

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia kepariwisataan di Indonesia semakin hari semakin menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal ini tidak terlepas dari keberhasilan pembangunan di struktur bidang pariwisata, contohnya bisnis penerbangan perhotelan, restoran dan biro perjalanan wisata (BPW). Mengingat produk industri pariwisata ini akan menjadi suatu produk andalan di masa yang akan datang, maka BPW berperan penting dalam pelayanan jasa wisata.

Paramuda Tour & Transport merupakan salah satu biro perjalanan wisata bergerak pada bidang jasa transportasi pariwisata. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia diantaranya penyewaan angkutan transportasi wisata dan paket wisata. Pihak *Paramuda Tour & Transport* melayani perjalanan wisata khususnya untuk Jawa timur dimana pelanggannya datang dari berbagai kota di Indonesia, seperti Surabaya dan sekitarnya, Malang, Pandaan, Pasuruan, Banyuwangi, dan lain-lain. Untuk persentase pelanggan paling banyak yaitu pelanggan yang berasal dari Surabaya dan Malang.

Pada proses pelayanan pariwisata *Paramuda Tour & Transport* memiliki dua tipe pelanggan yaitu pelanggan perseorangan dan pelanggan rombongan. Dimana akan bermula dari proses pelanggan menghubungi pihak *Paramuda Tour & Transport*, pelanggan akan berdiskusi dengan pihak *Tour & Transport* mengenai kebutuhan pariwisata yang dibutuhkan pelanggan dan pihak *Paramuda Tour & Transport* akan memberikan usulan daftar paket wisata yang tersedia

kepada pelanggan. Setelah kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan usulan paket wisata yang ditawarkan oleh pihak *Paramuda Tour & Transport*, Proses selanjutnya adalah untuk pelanggan perseorangan membuat kesepakatan dengan cara memberikan *Top Down Payment* (TDP) kepada pihak *Paramuda Tour & Transport*. Sedangkan untuk pelanggan rombongan, perusahaan akan menanyakan kepada pelanggan apakah pihak *Paramuda Tour & Transport* akan memberikan presentasi tentang paket wisata yang telah dipilih pelanggan kepada rombongan atau tidak. Jika pelanggan meminta pihak *Paramuda Tour & Transport* untuk melakukan presentasi kepada pihak rombongan maka akan dilakukan penjadwalan presentasi kepada pihak rombongan pelanggan tentang paket wisata yang telah dipilih. Setelah terjadi kesepakatan maka pelanggan akan melakukan *top down payment* (TDP) kepada *Paramuda Tour & Transport*.

Paramuda Tour & Transport mempunyai jumlah pelanggan sekitar 1462 orang pada tahun 2013 sampai dengan 2015. Jumlah pelanggan *Paramuda Tour & Transport* mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir, sehingga mengakibatkan *profit* perusahaan memiliki kecenderungan menurun. Hal ini tidak diharapkan oleh perusahaan, karena *profit* perusahaan bergantung kepada jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan. Jumlah pelanggan *Paramuda Tour & Transport* dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Paramuda *Tour & Transport*

Paramuda *Tour & Transport* tidak menginginkan terjadinya penurunan pelanggan yang berkelanjutan dan ingin memperluas pangsa pasar yang ada. Paramuda *Tour & Transport* menginginkan perluasan pangsa pasar dikarenakan pelanggan yang datang hanya di wilayah sekitar perusahaan dan pelanggan hanya tahu dari mulut ke mulut. Dengan memperluas pangsa pasar, penjualan paket wisata yang ada dapat ditingkatkan karena dengan memperluas pangsa pasar yang ada saat ini maka memungkinkan pelanggan yang datang tidak hanya yang berada di area sekitar perusahaan.

Dengan adanya perluasan pangsa pasar, pada umumnya calon pelanggan akan membutuhkan informasi tentang paket wisata yang ada karena pelanggan akan bertanya-tanya tentang bagaimana pelanggan tersebut berwisata, fasilitas yang didapatkan dan tujuan wisata yang akan diberikan dalam suatu paket wisata. Calon pelanggan akan kesulitan dalam memilih paket sesuai dengan apa yang

dibutuhkan. Kesulitan tersebut dialami ketika pelanggan tidak tahu *budget* yang dimiliki tersebut dapat digunakan untuk berwisata kemana, fasilitas yang didapatkan, tujuan yang didapat dan banyak hal lain yang menyebabkan pelanggan tersebut akan mengalami kesulitan dalam menentukan paket mana yang akan dipilih.

Dari permasalahan yang dialami oleh Paramuda *Tour & Transport* maka solusi untuk membantu mengatasi permasalahan pemilihan paket wisata yaitu dengan merancang dan membangun sebuah aplikasi pemilihan paket wisata berbasis web pada Paramuda *Tour & Transport* menggunakan Metode *AHP* (*Analytical Hierarchy Process*). Aplikasi pemilihan paket wisata ini berbasis online yang bertujuan agar calon pelanggan dapat dengan bebas mengakses dimana saja calon pelanggan tersebut berada dan calon pelanggan dapat mendapatkan informasi paket wisata yang disediakan oleh Paramuda *Tour & Transport*. Metode *AHP* (*Analytical Hierarchy Process*) dipilih sebagai model pengambilan keputusan untuk membantu mengatasi permasalahan pemilihan paket wisata, karena *AHP* (*Analytical Hierarchy Process*) dapat memecahkan masalah penentuan pilihan dengan banyak tujuan yang dicapai di antara beberapa kriteria. *AHP* juga mampu menganalisis kriteria dan alternatif yang dibandingkan dan dapat memberikan rekomendasi paket wisata yang tepat sesuai dengan kriteria dan alternatif yang diinginkan.

Dengan perancangan aplikasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam perluasan pangsa pasar dengan cara membuat aplikasi ini menjadi online sehingga pangsa pasar yang ada semakin luas dengan begitu maka dapat memungkinkan perusahaan mendapatkan *profit* yang lebih besar. Dengan aplikasi

yang akan dibuat ini diharapkan dapat lebih memudahkan calon pelanggan dalam memilih paket wisata yang sesuai dengan keinginan calon pelanggan tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan, “Bagaimana merancang dan membangun aplikasi pemilihan paket wisata berbasis web pada Paramuda *Tour & Transport* menggunakan metode *AHP (Analytical Hierarchy Process)*”.

1.3. Batasan Masalah

Batasan sistem yang dibahas adalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian hanya meliputi bagian pelayanan paket wisata.
2. Tidak membahas tentang penyewaan alat transportasi.
3. Kriteria telah ditentukan sebagai berikut : Harga, Banyak tujuan wisata, fasilitas, wisata yang paling favorit, dan lama berwisata.
4. Metode *AHP* digunakan untuk menentukan paket wisata yang direkomendasikan kepada pelanggan.
5. Metode *AHP* digunakan saat proses pemilihan paket wisata yang dilakukan oleh pelanggan.
6. Tidak membahas masalah keamanan jaringan. Koneksi antara *server* dan *client* diasumsikan aman.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah menghasilkan aplikasi pemilihan paket wisata pada Paramuda *Tour & Transport*

yang ditampilkan pada web dimana informasi yang ditampilkan diharapkan dapat membantu customer dalam memilih paket wisata yang sesuai dengan kriteria pelanggan.

1.5. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pemilihan Paket Wisata pada Paramuda Tour & Transport” sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan tugas akhir dan sistematika penulisan buku ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dan mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini. Adapun teori-teori yang dibahas meliputi : Bursa Kerja, Seleksi Pelamar Kerja, Aplikasi, *System Development Life Cycle (SDLC)*, *Web*, *World Wide Web*, *Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation (Promethee)*.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini membahas tentang identifikasi masalah, analisa kebutuhan sistem, perancangan aplikasi yang akan dibuat

meliputi: *Data Flow Diagram* (DFD), struktur tabel, desain masukan dan keluaran aplikasi.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini membahas tentang implementasi dari aplikasi. Serta melakukan pengujian apakah aplikasi telah dapat menyelesaikan permasalahan sesuai dengan yang diharapkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari tugas akhir serta saran untuk pengembangan sistem.

