

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang**

HNY Tour & Travel adalah sebuah usaha biro perjalanan wisata MinangKabau, dalam negeri dan luar negeri yang dimana biro perjalanan ini merupakan kegiatan usaha yang bersifat komersil yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, unntuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.(Riskiono & Reginal, 2018)

Dalam melakukan pemesanan HNY Tour & Travel masih mengandalkan tatap muka dengan pelanggan, dimana pelanggan datang langsung ke kantor dan memilih paket wisata yang akan dibeli, kemudian melakukan pembayaran secara tunai. Padahal jika dilakukan pemesanan secara *online* tentunya akan memperluas peluang pasar dan juga dapat meningkatkan jumlah pemesanan.

Laporan pada HNY Tour & Travel seperti data pemesanan, data pelanggan dan data jadwal keberangkatan masih diinputkan pada *excel* sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam membuat laporan tersebut dan dibutuhkan sistem terkomputerisasi yang lebih efektif dan efisien.

Pada saat ini konsumen sangat sulit mencari informasi tentang keberadaan HNY Tour & Travel yang mengakibatkan HNY Tour & Travel kurang dikenal oleh banyak orang. Dengan adanya permasalahan tersebut maka

dibutuhkan sebuah sistem informasi pemesanan. Hal ini sangat penting karena dengan keberadaan sistem ini dapat membantu menyampaikan informasi produk secara detail pada konsumen, selain itu dengan sistem informasi pemesanan tersebut dapat mempermudah konsumen mengakses informasi yang dibutuhkan dimana saja dan kapan saja . Tidak hanya itu, keberadaan suatu sistem informasi pemesanan dapat membantu mempromosikan dan meningkatkan transaksi pemesanan jasa perjalanan wisata pada HNY Tour & Travel.

Berdasarkan permasalahan tersebut, menimbulkan keinginan dari penulis untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi tugas akhir dengan judul “ PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN DAN MEDIA PROMOSI BIRO PERJALANAN PADA HNY TOUR & TRAVEL”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana dengan adanya sistem ini dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan ?
2. Bagaimana dengan adanya sistem ini dapat mempercepat HNY Tour & Travel dalam pembuatan laporan transaksi pemesanan?
3. Bagaimana dengan adanya sistem ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan?
4. Bagaimana dengan sistem ini dapat membantu mempromosikan HNY Tour & Travel ?

5. Bagaimana sistem informasi ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada HNY Tour & Travel ?

### **1.3. Hipotesa**

Dari perumusan masalah diatas, maka dapat dibentuk hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi ini dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pemesanan perjalanan wisata yang disediakan oleh HNY Tour & Travel nantinya.
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi ini dapat mempermudah HNY Tour & Travel dalam melakukan pembuatan laporan pemesanan dimanapun dan kapanpun.
3. Diharapkan dengan sistem informasi ini, pelanggan dapat mengakses paket-paket wisata tanpa harus datang ke kantor, melakukan pemesanan, pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli/transaksi pelanggan dan pemesanan terhadap HNY Tour & Travel.
4. Diharapkan dengan adanya sistem informasi ini, HNY Tour & Travel dapat mempromosikan jasanya secara lebih luas dan dapat dikenal oleh banyak orang sehingga dapat meningkatkan jumlah permintaan kedepannya.
5. Diharapkan dengan adanya sistem informasi baru yang menampilkan kebutuhan-kebutuhan informasi pelanggan seputar produk jasa yang

ditawarkan dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada HNY Tour & Travel.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada HNY Tour & Travel dan agar penelitian ini terarah dan sistematis sesuai permasalahan, maka permasalahan dibatasi dalam menghadirkan sebuah layanan sistem informasi pemesanan yang fokus terhadap pelayanan pada konsumen pada HNY Tour & Travel.

#### **1.5 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menghasilkan sebuah sistem informasi yang dapat membantu HNY Tour & Travel dalam memasarkan jasanya.
2. Untuk menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu konsumen untuk dapat melihat informasi produk secara detail.
3. Dengan sistem informasi ini dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dan mendapatkan pelanggan yang baru.
4. Untuk mempermudah HNY Tour & Travel dalam mengelola transaksi pemesanan yang terjadi.
5. Memperkenalkan lebih lanjut tentang kegunaan komputer dengan sistem yang handal yang dapat membantu pekerjaan manusia.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu :

### a. Bagi Mahasiswa

1. Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun sistem informasi.
2. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan dibidang ilmu komputer
3. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.

### b. Bagi Kampus

1. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK “ Padang khususnya program studi sistem informasi.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.

### c. Bagi HNY Tour & Travel

1. Membantu HNY Tour & Travel dalam meningkatkan proses pemesanan.
2. Dapat menyediakan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna membantu HNY Tour & Travel dalam mengambil keputusan.

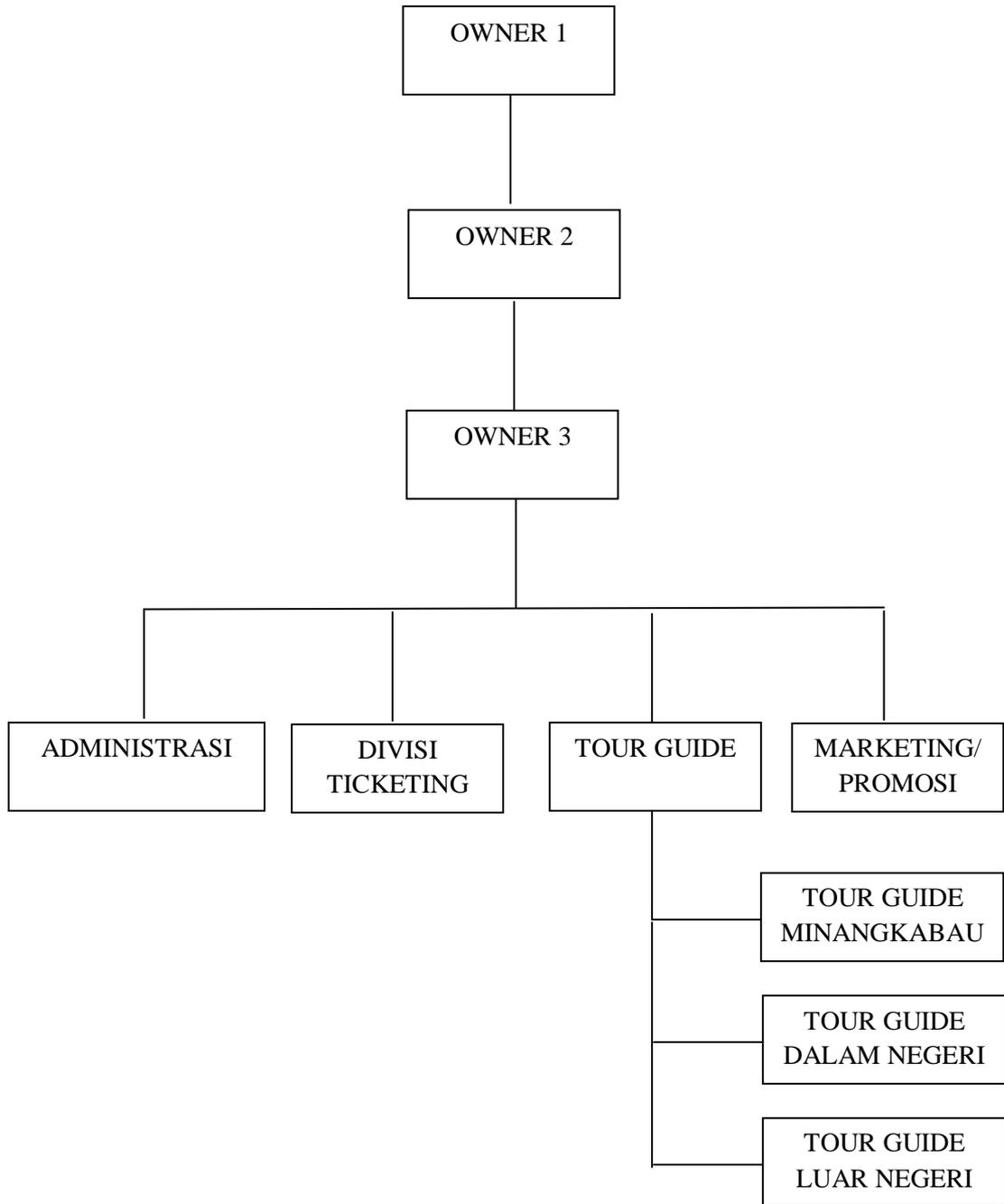
## **1.7 Tinjauan Umum**

Dalam Tinjauan Umum akan dibahas tentang sejarah dan struktur organisasi HNY Tour & Travel.

### **1.7.1 Sejarah HNY Tour & Travel**

HNY Tour & Travel yang beralamat di Jalan Gang Damai No.30, kubu Dalam Parak Karakah, Kota Padang didirikan pada Desember 2017 oleh 3 orang yaitu Hidayat, Novri, dan Yesa. Berdirinya HNY Tour & Travel di latar belakang dengan perkembangan destinasi wisata yang ada di minangkabau, dalam negeri, dan luar negeri.

**1.7.2 Struktur Organisasi HNY Tour & Travel**



*Sumber: HNY Tour & Travel*

### **1.7.3 Tugas dan Wewenang dari Masing-masing Bagian**

#### 1. Owner

Owner/Pimpinan bertugas sebagai seorang komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola (manajer), dan eksekutor . Peran pengambilan keputusan mencakup keputusan tingkat tinggi terkait kebijakan dan strategi.

#### 2. Administrasi

Melakukan penagihan baik melalui telepon ataupun bertemu langsung dengan customer.

#### 3. Divisi Ticketing

Memberikan Informasi secara lengkap tentang apa yang dibutuhkan oleh customer seperti jadwal penerbangan, hotel, dan jenis pesawat.

#### 4. Tour Guide

Tour Guide atau pramuwisata bertugas memberikan bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang obyek wisata serta membantu keperluan wisata lainnya.

#### 5. Marketing/Promosi

Menentukan strategi pemasaran yang efektif dengan memperhatikan sumber daya perusahaan.