

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan komunikasi sangat membantu kinerja dan proses bisnis organisasi terutama dalam pekerjaan maupun bisnis. Perkembangannya harus menghasilkan manfaat bagi organisasi dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat sehingga membantu pengelola organisasi dalam mengambil keputusan. Perubahan bentuk proses bisnis yang digunakan dengan perkembangan teknologi dan komunikasi diharapkan mampu mendorong organisasi untuk memiliki pengelolaan supaya menjadi lebih baik kedepannya.(Ayu & Permatasari. 2020)

Penilaian kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu usaha memperkenalkan jenis-jenis usaha yang ditawarkan. Semakin kreatif pengelolaannya akan semakin banyak konsumen yang tertarik. Salah satu bentuk pengelolaan yang kreatif dengan menggunakan sistem informasi berbasis web dengan tampilan yang unik dan menarik agar memudahkan konsumen dalam menentukan penilaian terhadap usaha yang dimiliki.(Rianto. 2020)

Kawasan wisata mandeh menyuguhkan banyak pilihan wisata bagi para wisatawan tak hanya wisata bahari saja tetapi juga hiking, karena dalam kawasan wisata ini juga terdapat banyak bukit yang mengelilinginya. Namun dalam hal ini peneliti menfokuskan hanya kepada wisata baharinya saja. Salah satu spot wisata bahari kawasan pulau ini yang cukup dikenal yaitu wisata divingnya dimana

terdapat spot diving unik di kawasan wisata pulau Mandeh yang tidak dimiliki oleh tempat kawasan wisata bahari lainnya, yaitu spot diving dengan pemandangan bangkai kapal tenggelam MV Boelongan Nederland yang karam pada 28 Januari 1942. Bangkai kapal MV Boelongan ini tercatat sebagai aset wisata sejarah bawah laut didaftar inventaris No.14/BCB-TB/A/14/2007. Namun, sayangnya meskipun kaya akan wisata baharinya dan memiliki keunikan, kawasan wisata mandeh ini belum terlalu dikenal oleh turis lokal maupun mancanegara terutama untuk kawasan kepulauan di Sumatera Barat. Propinsi Sumatera Barat sendiri merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia Bagian Barat dan merupakan satu dari 13 gerbang masuk utama pariwisata ke Indonesia. Pada tahun 2007 Pemerintah Pusat menetapkan Sumatera Barat sebagai daerah unggulan wisata di Kawasan Barat Indonesia bersama dengan Bunaken dan Biak pada Kawasan Timur Indonesia, (Kurniansyah, 2020).

Di Indonesia teknologi dan informasi saat ini merupakan sebuah kebutuhan. Dalam bisnis tour misalnya, saat ini banyak sekali perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi (Chalimah, dkk, 2020).

Tingginya tingkat permintaan dari para konsumen terhadap jasa transportasi perjalanan wisata menyebabkan efisiensi waktu menjadi sangat penting, oleh sebab itu perusahaan memerlukan suatu sistem yang dapat melayani pemesanan paket pariwisata secara cepat dan tepat. Selain itu dalam pengolahan data konsumen juga membutuhkan waktu yang lebih efisien. Penggunaan teknologi berbasis *Web* atau *online* merupakan solusi dari tantangan perkembangan teknologi informasi di era globalisasi saat ini. Teknologi informasi di era globalisasi berkembang sangat pesat di dalam kehidupan masyarakat. Berkat

teknologi baru seperti *internet*, segala kebutuhan manusia dapat dipenuhi. Banyaknya fasilitas yang disediakan oleh internet terutama di media sosial, memicu peningkatan penggunaan oleh remaja. Intensitas penggunaan media sosial menciptakan bentuk-bentuk interaksi yang berbeda dengan sebelumnya. Hal ini merupakan proses penyesuaian diri terhadap lingkungan sosial dimasyarakat.(Pratama & Sari, 2020)

Pada era sekarang dengan kemajuan teknologi pada zaman sekarang proses penilaian kepuasan pelanggan sangatlah dibutuhkan karena dapat membantu proses analisa dan proses pengembangan wisata peradu pulau mandeh dapat melakukan perbaikan. Dengan mengetahui apa tanggapan dari pengunjung wisata pulau mande dapat di olah dengan menggunakan metode cobit sebagai media untuk menghitung sistem kepuasan pelanggan yang menjadikan suatu sistem dapat tersrujtur dengan baik.(Syuhada, 2021)

Teknologi informasi merupakan sistem yang berkembang saat ini. Mulai dari penggunaan yang membantu kehidupan sehari-hari, hingga memudahkan segala aktivitas bagi semua penggunanya. Suatu sistem kumpulan dan kumpulan dari beberapa unsur yang saling berhubungan yang dapat membentuk suatu kesatuan yang utuh dan utuh. Sistemnya sendiri sudah tertata dengan baik dan apalagi sekarang sudah diimplementasikan dalam implementasinya. Dengan sebuah sistem, pemerintahan sangat penting di dalamnya. Tata kelola TI adalah ide dan tanggung jawab yang tepat dalam membuat ide/keputusan yang akan mendorong penggunaan teknologi informasi dalam suatu perusahaan. Penelitian ini menggunakan COBIT sebagai metode penelitian.(Nagel et al., 2020)

Menurut Sarno kerangka kerja COBIT 4.1 digunakan karena memiliki gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses Teknologi Informasi (TI) yang mendukung keselarasan strategi bisnis dan tujuan TI. Sedangkan Singgih et. al. menyatakan bahwa SEM digunakan untuk menjelaskan secara menyeluruh relasi antar variabel dalam penelitian Penelitian ini mengukur nilai COBIT Maturity Level pada perspektif Kinerja Pelanggan yaitu Tujuan Bisnis (BG-4), Tujuan TI (ITG-3), Proses TI (ITP) terdiri dari PO-8, AI-4, DS-1, DS-2, DS-7, DS-8, DS-10, DS-13. Sedangkan analisis data pada model SEM menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*). Penelitian ini mengukur nilai COBIT Maturity Level pada perspektif Kinerja Pelanggan yaitu Tujuan Bisnis (BG-4), Tujuan TI (ITG-3), Proses TI (ITP) terdiri dari PO-8, AI-4, DS-1, DS-2, DS-7, DS-8, DS-10, DS-13. Sedangkan analisis data pada model SEM menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*).

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan kawasan wisata mandeh lebih dikenal masyarakat luas dengan menonjolkan citra atau potensi yang dimilikinya yang tidak ditemukan ditemukan dikawasan wisata bahari lainnya. Serta dengan perancangan identitas visual ini, akan mempermudah wisatawan untuk menandakan dan mengenal kawasan wisata Mandeh sehingga membuat ketertarikan para pengunjung untuk menjadikan kawasan wisata Mandeh sebagai tempat tujuan wisata utama yang akan dikunjungi berulang kali. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas dan merancang sebuah penelitian pada objek wisata terpadu pulau mandeh dengan judul **“ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DI KAWASAN OBJEK WISATA TERPADU PULAU MANDEH TERHADAP KEPUASAN**

## **PENGUNJUNG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”.**

### **1.2. Perumusan Masalah**

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang timbul yaitu:

1. Bagaimana dengan dirancangnya sistem informasi audit dengan menggunakan metode cobit dapat dengan mudah mengelola data wisata dengan baik dan cepat?
2. Bagaimana dengan dirancangnya sistem informasi audit manajemen pariwisata dengan menggunakan metode cobit dapat memberikan kemudahan dalam proses audit?
3. Bagaimana implementasi sistem yang akan dirancang dapat memberikan kemudahan kepada petugas untuk mengakses dimana saja?
4. Bagaimana dengan adanya system ini bisa mengurangi waktu dan tempat pada saat pengolahan data pada sistem audit yang baru ini?
5. Bagaimana dengan adanya sistem informasi audit yang baru ini dapat memperluas tempat penyimpanan dan mengurangi ruang pekerjaan dalam pengelolaan data pada pihak objek wisata terpadu pulau mandeh?

### **1.3. Ruang Lingkup Permasalahan**

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis memberi batasan-batasan supaya pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan, batasan tersebut adalah:

1. Sistem informasi yang akan diterapkan adalah sistem informasi audir kepuasan pengunjung berwisata di wisata pulau mande?
2. Pembuatan sistem menjadi sistem terkomputerisasi dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MySQL.

#### **1.4. Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diharapkan,hipotesis adalah :

1. Diharapkan dengan dibuatkan sistem informasi audit dengan menggunakan metode cobit dapat dengan mudah mengelola data wisata dengan baik dan cepat dan dapat memabntu pihak wisata dalam mengelola
2. Diharapkan dengan menggunakan metode cobit dapat memberikan hasil analisa data menjadi lebih cepat, sehingga apabila ada kelemahan dari sistem yang lama dapat di perbaiki dengan cepat.
3. Diharapkan dengan dirancangnya sistem informasi audit manajemen kepuasan pengunjung dnegan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat memberikan kemudahan kepada pihak wisata dalam proses penggunaan sistem.
4. Diharapkan dengan adanya sistem informasi audit yang baru ini dapat mengurangi waktu pengelolaan pada data dan mengurangi kemungkinan kehilangan data yang diperlukan pada pihak objek wisata terpadu pulau pandeh

5. Diharapkan dengan adanya sistem informasi audit yang baru ini dapat memperluas tempat penyimpanan dan mengurangi ruang pekerjaan dalam pengelolaan data pada pihak objek wisata terpadu pulau mandeh

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah :

1. Membantu pihak wisata dalam mengetahui kelebihan dan kekurangan dari kinerja dan pelayanan wisata pulau mandeh.
2. Mengetahui secara teoritis maupun praktis manfaat dari komputerisasi.
3. Sebagai hasil karya tulis ilmiah yang tentunya tulisan-tulisan ini dapat menjadi bahan bacaan yang berguna untuk menambah pengetahuan tentang sistem informasi.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta mengembangkan kemampuan untuk melakukan analisis terhadap masalah yang lebih kritis. Selain itu juga merupakan salah satu syarat dalam program studi semester ini pada Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Sistem Informasi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
2. Bagi Subject Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang teknologi sistem informasi terhadap ilmu penguasaan dan teknologi yang selalu

berkembang dan mempermudah tenaga kerja dalam pemberian informasi manajemen kualitas pelayanan pada wisata pulau mandeh.