

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Terminal Wisata Bakalan Krapyak terletak di kota yang strategis dan mudah diakses oleh para wisatawan yang ingin mengunjungi tempat-tempat bersejarah dan religius di sekitarnya. Kantor ini menyediakan berbagai layanan yang mendukung, seperti penjualan tiket parkir, dan pembayaran bulanan untuk pemilik kios di sekitar terminal wisata religi bakalan krapyak. Akar permasalahan yang dialami oleh kantor terminal wisata bakalan krapyak adalah pemesanan tiket parkir yang masih manual membuat penumpukan bus sehingga menimbulkan kemacetan, selain itu pembayaran retribusi ruko seringkali mengalami kesalahan dalam pendataan dan seringkali terjadi kerusakan pada laporan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diusulkan suatu sistem online yang dapat digunakan untuk pemesanan tiket parkir bus serta pendataan retribusi ruko bulanan, salah satu teknologi internet yang banyak dimanfaatkan untuk memudahkan pengelolaan administrasi karena dapat diakses dengan mudah di mana dan kapan saja. Melalui penggunaan sistem informasi berbasis web, permasalahan mengenai laporan pendataan yang berceceran, kesalahan dalam proses pembayaran keuangan ruko, lambatnya pembuatan laporan dapat diatasi.

Terminal wisata bakalan krapyak merupakan salah satu destinasi wisata religi yang setiap tahun dikunjungi oleh ribuan peziarah dan wisatawan yang ingin menjalankan ibadah serta menikmati keindahan dan suasana religiusnya. Terminal wisata dishub yang berlokasi Gendang Sewu, Bakalan Krapyak, Kec. Kaliwungu, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Kantor terminal wisata bakalan krapyak ini didirikan pada tahun 2005 dibuka dan disahkan pada tahun 2007. Kantor Terminal ini melayani tiket parkir untuk kendaraan dan pengelolaan retribusi setiap ruko. Penjualan tiket parkir masih dilakukan secara offline atau manual, di mana kendaraan datang ke lokasi Terminal Wisata Bakalan Krapyak dan berhenti di depan kantor, menyebabkan kemacetan jika banyak bus yang berdatangan. Selain itu, proses pengelolaan administrasi bulanan pada setiap ruko juga masih dilakukan secara manual, dengan jam operasional buka setiap hari selama 24 jam. Adapun

jenis kendaraan yang selalu berdatangan yaitu *Big Bus*, *Medium Bus*, Bus ELF, dan Mobil pribadi.

Alur penjualan tiket parkir yang berlaku di terminal wisata religi bakalan krapyak saat ini yaitu bus berhenti di depan kantor untuk laporan dan membayar biaya tarif parkir di terminal tersebut setelah itu bus baru bisa parkir di area terminal tersebut dan alur pembayaran bulanan ruko yaitu pihak kantor mendatangi satu persatu ruko yang ada di terminal wisata religi bakalan krapyak lalu menulis di buku administrasi atau kertas dan dokumen fisik.

Akar permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Terminal Wisata Religi Bakalan Krapyak mencakup beberapa aspek penting. Pertama, pengelolaan retribusi atau administrasi yang masih dilakukan secara manual menyebabkan inefisiensi dan memperlambat proses operasional sehari-hari. Selain itu, sistem penjualan tiket parkir yang masih offline seringkali menyebabkan kemacetan, terutama saat banyak bus datang secara bersamaan. Keterbatasan infrastruktur teknologi di terminal ini juga menghambat penerapan solusi digital yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Kurangnya inovasi dalam pelayanan membuat terminal ini belum mampu memenuhi harapan pengunjung sebagai terminal wisata yang modern dan cepat.

Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin menggunakan pendekatan dengan metode CRM guna meningkatkan efisiensi administrasi. CRM membantu mengotomatisasi dan menyederhanakan berbagai proses administrasi seperti pendaftaran, reservasi, dan pembayaran, sehingga mengurangi kesalahan manual dan mempercepat alur kerja. Dalam hal pengelolaan arsip, CRM juga mendukung pengelolaan arsip dan dokumen secara digital, mencegah kekacauan dan kehilangan data, serta memudahkan pencarian dan pengelolaan informasi.

Dari hal yang telah dijabarkan di atas, penulis berkesimpulan bahwa dibutuhkan adanya sebuah sistem yang dapat meningkatkan efisiensi administrasi. Salah satu manfaat utama dari dibuatnya sistem ini adalah kemampuan untuk membeli tiket parkir secara online sehingga mempermudah proses. Selain itu, diperlukan kemampuan untuk menyediakan laporan dan analisis data yang membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan strategis. Untuk itu, penulis melakukan penelitian menggunakan metode CRM untuk mempermudah dan mempercepat

jalannya pekerjaan di Kantor Terminal Wisata Religi Bakalan Krpyak. Judul dari penelitian ini adalah “Sistem Informasi Pengelolaan Retribusi pada Pengelolaan Pemarkiran dan Terminal Bakalan Krpyak Berbasis Web”. Diharapkan dengan adanya sistem ini nantinya dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi dan pengelolaan tiket parkir yang lebih terstruktur dan efektif. (Dr. Golan Hasan, S.E., M.Si.,dkk 2023)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang diatas, rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana merancang dan mengimplementasikan suatu sistem berbasis web yang bertujuan untuk mengotomatisasi serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi dan pengelolaan tiket parkir di terminal wisata Bakalan Krpyak, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam operasional.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar memudahkan dalam pembahasan masalah, batasan masalah dalam penelitian ini fokus pada perancangan dan implementasi sistem informasi web untuk mengotomatisasi proses administrasi, reservasi, dan pemesanan tiket parkir dikantor terminal bakalan krpyak supaya permasalahan yang tercakup di dalamnya tidak menyimpang terlalu jauh dari tujuan awal maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Sistem hanya mengelola proses distribusi tiket parkir kendaraan dan retribusi ruko
- b. Informasi yang dihasilkan akan berfokus pada laporan data yang mencakup informasi tentang pengelolaan administrasi ruko serta fitur notifikasi untuk memperingatkan pemilik ruko mengenai pembayaran bulanan dan reservasi tiket parkir di kantor terminal wisata bakalan krpyak.
- c. Menerepkan metode CRM mencakup pelayanan penjualan tiket parkir CRM dapat mencatat data kendaraan pengunjung dan mengelola izin parkir secara elektronik. Dengan ini pihak terminal bisa mengidentifikasi kendaraan yang belum terdaftar, meningkatkan keamanan dan ketertiban area parkir dan ada juga pengelolaan administrasi pada ruko, sistem CRM dapat mengirim pengingat otomatis untuk pembayaran bulanan di terminal wisata bakalan krpyak.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu sistem informasi yang efektif dalam mengelola administrasi di Terminal Wisata Bakalan Krapyak. Penelitian ini dirancang untuk menciptakan sistem yang dapat mempermudah pengelolaan retribusi administrasi serta pengelolaan tiket parkir kendaraan di kantor terminal tersebut. Sistem yang diusulkan diharapkan dapat mengotomatisasi proses pendaftaran, reservasi, dan pembayaran secara efisien melalui platform berbasis web, serta meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengelolaan data pengunjung.

1.5 Manfaat

Manfaat bagi instansi adalah menyediakan solusi bagi berbagai tantangan yang dihadapi oleh kantor terminal wisata Bakalan Krapyak. Selain itu, terminal wisata akan memiliki kesempatan untuk menghasilkan inovasi baru berdasarkan hasil penelitian, seperti penjualan tiket parkir kendaraan dan retribusi ruko yang disediakan. Kemudahan dalam penjualan tiket parkir kendaraan dan administrasi kantor yang akan diberikan kepada pengguna sehingga meningkatkan efisien dan transparansi dalam proses penjualan tiket dan administrasi ruko tersebut.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang merupakan data paling strategis diperlukan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang akurat, relevan dan valid. Maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data primer ini meliputi :

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan dan pengamatan terhadap peristiwa yang terjadi secara langsung. Misalnya melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang ada di Dishub Kantor Terminal dan melihat kondisi yang saat ini terjadi guna mendapatkan data yang akurat, kemudian mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dan mencari solusinya.

2. Wawancara

Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan, tantangan, dan harapan terkait sistem-informasi yang akan buat.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, melainkan diperoleh dari sumber lain yang sudah ada yang diperoleh dari buku, dokumentasi, literatur-literatur. Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi:

1. Studi Pustaka

Pengumpulan data melalui buku-buku yang sesuai dengan tema permasalahan atau penelitian, misalnya buku analisis dan desain sistem informasi.

2. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dari literatur dan dokumentasi dari internet, dokumen dan sumber informasi lain yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, misalnya pembayaran sewa ruko, dan tiket parkir pada Dishub Kantor Terminal.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem merupakan langkah penting dalam pembuatan sistem apapun. Pengembangan sistem informasi untuk pengelolaan tiket parkir dan retribusi ruko melibatkan beberapa langkah dan metodologi tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode SDLC air terjun (*Waterfall*) pengembangan ini sering juga disebut model sekuensial linier atau alur hidup klasik. Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung.

Dapat disimpulkan bahwa SDLC adalah siklus atau tahap yang digunakan dalam pembuatan atau pengembangan suatu sistem informasi

agar pengerjaan sistem efisien dan sesuai dengan yang diinginkan. SDLC mempunyai tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Analisis Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk mespesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah langkah yang terfokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi, antarmuka dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranstasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya.

3. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara segi dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

5. Pemeliharaan

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses

pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Menurut (Ahmad, 2020), *Use Case* diagram adalah suatu urutan interaksi yang saling berkaitan antara sistem dan aktor. *Use case* dijalankan melalui cara menggambarkan tipe interaksi antara user suatu program (sistem) dengan sistemnya sendiri. Sebuah *use case* menggambarkan sebuah interaksi antara pengguna (aktor) dengan sistem yang sudah ada *Use Case Diagram*.

1. *Use Case Diagram* menggambarkan apa yang akan dilakukan oleh sistem yang akan dibangun dan siapa saja berinteraksi dengan sistem.

2. *Class Diagram*

Sebuah diagram yang mengilustrasikan *struktur class* yang statis (*static class*) dalam sistem. *Class* sendiri mempresentasikan suatu hal yang ditangani sistem dan bisa berhubungan satu sama lain dengan cara *associated, specialized, dependent*, dan juga *package*.

3. *Sequence Diagram*

Diagram yang menggambarkan kolaborasi yang dinamis antara beberapa *object*. Kegunaannya yaitu menunjukkan serangkaian pesan antara interaksi *object* yang dikirim.

4. *Activity Diagram*

Activity Diagram menggambarkan serangkaian aliran aktivitas serta digunakan untuk aktivitas yang dibentuk ke dalam suatu operasi.

5. *Statechart Diagram*

Statechart Diagram merupakan diagram yang menggambarkan seluruh kondisi (*state*) yang dimiliki suatu *object*. *Object* tersebut dari sebuah *class* serta dalam keadaan yang mengakibatkan *state* berubah.

1.7 Kerangka Pemikiran

