

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Labuan Bajo merupakan ibu kota Kabupaten Manggarai Barat yang terletak di daratan Flores provinsi Nusa Tenggara Timur. Labuan Bajo telah menjadi salah satu tujuan utama destinasi wisata yang ada di Indonesia dan dalam periode pemerintahan sekarang, telah bertransformasi menjadi wisata super premium. Jenis-jenis destinasi wisata yang ditawarkan di Labuan Bajo cukup bervariasi seperti wisata budaya di kampung Melo, wisata alam di Pulau Komodo, dan wisata bawah laut seperti *spot* menyelam di Batu Tiga [1].

Dalam perkembangannya, jumlah pengunjung yang berkunjung ke Labuan Bajo, baik itu wisatawan mancanegara ataupun wisatawan domestik terus meningkat pada kurun waktu tiga tahun terakhir. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Manggarai Barat, jumlah pengunjung wisatawan yang datang ke Labuan Bajo pada tahun 2019 mencapai 184.206 wisatawan, pada tahun 2018 mencapai 163.807 wisatawan dan tahun 2017 mencapai 111.749 wisatawan [2].

Dengan didukung UU Republik Indonesi Nomor 10 tahun 2009 memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan perjalanan wisata pariwisata. Media yang digunakan untuk menunjang segala aktivitas perjalanan wisata yaitu transportasi laut dan darat. Para pelaku usaha juga tidak hanya bertugas untuk mengantar wisatawan tetapi, memberikan pelayanan berdasarkan fasilitas yang dimiliki seperti, kamera, juru masak dan *porter*.

Menurut [4], ada dua permasalahan yang ditimbulkan dalam menggunakan *travel agent tour* yaitu *role-model problem* dan *social awareness problem*. *Role model problem* merupakan permasalahan yang berkaitan dengan organisasi itu sendiri. Kekurangan pekerja menyebabkan individu yang bertanggung jawab terhadap konsultasi perjalanan dengan wisatawan melalui telepon tidak dapat mengerjakan tugas dengan maksimal. Hal ini disebabkan oleh adanya tambahan pekerjaan yang harus dikerjakan di *BackOffice*. Total waktu kerja konsultan perjalanan melalui telepon hanya 17% dari keseluruhan tugasnya. Semua agen

yang ditelepon juga akan cenderung mempersingkat percakapan dengan wisatawan jika permintaan perjalanan sedang banyak dengan persentase 87% percakapan di bawah 5 menit [4].

*Social awareness problem* merupakan permasalahan terkait komunikasi yang dilakukan antara wisatawan dengan konsultan perjalanan (*agent tour*). Komunikasi yang dilakukan antara dua pihak mengalami kesulitan karena media yang digunakan tidak dapat membuat kedua belah pihak dapat memahami kebutuhan dan persepsi masing-masing. Topik komunikasi terkait pesanan perjalanan, menjawab pertanyaan sederhana dan komplain [4].

Bagi para pengusaha transportasi perjalanan wisata, dampak negatif yang diberikan *agent tour* adalah komplain langsung dari wisatawan. Komplain ini terutama terkait ekspektasi wisatawan tak sesuai dengan realitas. Ekspektasi berkaitan dengan fasilitas yang dimiliki pengusaha transportasi perjalanan dimana *agent tour* tidak menyediakan informasi sesuai dengan keadaan. Hal ini menyebabkan kerugian finansial bagi pihak pengusaha transportasi perjalanan wisata [4].

Dengan pertumbuhan teknologi informasi, oleh karena itu permasalahan yang dihadapi bisa diatasi dengan sistem informasi biro perjalanan wisata di Labuan Bajo berbasis *web* yang dapat menjadi wadah bagi para pelaku usaha transportasi perjalanan wisata. Sistem yang dibangun juga diharapkan akan membantu para wisatawan yang akan berkunjung ke Labuan Bajo dengan memberikan informasi destinasi wisata di Labuan Bajo secara lengkap dan akurat. Sehingga, para wisatawan yang akan berkunjung dengan mudah menghitung estimasi biaya yang harus dikeluarkan saat berkunjung ke Labuan Bajo.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas dapat di buat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi bagi pelaku usaha perjalanan wisata di Labuan Bajo dalam mengelola perjalanan wisata.
2. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi, yang dapat menyediakan informasi perjalanan wisata yang ada di Labuan Bajo dengan sesuai dan akurat bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Labuan Bajo.

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada. Pembuatan sistem ini memiliki batasan masalah sehingga dapat sesuai latar belakang masalah ada, yaitu:

1. Sistem informasi yang dibuat berisikan informasi tentang destinasi wisata di Labuan Bajo dan sekitarnya.
2. Sistem pembayaran menggunakan metode pembayaran transfer antar bank.
3. Sistem dibangun dengan *framework* Codeigniter 3.1.11 sedangkan, untuk basis data menggunakan MySQL dan *vue.js* disisi *client-side*.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dibuat, adapun tujuan yang ingin dicapai:

1. Membangun sebuah sistem informasi bagi pengusaha perjalanan wisata di Labuan Bajo sehingga memudahkan pelaku pariwisata dalam mengatur setiap perjalanan wisata yang ditawarkan.
2. Membangun sebuah sistem informasi yang dapat menyediakan informasi tentang perjalanan wisata yang ada di Labuan Bajo dengan sesuai dan akurat bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Labuan Bajo.

### 1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam membangun sistem informasi biro perjalanan wisata di Labuan Bajo yakni:

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah merupakan sebuah langkah awal dalam membangun sistem informasi. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi. Dari metode dihasilkan rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan penelitian.

2. Studi Literatur

Metode studi literatur merupakan metode yang mempelajari hal-hal yang

berkaitan dengan topik penelitian yang dibuat. Studi literatur ini didapatkan dari jurnal-jurnal penelitian sebelumnya dan buku-buku yang berkaitan dengan topik.

### 3. Perancangan

Pada tahapan ini penulis akan menerjemahkan segala hal yang berkaitan permasalahan kebutuhan sistem ke dalam kebutuhan fungsional sistem.

### 4. Pengkodean

Pengkodean dilakukan setelah proses perancangan dilakukan. Dalam proses ini, penulis akan mengimplementasikan segala fungsi menggunakan *framework* codeigniter dan *vue js*.

### 5. Pengujian

Pada tahapan terakhir akan melakukan pengujian fungsional yang ada di dalam sistem. Pada tahapan ini akan melihat apakah sistem sudah berjalan sesuai dengan fungsionalitas yang telah dibuat. Dalam pengujian ini akan melakukan inputan ke dalam sistem dan mencatat segala keluaran.

## 1.6. Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab pertama hal-hal yang dituliskan terkait latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah dari sistem yang dibangun, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada Bab kedua menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik.

### **BAB III. KAJIAN TEORI**

Pada Bab ketiga menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan terkait.

### **BAB IV. ANALIS DAN PERANCANGAN**

Pada Bab keempat menjelaskan tentang analisis dari sistem yang dibangun serta perancangan sistem.

## **BAB V IMPLEMENTAS DAN PENGUJIAN**

Pada Bab kelima menjelaskan tentang pengimplementasian dari sistem yang telah dibangun serta hasil pengujian.

## **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ke 6 menjelaskan tentang kesimpulan yang didapat serta saran yang diterima.

