



**LAPORAN SKRIPSI**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI  
TIKET WISATA PADA DINAS PARIWISATA DAN  
KEBUDAYAAN KABUPATEN JEPARA BERBASIS  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)***

**MUHAMMAD ABID MISBAHUDDIN**

**NIM. 201953013**

**DOSEN PEMBIMBING**

**FAJAR NUGRAHA, S.Kom., M.Kom., MOS.**

**DIANA LAILY FITHRI, S.Kom., M.Kom.**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI TIKET  
WISATA PADA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN JEPARA BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM)***

**MUHAMMAD ABID MISBAHUDDIN**

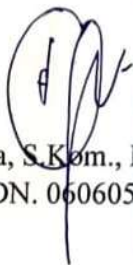
**NIM. 201953013**

Kudus, 15 Agustus 2023

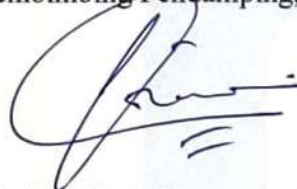
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



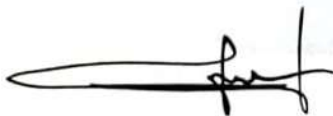
Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., MOS.  
NIDN. 0606058201



Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0627018502

Mengetahui,

Koordinator Skripsi



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0004047501

**HALAMAN PENGESAHAN**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI TIKET  
WISATA PADA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN JEPARA BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* (CRM)**

**MUHAMMAD ABID MISBAHUDDIN**

**NIM. 201953013**

Kudus, 04 September 2023

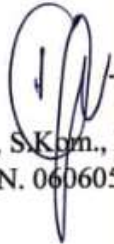
Menyetujui,

Ketua Penguji,



Noor Latifah, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0618098701

Anggota Penguji I,



Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., MOS.  
NIDN. 0606058201

Anggota Penguji II,



Supriyono, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0602017901

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



Mohammad Dandan, ST., MT.  
NIS. 0601076901

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi



Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0608088201

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Abid Misbahuddin  
NIM : 201953013  
Tempat & Tanggal Lahir : Jepara, 24 Januari 2000  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Tiket Wisata Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Jepara Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM).

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 15 Agustus 2023

Yang memberi pernyataan,



Muhammad Abid Misbahuddin

NIM. 201953013

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik, Universitas Muria Kudus. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Moh. Dahlan, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nanik Susanti, S.Kom., M.Kom. selaku Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi S-1
4. Bapak Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator skripsi Program Studi Sistem Informasi
5. Bapak Fajar Nugraha, S.Kom, M.Kom., MOS. selaku dosen pembimbing utama untuk segala bantuan, pengarahan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Ibu Diana Laily Fithri, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing pendamping untuk segala bantuan, pengarahan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan laporan tugas akhir ini.
7. Bapak Zamroni Lestiaza, AP. M.Si. selaku Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara.
8. Ibu Zumrotun, SE. selaku bagian keuangan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara.
9. Bapak Kamal, A.Md. selaku Plt. Bidang Destinasi Pariwisata dan Seksi Tata Kelola Destinasi Wisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara.
10. Para dosen Program Studi Sistem Informasi yang sudah memberikan bimbingan dan membagikan ilmu serta wawasan kepada penulis.
11. Bapak Achmad Jafar dan Ibu Puji Sumiyati selaku orang tua serta kakak-kakak saya yang selalu mendoakan, memberi dukungan, dan motivasi.

12. Oktaringga Dwi Permana yang senantiasa memberi semangat, dukungan, doa dan arahan kepada saya.
13. Teman-teman saya yang senantiasa memberi semangat, dukungan, doa dan arahan kepada saya.
14. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan bagi pengembang ilmu.

Kudus, 15 Agustus 2023

Muhammad Abid Misbahuddin  
NIM. 201953013

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI  
TIKET WISATA PADA DINAS PARIWISATA DAN  
KEBUDAYAAN KABUPATEN JEPARA BERBASIS  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)***

Nama Mahasiswa : Muhammad Abid Misbahuddin  
NIM : 201953013  
Pembimbing :  
1. Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., MOS.  
2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom.

**RINGKASAN**

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara mengelola destinasi wisata di wilayah tersebut. Namun, upaya mereka dalam memperkenalkan dan mempromosikan tempat wisata belum optimal. Banyak masyarakat yang masih kesulitan mendapatkan info lengkap tentang destinasi wisata, sementara sistem penjualan tiket masih tradisional dengan risiko duplikasi, kerusakan, dan kehilangan tiket. Pada hari libur, antrean panjang di loket tiket kerap terjadi. Sistem pencatatan penjualan masih mengandalkan *Microsoft Office* dan *Excel*, berisiko *human error*. Solusinya, Disparbud menerapkan sistem informasi berbasis aplikasi *Android* dengan *Customer Relationship Management (CRM)*. Teknologi QR-Code akan menggantikan tiket fisik, pengunjung bisa reservasi tanpa antrean. Sistem ini diharapkan memudahkan pengelolaan destinasi wisata, menjadikan reservasi tiket lebih efisien, serta memberi solusi bagi para pengunjung wisata.

Kata kunci: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud), Destinasi Wisata, Reservasi Tiket, *Customer Relationship Management (CRM)*, Teknologi QR-Code

***DESIGN AND DEVELOPMENT OF TOURIST TICKET  
RESERVATION INFORMATION SYSTEM AT THE  
DEPARTMENT OF TOURISM AND CULTURE OF JEPARA  
REGENCY BASED CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM)***

Nama Mahasiswa : Muhammad Abid Misbahuddin  
NIM : 201953013  
Pembimbing :  
1. Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., MOS.  
2. Diana Laily Fithri, S.Kom., M.Kom.

**ABSTRACT**

*The Tourism and Culture Department (Disparbud) of Jepara Regency manages tourist destinations in the area. However, their efforts to introduce and promote these tourist spots have not been optimal. Many people still face difficulties in obtaining comprehensive information about these tourist destinations, while the ticket sales system remains traditional with the risk of duplication, damage, and ticket loss. Long queues at ticket counters often occur during holidays. The sales recording system still relies on Microsoft Office and Excel, which is prone to human errors. The solution is for Disparbud to implement an Android-based application-driven information system with Customer Relationship Management (CRM). QR-Code technology will replace physical tickets, allowing visitors to make reservations without waiting in line. This system is expected to streamline the management of tourist destinations, make ticket reservations more efficient, and provide a solution for tourists.*

*Keywords: The Department of Tourism and Culture (Disparbud), Tourist Destination, Ticket Reservation, Customer Relationship Management (CRM), QR-Code Technology*



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
RINGKASAN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	5
1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.2 Metode Pengembangan Sistem.....	5
1.6.3 Metode Perancangan Sistem.....	7
1.7 Kerangka Pemikiran .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terkait .....	11
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Pengertian Rancang Bangun.....	14
2.2.2 Konsep Dasar Sistem Informasi .....	15
2.2.3 Pengertian Reservasi Tiket .....	17
2.2.4 CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ) .....	17
2.2.5 Definisi <i>Android</i> .....	21
2.2.6 Definisi <i>Java</i> .....	22
2.2.7 Basis Data ( <i>Database</i> ) .....	23

2.2.8 Definisi <i>Firestore Realtime Database</i> .....	23
2.2.9 FOD ( <i>Flow of Document</i> ) .....	25
2.2.10 Diagram Grafis UML.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Objek Penelitian .....	35
3.1.1 Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara .....	35
3.1.2 Visi dan Misi.....	36
3.1.3 Peta Instansi .....	36
3.1.4 Struktur Organisasi .....	37
3.1.5 Deskripsi Tugas .....	37
3.2 Analisis Sistem Yang Berjalan.....	38
3.2.1 Prosedur Reservasi Tiket Yang Berjalan.....	38
3.2.2 Prosedur Pengelolaan dan Laporan Yang Berjalan .....	39
3.2.3 FOD Reservasi Tiket Yang Berjalan .....	41
3.2.4 FOD Pengelolaan dan Laporan Yang Berjalan.....	42
3.2.5 Evaluasi Reservasi Tiket dan Yang Berjalan.....	42
3.2.6 Evaluasi Pengelolaan dan Laporan Yang Berjalan.....	43
3.3 Analisis dan Perancangan Sistem Baru.....	44
3.3.1 Analisis Kebutuhan Sistem.....	44
3.3.2 Perancangan Sistem .....	46
3.3.3 Transformasi <i>Class</i> ke Tabel .....	101
3.3.4 Desain <i>Input</i> dan <i>Output</i> .....	105
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>115</b>
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	115
4.2 Implementasi Sistem .....	115
4.3 Implementasi Layar Antarmuka .....	115
4.4 Tampilan Sistem.....	116
4.4.1 Halaman <i>Login User</i> (Pengunjung Wisata).....	116
4.4.2 Halaman <i>Register User</i> (Pengunjung Wisata).....	116
4.4.3 Halaman Utama <i>User</i> .....	117
4.4.4 Halaman Detail Tempat Wisata.....	117
4.4.5 Halaman Reservasi Tiket Wisata.....	118
4.4.6 Halaman Pembayaran .....	118
4.4.7 Halaman Pembayaran Sukses .....	119

4.4.8 Halaman Mengisi <i>Survey</i> Kepuasan .....	119
4.4.9 Halaman Riwayat Pembayaran .....	120
4.4.10 Halaman Tiket Wisata .....	120
4.4.11 Halaman <i>Login Admin</i> (Kepala Dinas, Bendahara, Kepala Bidang, Seksi Tata Kelola, Petugas Locket).....	121
4.4.12 Halaman <i>Register Admin</i> (Kepala Dinas, Bendahara, Kepala Bidang, Seksi Tata Kelola, Petugas Locket).....	121
4.4.13 Halaman Utama Kepala Dinas.....	122
4.4.14 Halaman Utama Bendahara .....	123
4.4.15 Halaman Utama Kepala Bidang .....	123
4.4.16 Halaman Utama Seksi Tata Kelola.....	124
4.4.17 Halaman Utama Petugas Locket.....	124
4.4.18 Halaman Buat Informasi Pariwisata .....	125
4.4.19 Halaman Buat <i>Survey</i> Kepuasan.....	125
4.4.20 Halaman Verifikasi Tiket Wisata .....	126
4.4.21 Halaman Laporan.....	126
4.4.22 Halaman Laporan Pariwisata .....	127
4.4.23 Halaman Laporan Transaksi .....	127
4.4.24 Halaman Laporan Verifikasi Tiket .....	128
4.4.25 Halaman Laporan Jawaban <i>Survey</i> Kepuasan .....	128
4.5 Pengujian Sistem .....	129
4.5.1 <i>Black-Box Testing</i> .....	129
4.5.2 Indikator Keberhasilan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> 135	
BAB V PENUTUP.....	161
5.1 Kesimpulan.....	161
5.2 Saran.....	161
DAFTAR PUSTAKA .....	163
DAFTAR LAMPIRAN.....	165
BIODATA PENULIS .....	174

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metode Pengembangan Sistem Waterfall .....	6
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 2. 1 Rumus Perhitungan CSAT.....	20
Gambar 3. 1 Peta Instansi DISPARBUD.....	36
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bidang Destinasi Pariwisata.....	37
Gambar 3. 3 FOD Reservasi Tiket Yang Berjalan.....	41
Gambar 3. 4 FOD Pengelolaan dan Laporan Yang Berjalan.....	42
Gambar 3. 5 Business Use Case Diagram.....	47
Gambar 3. 6 System Use Case Diagram .....	51
Gambar 3. 7 Class Login.....	62
Gambar 3. 8 Class Pengunjung Wisata .....	62
Gambar 3. 9 Class Petugas Loker Destinasi Wisata .....	63
Gambar 3. 10 Class Admin .....	63
Gambar 3. 11 Class Kabid Destinasi Pariwisata .....	64
Gambar 3. 12 Class Seksi Tata Kelola Destinasi Wisata.....	64
Gambar 3. 13 Class Bendahara .....	64
Gambar 3. 14 Class Kepala Dinas.....	64
Gambar 3. 15 Class Tempat Wisata .....	65
Gambar 3. 16 Class Reservasi Tiket Wisata .....	65
Gambar 3. 17 Class Pembayaran Tiket Wisata .....	66
Gambar 3. 18 Class Tiket Wisata.....	66
Gambar 3. 19 Class Verifikasi Tiket Wisata.....	67
Gambar 3. 20 Class Survey Kepuasan .....	67
Gambar 3. 21 Class Buat Pariwisata .....	68
Gambar 3. 22 Class Buat Survey Kepuasan .....	68
Gambar 3. 23 Class Laporan.....	69
Gambar 3. 24 Laporan Pariwisata .....	69
Gambar 3. 25 Laporan Transaksi .....	70
Gambar 3. 26 Laporan Verifikasi Tiket .....	70
Gambar 3. 27 Class Laporan Survey Kepuasan.....	71

Gambar 3. 28 Class Diagram .....	72
Gambar 3. 29 Sequence Diagram Login User .....	73
Gambar 3. 30 Sequence Diagram Login Admin .....	74
Gambar 3. 31 Sequence Diagram Buat Informasi Pariwisata.....	74
Gambar 3. 32 Sequence Diagram Tempat Wisata .....	75
Gambar 3. 33 Sequence Diagram Reservasi Tiket Wisata .....	75
Gambar 3. 34 Sequence Diagram Pembayaran Tiket Wisata .....	76
Gambar 3. 35 Sequence Diagram Verifikasi Tiket Wisata .....	77
Gambar 3. 36 Sequence Diagram Buat Survey Kepuasan .....	77
Gambar 3. 37 Sequence Diagram Mengisi Survey Kepuasan .....	78
Gambar 3. 38 Sequence Diagram Laporan Pariwisata.....	78
Gambar 3. 39 Sequence Diagram Laporan Transaksi.....	79
Gambar 3. 40 Sequence Diagram Laporan Verifikasi Tiket.....	79
Gambar 3. 41 Sequence Diagram Laporan Survey Kepuasan .....	80
Gambar 3. 42 Activity Diagram Login .....	81
Gambar 3. 43 Activity Diagram Buat Informasi Pariwisata .....	82
Gambar 3. 44 Activity Diagram Tempat Wisata .....	82
Gambar 3. 45 Activity Diagram Reservasi Tiket Wisata.....	83
Gambar 3. 46 Pembayaran Tiket Wisata.....	84
Gambar 3. 47 Activity Diagram Verifikasi Tiket .....	84
Gambar 3. 48 Activity Diagram Buat Survey Kepuasan .....	85
Gambar 3. 49 Activity Diagram Survey Kepuasan.....	85
Gambar 3. 50 Activity Diagram Laporan Pariwisata.....	86
Gambar 3. 51 Activity Diagram Laporan Transaksi.....	86
Gambar 3. 52 Activity Diagram Laporan Verifikasi Tiket.....	87
Gambar 3. 53 Activity Diagram Laporan Survey Kepuasan .....	87
Gambar 3. 54 Statechart Diagram Login User (pengunjung wisata) .....	88
Gambar 3. 55 Statechart Diagram Logout User (Pengunjung Wisata).....	89
Gambar 3. 56 Statechart Diagram Registrasi User (pengunjung wisata).....	89
Gambar 3. 57 Statechart Diagram Login Admin (Kepala Dinas, Bendahara, Kepala Bidang, Seksi Tata Kelola, Petugas Loket). .....	90

Gambar 3. 58 Statechart Diagram Logout Admin (Kepala Dinas, Bendahara, Kepala Bidang, Seksi Tata Kelola, Petugas Locket). .....	90
Gambar 3. 59 Statechart Diagram Registrasi Admin (Kepala Dinas, Bendahara, Kepala Bidang, Seksi Tata Kelola, Petugas Locket). .....	91
Gambar 3. 60 Statechart Diagram Buat Informasi Pariwisata .....	91
Gambar 3. 61 Statechart Diagram Ubah Informasi Pariwisata .....	92
Gambar 3. 62 Statechart Diagram Hapus Informasi Pariwisata .....	92
Gambar 3. 63 Statechart Diagram Daftar Tempat Wisata .....	93
Gambar 3. 64 Statechart Diagram Detail Tempat Wisata.....	93
Gambar 3. 65 Statechart Diagram Cari Tempat Wisata.....	94
Gambar 3. 66 Statechart Diagram Reservasi Tiket Wisata.....	94
Gambar 3. 67 Statechart Diagram Pembayaran Tiket Wisata.....	95
Gambar 3. 68 Statechart Diagram Verifikasi Tiket Wisata .....	96
Gambar 3. 69 Statechart Diagram Buat Survey Kepuasan .....	97
Gambar 3. 70 Statechart Diagram Ubah Survey Kepuasan. ....	97
Gambar 3. 71 Statechart Diagram Hapus Survey Kepuasan.....	98
Gambar 3. 72 Statechart Diagram Mengisi Survey Kepuasan.....	98
Gambar 3. 73 Statechart Diagram Laporan Pariwisata .....	99
Gambar 3. 74 Statechart Diagram Laporan Transaksi .....	99
Gambar 3. 75 Statechart Diagram Laporan Verifikasi Tiket .....	100
Gambar 3. 76 Statechart Diagram Laporan Survey Kepuasan .....	100
Gambar 3. 77 Desain Login Pengunjung Wisata .....	105
Gambar 3. 78 Desain Register Pengunjung Wisata .....	105
Gambar 3. 79 Desain Halaman Utama Pengunjung Wisata .....	106
Gambar 3. 80 Desain Tempat Wisata .....	106
Gambar 3. 81 Desain Reservasi Tiket Wisata.....	107
Gambar 3. 82 Desain Pembayaran Tiket Wisata .....	107
Gambar 3. 83 Desain Tiket Wisata .....	108
Gambar 3. 84 Desain Survey Kepuasan.....	108
Gambar 3. 85 Desain Login Admin .....	109
Gambar 3. 86 Desain Register Admin .....	109
Gambar 3. 87 Desain Halaman Utama Admin.....	110

Gambar 3. 88 Desain Buat Informasi Pariwisata .....	110
Gambar 3. 89 Desain Buat Survey Kepuasan .....	111
Gambar 3. 90 Desain Verifikasi Tiket Wisata .....	111
Gambar 3. 91 Desain Laporan Informasi Pariwisata .....	112
Gambar 3. 92 Desain Laporan Transaksi .....	112
Gambar 3. 93 Desain Laporan Verifikasi .....	113
Gambar 3. 94 Desain Laporan Survey Kepuasan .....	113
Gambar 4. 1 Halaman Login User .....	116
Gambar 4. 2 Halaman Register User.....	116
Gambar 4. 3 Halaman Utama User .....	117
Gambar 4. 4 Halaman Detail Tempat Wisata .....	117
Gambar 4. 5 Halaman Reservasi Tiket Wisata .....	118
Gambar 4. 6 Halaman Pembayaran.....	118
Gambar 4. 7 Halaman Pembayaran Sukses.....	119
Gambar 4. 8 Halaman Mengisi Survey Kepuasan .....	119
Gambar 4. 9 Halaman Riwayat Pembayaran .....	120
Gambar 4. 10 Halaman Tiket Wisata.....	120
Gambar 4. 11 Halaman Login Admin.....	121
Gambar 4. 12 Halaman Register Admin.....	122
Gambar 4. 13 Halaman Utama Kepala Dinas .....	122
Gambar 4. 14 Halaman Utama Bendahara.....	123
Gambar 4. 15 Halaman Utama Kepala Bidang .....	123
Gambar 4. 16 Halaman Utama Seksi Tata Kelola .....	124
Gambar 4. 17 Halaman Utama Petugas Loker.....	124
Gambar 4. 18 Halaman Buat Informasi Pariwisata.....	125
Gambar 4. 19 Halaman Buat Survey Kepuasan.....	125
Gambar 4. 20 Halaman Verifikasi Tiket Wisata .....	126
Gambar 4. 21 Halaman Laporan .....	126
Gambar 4. 22 Halaman Laporan Pariwisata .....	127
Gambar 4. 23 Halaman Laporan Transaksi.....	127
Gambar 4. 24 Halaman Laporan Verifikasi Tiket.....	128
Gambar 4. 25 Halaman Laporan Jawaban Survey Kepuasan .....	128

Gambar 4. 26 Hasil Customer Satisfaction Score (CSAT)..... 160





## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan.....	13
Tabel 2. 2 Tabel Simbol FOD .....	25
Tabel 2. 3 Tabel Simbol Use Case Diagram .....	27
Tabel 2. 4 Tabel Simbol Class Diagram .....	29
Tabel 2. 5 Tabel Simbol Sequence Diagram.....	30
Tabel 2. 6 Tabel Simbol Activity Diagram.....	32
Tabel 2. 7 Tabel Simbol Statechart Diagram .....	33
Tabel 3. 1 Evaluasi Reservasi Tiket Yang Berjalan.....	42
Tabel 3. 2 Evaluasi Pengelolaan dan Laporan Yang Berjalan .....	43
Tabel 3. 3 Business Use Case Diagram .....	48
Tabel 3. 4 Tabel System Use Case Diagram.....	51
Tabel 3. 5 Tabel Scenario Use Case Login.....	54
Tabel 3. 6 Tabel Scenario Use Case Buat Informasi Pariwisata.....	55
Tabel 3. 7 Tabel Scenario Use Case Tempat Wisata .....	56
Tabel 3. 8 Tabel Scenario Use Case Reservasi Tiket Wisata .....	56
Tabel 3. 9 Tabel Scenario Pembayaran Tiket Wisata .....	57
Tabel 3. 10 Tabel Scenario Use Case Verifikasi Tiket Wisata.....	58
Tabel 3. 11 Tabel Scenario Use Case Buat Survey Kepuasan.....	59
Tabel 3. 12 Tabel Scenario Use Case Mengisi Survey Kepuasan .....	60
Tabel 3. 13 Tabel Scenario Use Case Laporan .....	61
Tabel 4. 1 Tabel Identifikasi Skenario Reservasi Tiket Wisata.....	130
Tabel 4. 2 Tabel Identifikasi Test Case Reservasi Tiket Wisata.....	130
Tabel 4. 3 Tabel Identifikasi Value Test Case Reservasi Tiket Wisata.....	131
Tabel 4. 4 Tabel Identifikasi Skenario Mengisi Survey Kepuasan.....	133
Tabel 4. 5 Tabel Identifikasi Test Case Mengisi Survey Kepuasan .....	133
Tabel 4. 6 Tabel Identifikasi Value Test Case Mengisi Survey Kepuasan.....	134
Tabel 4. 7 Jawaban Survey Kepuasan.....	137
Tabel 4. 8 Hasil Customer Satisfaction Score (CSAT).....	159

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Buku Bimbingan.....	165
Lampiran 2. Surat Balasan .....	167
Lampiran 3. Sertifikat Keterampilan Wajib.....	168
Lampiran 4. Transkrip Nilai.....	170
Lampiran 5. Bukti Pembayaran.....	171
Lampiran 6. Berita Acara Seminar Proposal.....	172
Lampiran 7. Bukti Cek Plagiasi Penulisan Skripsi .....	173



## DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Disparbud	: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
CRM	: <i>Customer Relationship Management</i>
APJII	: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
QR-Code	: <i>Quick Response Code</i>
UML	: <i>Unified Modelling Language</i>
CSAT	: <i>Customer Satisfaction Score</i>
JSON	: <i>JavaScript Object Notation</i>
FOD	: <i>Flow of Document</i>
ITUP	: Izin Tetap Usaha Pariwisata
TDUP	: Tanda Daftar Usaha Pariwisata