia meningkat dan berpeluang untuk pelaku bisnis dalam bidang wisata.

Salah satu pelaku bisnis dalam bidang wisata adalah Agen perjalanan wisata (*Travel Agent*). Agen perjalanan wisata adalah sebuah badan usaha yang bergerak di bidang wisata. Agen perjalanan wisata akan membantu proses perencanaan perjalanan untuk pelanggan mereka selain memberikan layanan konsultasi dan seluruh paket perjalanan.

Lahirnya agen perjalanan berbasis aplikasi OTA (*Online Travel Agent*) seperti traveloka, tiket.com dan pegi-peggi tidak hanya merubah gaya hidup orang dalam mengagendakan perjalanannya. Hal ini juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat dalam bidang wisata antara agen perjalanan konvensional dan OTA (Suryantara, 2019). Wakil ketua umum Asosiasi Travel Agent Indonesia (ASTINDO) mengatakan bahwa sudah 100 agen perjalanan tutup karena kalah saing dengan OTA (Kontan.co.id, 2019). Tentu saja pihak agen perjalanan konvensional harus memiliki inovasi dalam bersaing. Beberapa agen perjalanan konvensional juga sudah mulai merambah dalam bidang *e-commerce* (Suryantara, 2019). Hal ini dapat membantu agen perjalanan untuk memperluas pemasaran.

Berdasarkan masalah di atas maka diperlukan sebuah aplikasi yang dapat membantu agen perjalanan konvensional dalam memperluas pemasaran. Wisatawan sekarang tidak perlu lagi beranjak dari tempatnya, cukup mengakses aplikasi yang disediakan oleh OTA untuk mengatur

jadwal perjalanan, penginapan, dan pembayaran sesuai keinginan masing-masing (Lintong, 2015). Merujuk pada hal tersebut aplikasi ini sangat cocok menjadi solusi agen perjalanan konvensional pada industri 4.0. Pengembangan aplikasi ini akan dilakukan pada modul *Travel Agent* dalam aplikasi *TravelKey*. Dalam aplikasi ini wisatawan dapat memilih paket wisata yang menurut mereka cocok dengan rencana mereka. Ditinjau dari 3 OTA yang ternama yaitu tiket.com, traveloka, dan pegipegi hanya pegipegi saja yang mempunyai fitur paket tur wisata. Hal ini merupakan peluang aplikasi *TravelKey* menjadi pembeda dari OTA yang sudah tersedia.

Agen perjalanan wisata yang ingin mendaftarkan usahanya untuk berkerjasama dengan *TravelKey* dapat dilakukan dengan cara mengirim *e-mail*. Tentu saja untuk tahap awal tidak semua agen perjalanan dapat mendaftar untuk berkerjasama, ada persyaratan yang dimiliki *TravelKey*. Persyaratan ini bertujuan untuk mempermudah sistem agar dapat berkembang ditahap awal. Untuk agen perjalanan yang sudah terdaftar nanti akan ada pembagian hasil dari penjualan paket wisata yang memiliki presentase 10% *TravelKey* dan 90% agen perjalanan.

Melihat penelitian ini memiliki waktu yang terbatas maka penelitian ini membutuhkan metode pengembangan yang cepat. Metode pengembangan *iterative* dan *increment* adalah salah satu metode yang fleksibel dan cepat. Mengingat pengembangan suatu sistem sangat rentan terhadap perubahan *requirement*, sehingga metode ini sangat cocok untuk diimplementasikan. Metode *iterative* dan *incremental* juga memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi.

I.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang merujuk pada latar belakang di atas yaitu:

- Bagaimana sistem informasi dapat membantu agen perjalanan wisata konvensional dalam persaingan dengan OTA?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

- Mengimplementasikan sistem informasi dalam membantu agen perjalanan konvensional untuk bersaing di era industri 4.0.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- Sistem informasi yang dirancang dan dibangun dapat bermanfaat pada objek yaitu membantu agen perjalanan konvensional dalam persaingan dengan OTA.
- Sistem informasi yang dirancang dan dibangun dapat bermanfaat bagi peneliti dalam menerapkan sistem informasi dengan sesuai.
- Sistem informasi yang dirancang dan dibangun dapat bermanfaat bagi segi keilmuan yaitu sistem informasi dapat membantu permasalahan agen perjalanan konvensional.

I.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu :

- Penelitian ini hanya merancang dan membangun modul *travel agent* pada aplikasi TravelKey.
- Penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan MySQL untuk basis data.
- Penelitian ini menghadirkan fitur pemesanan paket wisata pada modul travel agent.
- Penelitian ini menggunakan metode pengujian Black Box Testing.

I.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah.

BAB 2 LANDASAN TEORI berisikan tentang landasan teori yang terkait dengan penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN berisikan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, seperti konseptual model dan sistematika penelitian.

BAB 4 PERANCANGAN SISTEM berisikan penjelasan tentang perancangan sistem seperti bisnis model canvas, bisnis proses, dan UML.

BAB 5 PENGUJIAN berisikan tentang pengujian aplikasi terhadap beberapa responden menggunakan teknik *Black Box Testing*.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN berisikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran untuk penelitian ini.