

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Selain terkenal dengan industri mebelnya, Kabupaten Jepara juga dikenal dengan wisata alamnya yang sangat indah. Karena sebagian besar wilayah tersebut berada di pantai utara pulau Jawa dan dikelilingi perbukitan. Sehingga banyak potensi lokasi strategis di kawasan ini yang dapat dijadikan destinasi wisata.

Dengan pesatnya perkembangan disrupsi dunia teknologi, kemudahan masyarakat dalam mencari informasi sangatlah tinggi, salah satunya merupakan penggunaan media daring (dalam jaringan) sebagai sarana untuk mempermudah dalam mencari informasi yang lebih cepat. Hal ini diungkapkan oleh Ketua Umum Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam (Dewi, 2022) yang menyatakan bahwa, saat ini sekitar 77 persen penduduk Indonesia sudah memanfaatkan layanan internet dengan pertumbuhan yang sangat pesat. Pada tahun 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia diperkirakan mencapai sekitar 210 juta pengguna.

Dalam hal ini industri pariwisata Kabupaten Jepara dapat dijadikan sebagai sumber pendapatan daerah yang sekaligus dapat mengangkat nilai ekonomi di daerah tersebut melalui media internet (*online*). Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara selaku pengelola wisata di Kabupaten Jepara, telah melakukan proses pengenalan dan promosi tempat wisata di Kabupaten Jepara, tetapi masih terbilang kurang efektif karena masih banyaknya masyarakat yang masih mengalami kendala terkait kurang lengkapnya informasi mengenai tempat wisata, di dalam proses penjualan tiket masih menggunakan tiket kertas yang bisa mengakibatkan duplikasi tiket serta mudahnya mengalami kerusakan maupun hilangnya tiket wisata. Apabila saat hari libur telah tiba, antrian panjang para pengunjung wisata di loket penjualan tiket pasti tak terhindarkan. Pada pengelolaan pencatatan penjualan tiket masih menggunakan cara konvensional, yaitu dengan cara mengumpulkan data dan membuatnya dengan *microsoft office* dan *microsoft excel*. Sehingga dapat

menimbulkan kesalahan yang disebabkan *Human Error* dalam pencatatan penjualan tiket tersebut.

Oleh karena itu, di era serba digital saat ini, diperlukan suatu sistem yang dapat memudahkan pengguna, khususnya para pengelola wisata dan para pengunjung wisata untuk mengatasi permasalahan di industri tersebut. Sistem informasi ini bertujuan untuk dapat memudahkan dalam berbagai hal seperti, promosi mengenai informasi tempat wisata secara lengkap, penjualan yang lebih aman agar terhindar dari kesalahan duplikasi tiket maupun kerusakan tiket, pencatatan penjualan tiket dengan lebih mudah, dan reservasi tiket wisata yang dapat memberikan kemudahan bagi para pengunjung wisata dalam melakukan reservasi tiket wisata.

Sistem informasi ini berbasis aplikasi *Android* dengan berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) untuk dapat membangun dan mempertahankan hubungan yang baik, menguntungkan, dan memberikan kepuasan bagi konsumen. *Customer Relationship Management* (CRM) berguna untuk menjalin hubungan baik antara pengelola tempat wisata dengan para pengunjung tempat wisata seperti, memberikan informasi mengenai event ataupun mengenai promosi tempat wisata kepada para pengunjung. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) di dalam sistem ini adalah memberikan informasi melalui *push notification* sehingga dengan *push notification* para pengunjung dapat mengetahui event ataupun promosi yang sedang berlangsung.

Sistem ini menggunakan teknologi *Quick Response Code* (QR-Code) yang nantinya akan menggantikan tiket konvensional yang sebelumnya berupa kertas serta mengharuskan para pengunjung wisata melakukan reservasi tiket melalui antrean di loket penjualan tiket. Sehingga dengan adanya sistem informasi ini pengunjung hanya tinggal melakukan proses pindai QR-Code dengan waktu yang singkat.

Kemudian sistem informasi ini dikembangkan dengan metode *Waterfall* yang dilakukan secara berurutan dan linear. Sedangkan perancangan sistem menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) adalah bahasa visual yang

digunakan untuk memodelkan serta mengkomunikasikan sistem yang di dalamnya menggunakan diagram dan teks pendukung. Setelah adanya sistem informasi ini diharapkan menjadi sebuah solusi dalam proses pengelolaan tempat wisata yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara serta menjadi solusi bagi para pengunjung tempat wisata sebagai cara untuk melakukan reservasi tiket wisata yang lebih mudah dan efisien.

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penulis sangat tertarik dalam menyusun tugas akhir dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Tiket Wisata Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara Dengan Menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dengan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem informasi dengan menggunakan teknologi *Android* sebagai media promosi, penjualan, dan pencatatan penjualan tiket wisata pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) ?
2. Bagaimana merancang sebuah sistem informasi berbasis *Android* yang berguna dalam reservasi tiket wisata pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara menggunakan *verifikasi Quick Response Code* (QR-Code) ?

## 1.3 Batasan Masalah

Dengan latar belakang dan permasalahan yang telah penulis paparkan, maka penulis dapat membatasi pembahasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang dibuat hanya mencakup 9 tempat wisata di Kabupaten Jepara yang meliputi Pantai Kartini, Pantai Tirta Samudra, Benteng Portugis, Pulau Panjang, Museum RA. Kartini, Kura-kura

*Ocean Park, Pulau Karimunjawa, Fish Spa, dan Theater 3D Kura-Kura.*

2. Sistem informasi yang dibuat menggunakan teknologi berbasis *Android*.
3. Sistem informasi yang dibuat menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* yang berupa *push* notifikasi di dalam sistem agar dapat terhubung dan membangun hubungan dengan para pengunjung.
4. Sistem informasi yang dibuat menggantikan sistem tiket konvensional dengan menggunakan verifikasi *Quick Response Code (QR-Code)*.
5. Sistem informasi yang dibuat bisa diunduh melalui *Google Play Store*.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan penyusunan laporan ini, adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan sebuah sistem informasi dengan menggunakan teknologi *Android* yang memiliki kemampuan dalam hal promosi, penjualan, pencatatan penjualan tiket dan menerapkan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara.
2. Menghasilkan sistem informasi berbasis *Android* yang memiliki kemampuan dalam hal reservasi tiket wisata menggunakan *Quick Response Code (QR-Code)* pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara.

#### **1.5 Manfaat**

1. Bagi Pengelola Wisata:  
Menghasilkan sebuah sistem informasi yang bertujuan sebagai media promosi, pengelolaan, dan reservasi tiket wisata.
2. Bagi Pengunjung Wisata:

Menghasilkan sebuah sistem informasi yang memberika kemudahan dalam mencari tempat wisata dan reservasi tiket wisata di Kabupaten Jepara.

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam menyelesaikan proposal tugas akhir atau skripsi, penulis menggunakan metode pengumpulan data, antara lain:

#### 1. Metode Observasi

Dalam metode observasi, penulis mengumpulkan informasi dengan cara mengunjungi tempat wisata yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara.

#### 2. Studi Literatur

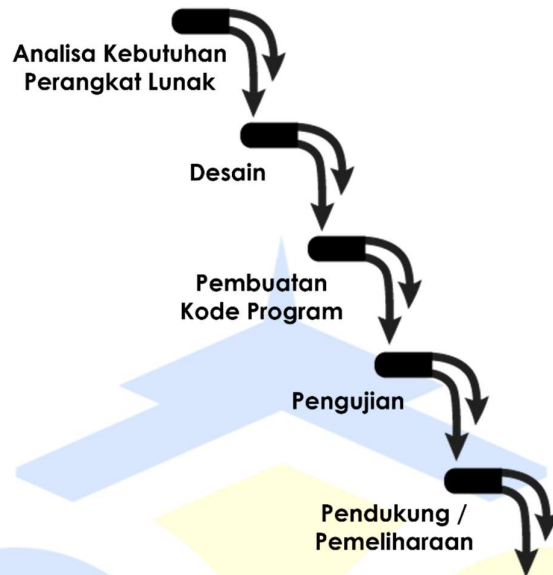
Studi literatur adalah teknik pengumpulan informasi dan pengetahuan dari sumber pustaka seperti, jurnal akademik, buku-buku, dan lain sebagainya yang dijadikan penulis sebagai bahan referensi dalam membangun sistem yang akan dibangun.

#### 3. Wawancara

Penulis melibatkan beberapa pihak terkait untuk dilakukannya wawancara sebagai cara dalam mengumpulkan informasi di lapangan.

### 1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis sebelumnya, penulis menggunakan suatu metode yaitu metode *waterfall*, sebagai metode pengembangan sistem yang dibangun. Menurut (Sukamto dan & Shalahuddin, 2018) menerangkan bahwa metode *waterfall* merupakan pendekatan langkah demi langkah untuk siklus hidup perangkat lunak, dimulai dari tahap analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung.



**Gambar 1. 1 Metode Pengembangan Sistem Waterfall**

Berikut adalah tahapan di dalam metode *waterfall*:

1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Pada tahap pertama, penulis melakukan pengumpulan kebutuhan perangkat lunak secara intensif dengan para *stakeholder* terkait inisialisasi proyek yang akan dibuat untuk mendefinisikan fitur dan fungsi dari sistem yang dibutuhkan.

2. Desain

Langkah tahap kedua, penulis mulai dengan rekayasa perangkat lunak, seperti pembuatan struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan metode pengkodean.

3. Pembuatan Kode Program

Pada tahap ketiga, penulis melakukan proses penerjemahan dari desain kemudian diubah menjadi sebuah kode yang dapat dimengerti atau dibaca oleh komputer, sehingga kode tersebut dapat digunakan untuk membuat perangkat lunak yang dibangun agar dapat sesuai dengan desain yang sudah direncanakan sebelumnya.

#### 4. Pengujian

Tahapan keempat, penulis menguji perangkat lunak yang sudah dibangun, tujuannya adalah untuk mendemonstrasikan kelayakan perangkat lunak, untuk memastikan bahwa *output* sudah memenuhi spesifikasi yang telah direncanakan sebelumnya, sehingga dapat menghindari kemungkinan kesalahan agar dapat diperbaiki nantinya.

#### 5. Pendukung (*support*) atau Pemeliharaan (*maintenance*)

Tahapan kelima, penulis mengimplementasikan perangkat lunak yang sudah dibuat kepada para *stakeholder* yaitu Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jepara selaku pengelola wisata dan para pengunjung wisata di Kabupaten Jepara, yang bertujuan agar mendapatkan timbal balik atau respon dalam mengetahui perbaikan, kelayakan, dan melakukan evaluasi perangkat lunak agar tetap berfungsi sebagaimana mestinya.

### 1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis sebelumnya, maka penulis menggunakan metode perancangan sistem *Unified Modelling Language* (UML). Menurut (Sukamto dan & Shalahuddin, 2018) menerangkan bahwa *Unified Modelling Language* (UML) adalah bahasa visual yang digunakan untuk memodelkan serta mengkomunikasikan sistem yang di dalamnya menggunakan diagram dan teks pendukung.

Berikut adalah jenis diagram *Unified Modelling Language* (UML):

#### 1. *Use Case Diagram*

Digunakan oleh penulis dalam menggambarkan suatu interaksi yang terjadi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibangun.

## 2. *Class Diagram*

Digunakan oleh penulis dalam menggambarkan suatu struktur sistem informasi yang mempunyai kelas-kelas untuk membangun sistem dengan atribut, metode, dan operasinya.

## 3. *Sequence Diagram*

Digunakan oleh penulis dalam menggambarkan interaksi antara objek-objek dalam sebuah sistem atau proses secara berurutan atau berdasarkan waktu. Diagram ini sangat berguna untuk memvisualisasikan bagaimana objek-objek berkomunikasi satu sama lain dalam rangkaian waktu tertentu selama pelaksanaan suatu aktivitas atau proses.

## 4. *Activity Diagram*

Digunakan oleh penulis dalam menggambarkan format alur kerja (*workflow*) dari tiap-tiap aktifitas atau dari sebuah sistem atau dari sebuah proses bisnis dalam perangkat lunak. Di dalam diagram aktifitas menggambarkan bentuk perilaku sistem kerja, bukan apa yang dilakukan oleh aktor.

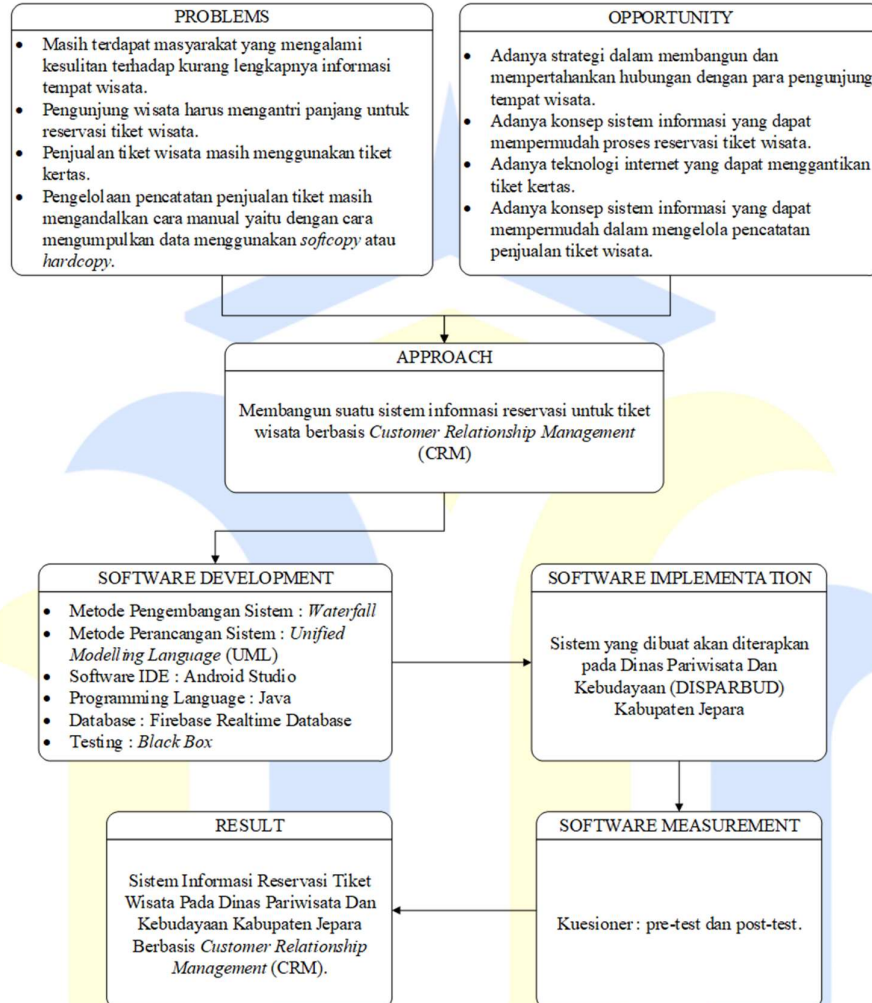
## 5. *Statechart Diagram*

Digunakan oleh penulis dalam menggambarkan perilaku sistem atau entitas dalam konteks sistem berbasis keadaan (*state-based system*). Diagram ini sering digunakan dalam rekayasa perangkat lunak untuk memodelkan bagaimana entitas atau objek berubah dari satu keadaan ke keadaan lainnya seiring waktu.



## 1.7 Kerangka Pemikiran

Berikut kerangka pemikiran yang dilakukan penulis untuk membangun sistem informasi:



**Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran**



**HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN**