

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Travel agent atau agen perjalanan wisata merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang jasa perjalanan wisata serta menyediakan berbagai perlengkapan yang dibutuhkan untuk perjalanan tersebut. Sebagai entitas bisnis, *travel agent* memiliki tujuan komersial untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan. Untuk mencapai tujuan komersial ini, diperlukan berbagai aspek yang mendukung pengelolaan perusahaan *travel agent*. Salah satu aspek penting tersebut adalah strategi pemasaran [1].

Strategi pemasaran adalah elemen vital dalam operasional sebuah perusahaan, terutama bagi agen perjalanan wisata. Di dalam strategi pemasaran, terdapat berbagai rencana dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai target pasar serta membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di antara para pesaing. Ada berbagai konsep strategi pemasaran yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mengelola dan juga menilai keberhasilan upaya pemasaran produknya. Salah satu konsep yang sering digunakan adalah bauran pemasaran (*marketing mix*) [1].

Indonesia adalah salah satu negara dengan berbagai destinasi wisata yang beragam ditandai dengan permintaan pariwisata meningkat setiap tahun. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia naik pada tahun 2019, khususnya pada bulan Juni, dengan peningkatan sebesar 15,48 persen. Secara kumulatif, ada 7,83 juta kunjungan wisatawan. Peningkatan ini membawa dampak positif bagi perekonomian, termasuk peningkatan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di berbagai akomodasi [2]. Semakin berkembangnya zaman era digital ini, manusia akan semakin tersadar betapa pentingnya pemanfaatan teknologi telah mengubah banyak aspek kehidupan didalam masyarakat dunia, salah satunya yaitu transaksi jual beli secara *online*.

Menurut Rafif Andyka Dzulfiqar dalam buku yang ditulis oleh Laudon pada tahun 2007, sistem dan teknologi digital telah mengubah cara perusahaan

berinteraksi dengan pelanggan, karyawan, pemasok, dan mitra logistik, menjadi lebih serba digital dengan memanfaatkan jaringan serta internet. Hal ini telah mendorong munculnya banyak bisnis yang berbasis pada platform digital, yang dikenal dengan istilah perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Salah satu contohnya adalah *Online Travel Agent* yang sedang populer di kalangan masyarakat, terutama generasi milenial saat ini [2].

Pada perkembangan zaman di era digital ini, Internet merupakan salah satu aspek yang ikut berkembang. Dengan perubahan Internet ini, maka perilaku konsumen di Indonesia maupun dunia ikut berubah. Konsumen yang dulunya melakukan proses pembelian secara tradisional dengan datang ke toko sudah banyak berubah menjadi belanja di rumah secara *online* [3].

Perdagangan elektronik telah menjadi tren yang semakin berkembang, menciptakan peluang baru baik bagi perusahaan maupun konsumen dengan pendapatan yang terus meningkat setiap tahun. Biro perjalanan yang sebelumnya menggunakan metode konvensional perlahan mulai menghilang. Kini, masyarakat jarang membeli tiket pesawat atau kereta di loket-loket tiket, lebih memilih menggunakan smartphone untuk memesan melalui fitur-fitur yang disediakan oleh perusahaan penjualan tiket online. Dampak terbesar dari perubahan ini adalah banyaknya perusahaan bisnis travel konvensional yang terpaksa tutup karena tidak mampu bersaing dengan bisnis travel online. Dalam lingkungan yang kompetitif, perusahaan semakin sulit membangun loyalitas konsumen karena ekspektasi konsumen terus meningkat seiring dengan mudahnya mereka mendapatkan layanan serupa dari perusahaan lain (Setiaboedi, 2017) [4].

Dari perspektif kontribusi terhadap negara, kita dapat mengevaluasi potensi yang bisa dimanfaatkan oleh pemerintah melalui bisnis jasa perjalanan dengan mempertimbangkan beberapa pendekatan, antara lain:

1. **Aspek Perpajakan** Dengan keberadaan bisnis jasa perjalanan, pemerintah dapat menarik pajak dari margin keuntungan yang dihasilkan oleh para

pelaku usaha agen perjalanan setiap tahunnya, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. **Aspek Pemasukan Devisa** Bisnis jasa perjalanan juga memberikan keuntungan bagi pemerintah melalui pemasukan devisa dari turis asing yang datang ke Indonesia, sehingga meningkatkan cadangan devisa negara.
3. **Aspek Tenaga Kerja** Bisnis jasa perjalanan dapat menyerap banyak tenaga kerja di sektor informal, membantu pemerintah dengan menciptakan berbagai lapangan kerja baru. Secara ekonomi, bisnis ini dapat mendorong munculnya potensi usaha di bidang jasa perhotelan, pariwisata, kuliner (restoran), dan berbagai elemen lain yang terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung [5].

Website memiliki peran penting dalam memenuhi berbagai kebutuhan manusia, seperti menyediakan layanan transaksi perbankan yang kini dapat diakses secara online melalui platform *e-banking*, menyediakan platform pembelajaran dalam bentuk *e-learning*, serta memfasilitasi berbagai jenis transaksi berbelanja seperti *e-business*, *e-commerce*, dan *e-shopping*. Selain itu, website juga berfungsi sebagai alat promosi yang efektif, baik untuk mempromosikan diri sendiri, perusahaan, maupun produk atau jasa yang ditawarkan [6].

Desain *website* menunjukkan keseluruhan antarmuka antara pelanggan dan perusahaan melalui situs web sebagai wadah interaksi. Selain desain situs web, konten *website* juga merupakan salah satu faktor kunci yang berpengaruh terhadap keinginan konsumen untuk kembali mengunjungi suatu situs web. Salem dan Čavlek mengungkapkan bahwa desain *website* yang efektif akan menarik perhatian pelanggan, memberikan kesan bahwa *website* tersebut penting dan dapat dipercaya, serta menyajikan konten yang memadai dan relevan [6].

Antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) adalah elemen integral yang tak terpisahkan dari sebuah aplikasi dan berperan sebagai penghubung antara pengguna dengan aplikasi secara intuitif. Dalam konteks desain, antarmuka pengguna merujuk pada sistem dan interaksi antara pengguna dengan aplikasi, termasuk

penggunaan perintah, input data, dan interaksi dengan konten. Hampir semua fungsi aplikasi bergantung pada antarmuka pengguna, sehingga menjadikannya elemen yang sangat krusial dalam sebuah aplikasi [7].

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah yang timbul dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana aplikasi *travel agent* dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti gawai, laptop, dan komputer.
2. Bagaimana aplikasi ini dapat membantu pengguna dalam mencari informasi destinasi wisata dan memesan paket perjalanan termasuk tiket transportasi dan hotel

C. Batasan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran, pengalaman, dan juga memperkaya wawasan baik bagi pemilik usaha maupun pelanggan dalam penggunaan web khususnya terkait dengan efisiensi pembangunan UI dan *Front End* dalam aplikasi *Travel Agent*.

1. Pembatasan dalam Lingkup Pengembangan UI dan Front End

Penelitian ini akan memusatkan perhatian pada pengembangan antarmuka pengguna (UI) dan front end dalam konteks aplikasi *travel agent*. Komponen-komponen lain dari pengembangan perangkat lunak seperti bagian backend, manajemen basis data, dan infrastruktur jaringan tidak akan menjadi fokus dalam penelitian ini.

2. Teknologi dan Metode Pengembangan

Penelitian ini akan mempertimbangkan berbagai teknologi, bahasa pemrograman, kerangka kerja (framework), dan alat desain yang relevan dengan pengembangan UI dan front end dalam aplikasi *travel agent*.

Pembatasan ini bertujuan untuk menyederhanakan analisis dan memusatkan perhatian pada teknologi yang paling sesuai dengan kebutuhan khusus dari aplikasi travel agent.

3. Aspek Pengguna

Penelitian ini akan memberikan prioritas pada pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna dalam pengembangan UI dan front end. Evaluasi akan difokuskan pada aspek-aspek seperti keterbacaan, keintuitifan, dan responsivitas untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4. Keterbatasan Sumber Daya

Penelitian ini akan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya yang tersedia untuk pengembangan UI dan front end, termasuk keterbatasan waktu, anggaran, dan tingkat keahlian teknis. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengembangan dapat berjalan efisien dan sesuai dengan sumber daya yang tersedia.

5. Evaluasi Kinerja dan Kualitas

Penelitian ini akan mengeksplorasi strategi dan teknik pengujian yang efektif untuk mengevaluasi kualitas dan kinerja UI serta front end dalam aplikasi travel agent. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa aplikasi memiliki kinerja yang optimal dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

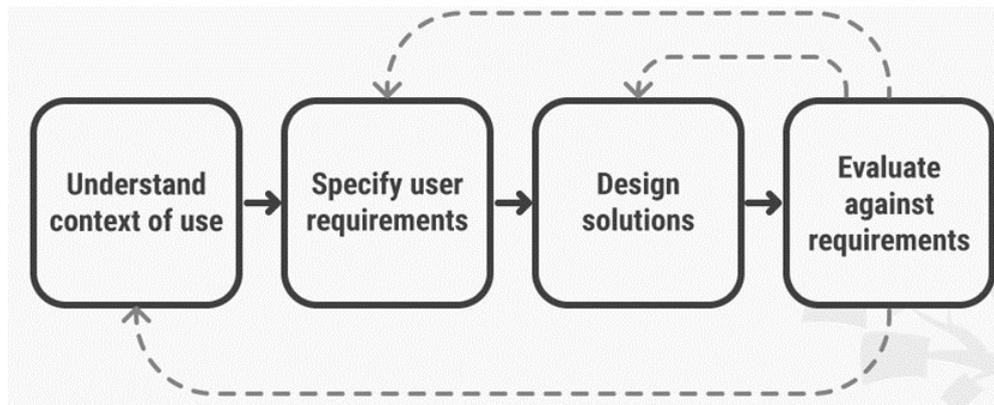
D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memastikan aplikasi travel agent dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti gawai, laptop, dan komputer.
2. Membantu pengguna dalam mencari informasi destinasi wisata dan memesan paket perjalanan termasuk tiket transportasi dan hotel.

E. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian *User Centered Design (UCD)* dalam membangun aplikasi, berikut adalah alur dan penjelasan dari metode penelitian *User Centered Design*.



Gambar 1.1 Alur penelitian Pembangunan UI dan *Front End* Dalam Aplikasi *Travel Agent*

1. *Understand Context of Use*

Penulis perlu memahami konteks penggunaan sistem, termasuk siapa pengguna aplikasinya, tujuan penggunaannya, dan situasi di mana aplikasi tersebut akan digunakan.

2. *Specify User Requirements*

Setelah penulis memahami konteks penggunaan aplikasi, langkah berikutnya adalah menetapkan kebutuhan pengguna (user requirements). Dalam proses ini, penulis harus mengidentifikasi kebutuhan pengguna dalam konteks bisnis dan tujuan yang ingin dicapai.

3. *Design Solutions*

Langkah selanjutnya adalah merancang solusi berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi sebelumnya. Proses perancangan ini akan melalui beberapa tahap, mulai dari konsep awal, pembuatan prototipe, hingga desain akhir.

4. *Evaluation Against Requirements*

Evaluasi akan melibatkan pengguna yang akan menggunakan aplikasi, dilakukan dari tahap awal dan berlanjut ke tahap-tahap berikutnya.

F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan tugas akhir, penulis melakukan langkah-langkah penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab I ini penulis akan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan metode penelitian yang penulis gunakan dalam merancang serta membangun aplikasi UI dan *Front End* berbasis *framework* vue.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka berisi tentang penelitian terdahulu, kemudian penulis menggunakan penelitian terdahulu tersebut sebagai referensi dalam penyusunan laporan ini. Referensi yang digunakan oleh penulis merupakan penelitian yang relevan dengan topik pembahasan penulis yakni Pembangunan UI dan *Front End* Dalam Aplikasi Travel Agent.

BAB III LANDASAN TEORI

Isi dari bab ini adalah kumpulan teori yang penulis gunakan dalam proses pembangunan UI dan *Front End*. Dalam teori yang penulis tuturkan, ada beberapa teori yang penulis gunakan dalam pembangunan aplikasi ini.

BAB IV ANALISIS DAN DESAIN PERANGKAT LUNAK

Bab ini berisikan mengenai analisis serta desain dari aplikasi yang akan dibangun oleh penulis.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisikan implementasi dan pengujian sistem yang telah dibangun oleh penulis.

BABI VI PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis selama proses pembangunan aplikasi ini.

