

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang menjadi salah satu tulang punggung perekonomian pada banyak negara di dunia, begitu juga di Indonesia.. Pesatnya perkembangan pariwisata di Indonesia dibuktikan dengan data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf) pada semester I-2023 bahwa jumlah pergerakan wisatawan nusantara mencapai 433,57 juta perjalanan, atau naik 12,57% dari 2022. Sedangkan, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara per Juli 2023 mencapai 6,31 juta kunjungan, atau naik 196,85% dibandingkan 2022. Hal tersebut membuat kebutuhan pariwisata khususnya di bidang perjalanan semakin lama semakin cepat pelayanannya, maka teknologi pun menyesuaikan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan mengikuti perkembangan teknologi dapat mempermudah memperoleh informasi mengenai tempat wisata dan memahami nilai-nilai budaya disuatu daerah. Integrasi teknologi informasi sebagai strategi dalam pemasaran pariwisata akan menguntungkan baik penyedia layanan dan pengelola wisata [1].

Salah satu jenis usaha yang signifikan dalam industri pariwisata adalah travel agent. Sebuah travel agent merupakan entitas bisnis yang menyediakan layanan untuk mengatur dan menyiapkan perjalanan bagi individu atau kelompok. PT. SURYANING GANTARI NUSANTARA, sebagai perusahaan yang beroperasi di sektor pariwisata, menawarkan berbagai layanan termasuk penyediaan transportasi darat maupun udara, paket perjalanan wisata, akomodasi, serta pengelolaan dokumen perjalanan. Tujuan utama perusahaan ini adalah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait perencanaan dan pengelolaan perjalanan wisata. Adapun proses bisnis inti yang dijalankan oleh PT. SURYANING GANTARI NUSANTARA mencakup pemasaran, pemesanan, pembayaran, dan pengelolaan.

Paket wisata PT. SURYANING GANTARI NUSANTARA memiliki dua jenis paket wisata yaitu *open trip* dan *regular trip*. *Open trip* merupakan sebuah konsep perjalanan wisata dimana pelanggan akan bergabung dengan orang-orang baru dalam sebuah grup dengan tujuan liburan yang sama. Mulai dari jadwal atau *rundown*, harga paket *tour*, dan fasilitas lainnya, semuanya sudah ditentukan oleh pihak *travel agent*. Meskipun dalam satu kelompok ada yang tidak saling kenal, tapi trip seperti ini banyak peminatnya karena harganya lebih terjangkau. Akan tetapi kekurangan dari *open trip* ini memiliki kuota minimal untuk keberangkatan, dalam PT. SURYANING GANTARI NUSANTARA sendiri memiliki aturan setidaknya ada 13 pelanggan untuk memenuhi kuota minimal, namun untuk maksimal kuota perusahaan ini tidak memiliki keterbatasan. Sedangkan *regular trip* merupakan konsep perjalanan wisata yang mengutamakan privasi atau hanya bersama orang-orang terdekat. *Regular trip* memiliki tujuan dimana peserta diberikan kebebasan penuh untuk menentukan jadwal keberangkatan, destinasi, dan aktivitas sesuai dengan keinginan mereka.

Strategi pemasaran paket wisata perusahaan berpusat pada pemanfaatan platform Instagram. Namun demikian, prosedur pemesanan mengharuskan interaksi langsung dengan admin, dan skema pembayaran masih bersifat manual. Konfirmasi pembayaran diwajibkan melalui aplikasi *WhatsApp*, sementara validasi oleh admin dilakukan melalui sistem transfer bank. Pencatatan pesanan dan pembayaran yang masih mengandalkan lembar kerja *Microsoft Excel* menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan dalam mengelola pesanan dan proses pembayaran yang belum terorganisir secara optimal.

Proses pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan melalui transfer ini membutuhkan waktu identifikasi yang cukup panjang. Maka diperlukan pembayaran elektronik yang mana memerlukan gateway pembayaran yang berfokus pada aspek utama yakni peningkatan keamanan, efisiensi, perluasan akses dalam sistem pembayaran dan memperhatikan perlindungan konsumen [2]. *Payment gateway* adalah layanan keuangan yang digunakan untuk memproses pembayaran secara digital. Hadirnya *payment gateway* memungkinkan penjual untuk menerima pembayaran dari berbagai metode pembayaran tanpa membuat banyak rekening. Penjual bisa menerima pembayaran dari kartu debit, kartu kredit,

QRIS, dan berbagai metode pembayaran lainnya tanpa perlu membuat banyak rekening dari berbagai bank. Dengan melakukan Integrasi sistem *payment gateway* diharapkan pembeli bisa mendapatkan pengalaman bertransaksi yang mudah dan cepat.

Midtrans merupakan sebuah *payment gateway* yang mempermudah melakukan pembayaran melalui memasukan kode transaksi dalam website penjualan [3]. Midtrans dikenal memiliki tingkat keamanan yang tinggi berkat fitur deteksi anomali yang melindungi data dan proses transaksi pelanggan. Penyedia *payment gateway* ini menyediakan berbagai metode pembayaran, meliputi transfer bank, e-wallet, kartu kredit, Alfamart, direct debit, dan PayLater. Siahaan menyatakan bahwa Midtrans sesuai untuk beragam jenis bisnis seperti e-commerce, ritel, perjalanan, perhotelan, hingga startup. Kesesuaian ini disebabkan oleh kemudahan penggunaan solusi pembayaran yang ditawarkannya, integrasi yang luas dengan berbagai platform bisnis online, dan pilihan pembayaran yang komprehensif. Selain itu, Midtrans juga memastikan perlindungan transaksi yang kuat, sehingga memberikan rasa aman bagi pelanggan saat bertransaksi secara online[4].

Berdasarkan permasalahan tersebut, urgensi pengembangan sebuah sistem informasi menjadi sangat krusial untuk memfasilitasi diseminasi informasi dan transaksi pembelian paket wisata yang ditawarkan oleh PT. SURYANING GANTARI NUSANTARA. Sistem yang akan dikembangkan ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi bagi pengguna mengenai ragam paket wisata yang tersedia, sekaligus mengintegrasikan fasilitas *payment gateway* yang mengakomodasi berbagai metode pembayaran digital. Implementasi sistem ini akan berbasis website, memungkinkan administrator dan pengelola untuk melakukan konfigurasi data dan informasi pada antarmuka web, serta mengelola seluruh aspek pemesanan secara komprehensif. Pengelolaan tersebut mencakup inventarisasi jumlah paket wisata, rekapitulasi data pelanggan, hingga detail setiap transaksi yang telah terjadi. Akses ke lingkungan back-end sistem akan terbatas pada akun yang telah terdaftar dan terautentikasi oleh administrator. Adapun perancangan dan pengembangan sistem ini akan mengadopsi metode waterfall, sebuah pendekatan sekuensial yang sistematis, untuk memastikan setiap tahapan,

mulai dari analisis kebutuhan hingga implementasi dan pemeliharaan, terlaksana secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Pendekatan ini dianggap cocok karena sistem dibangun dari awal dengan kebutuhan yang telah ditentukan.

Aplikasi penjualan berbasis web menjadi esensial karena memfasilitasi akses langsung bagi pembeli tanpa memerlukan proses unduh dan instalasi aplikasi [5]. Aplikasi berbasis web menawarkan fleksibilitas karena dapat dioperasikan pada beragam platform, baik yang memiliki sistem operasi maupun perangkat keras berbeda, asalkan browser yang digunakan mendukung kompatibilitas. Kemampuan ini memastikan bahwa semua pengguna mengakses versi aplikasi yang seragam, sehingga menghilangkan masalah kompatibilitas perangkat lunak. Selain itu, karena aplikasi web tidak memerlukan instalasi langsung pada hard drive atau hard disk, hal ini efektif mengatasi kendala keterbatasan ruang penyimpanan yang kerap muncul [6] .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam skripsi ini yaitu “Bagaimana merancang dan membangun aplikasi pemesanan paket wisata berbasis website yang terintegrasi dengan fitur payment gateway di PT. SURYANING GANTARI NUSANTARA?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah yang sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dibangun berdasarkan kebutuhan dari PT. SURYANING GANTARI NUSANTARA.
2. Membangun Web menggunakan *Framework Laravel*.
3. Membangun Web menggunakan *API Payment Gateway Midtrans*.
4. Web ini bisa diakses oleh pengunjung dan admin.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, skripsi ini bertujuan untuk membuat aplikasi pemesanan paket wisata yang berisikan informasi paket wisata dengan menggunakan metode pembayaran yang dinamis menggunakan *payment gateway*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi ini dapat membantu pembeli dalam mencari informasi tentang paket wisata yang ditawarkan oleh perusahaan serta melakukan pemesanan dan pembayaran.
2. Aplikasi ini dapat mendokumentasikan setiap transaksi yang telah dilakukan, sehingga membantu perusahaan dalam mengelola pemesanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan ini mengikuti sistematika penulisan tertentu untuk memastikan konsistensi dan relevansi dengan tujuan skripsi. Prosedur penulisan laporan skripsi ini dirincikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menyajikan tinjauan menyeluruh mengenai skripsi, meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan yang hendak dicapai, manfaat yang diharapkan, serta struktur penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat kompilasi penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan, berfungsi sebagai landasan komparatif dengan studi saat ini. Selain itu, dijelaskan pula dasar-dasar teori yang berkaitan dengan topik bahasan, serta perangkat dan teknologi yang dimanfaatkan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan sistematis yang ditempuh untuk mencapai tujuan penelitian. Prosedur yang dijelaskan meliputi identifikasi masalah awal, penelusuran studi literatur, penerapan metode pengumpulan data, dan diakhiri dengan analisis kebutuhan serta perancangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan seluruh temuan dan luaran dari setiap tahapan yang telah dijelaskan dalam metodologi penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman utama dari keseluruhan laporan skripsi, dilengkapi dengan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan seluruh literatur yang dijadikan referensi dan panduan dalam penyusunan skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data pendukung atau dokumen pelengkap yang esensial untuk mendukung proses penyusunan skripsi