

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dita Tour Travel adalah sebuah biro jasa yang menyediakan jasa perjalanan wisata yang bertempat di Pacitan, Jawa Timur. Dalam bisnis jasa perjalanannya menawarkan paket perjalanan wisata di Pulau Jawa dan sekitarnya. Saat ini perusahaan masih menggunakan sistem tradisional seperti brosur, media sosial dan spanduk dalam untuk mempromosikan paket perjalanan yang ditawarkannya. Selain itu, pemesanan paket travel masih dilakukan secara manual dengan menyimpan informasi pelanggan di kertas atau di aplikasi Excel. Hal ini sering menyebabkan kesalahan urutan, kesulitan dalam menemukan data, dan terkadang data hilang. Perusahaan juga menggunakan metode pembayaran manual dengan konfirmasi *live chat* dalam proses pembayaran. Ini membutuhkan waktu lama bagi pelanggan untuk menunggu pembayaran selesai. Dalam manajemen, proses tradisional ini juga tidak efisien, mengharuskan organisasi melakukan perubahan sistem.

Namun dengan perkembangan teknologi dan penggunaan internet, sangat penting bagi perusahaan untuk berpindah ke *platform* online. Dengan bantuan *platform* online, perusahaan dapat mempromosikan paket perjalanan mereka dengan lebih mudah dan efektif serta menjangkau khalayak yang lebih luas. Selain itu, penggunaan sistem penyimpanan dan pembayaran online mempercepat proses transaksi dan menghindari kesalahan yang dapat terjadi pada sistem tradisional.

Untuk melakukan transaksi online, perusahaan bisa menggunakan *payment gateway*. *Payment Gateway* adalah mekanisme yang dapat membaca informasi pembayaran pelanggan dan mengirimkannya ke rekening bank, memfasilitasi proses pembayaran online. Layanan ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran menggunakan berbagai metode pembayaran seperti transfer bank, kartu kredit, virtual account, kartu debit, dompet elektronik dan minimarket. Salah satu sistem pembayaran yang ditawarkan oleh *payment gateway* adalah *Midtrans*.

Midtrans adalah perusahaan keuangan berbasis teknologi yang mendukung pertumbuhan berbagai bisnis online dengan solusi pembayaran penuh dan sebagian. Sebagai *payment gateway* terkemuka di Indonesia, *Midtrans* menyediakan layanan pemrosesan pembayaran online untuk berbagai bisnis, mulai dari startup, usaha kecil dan menengah hingga perusahaan besar.

Oleh karena itu, Dita Tour Travel harus melakukan perubahan dengan mengadopsi teknologi dan berpindah dari sistem offline ke sistem online. Dengan menerapkan sistem online, Dita Tour Travel dapat mengoptimalkan proses bisnisnya. Selain itu, perusahaan dapat memperluas bisnisnya dengan terhubung dengan pelanggan melalui *platform* online seperti situs web dan media sosial. Hal ini memungkinkan Dita Tour Travel untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan kemampuan melayani pelanggan dengan lebih baik dan efisien.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti ini ingin membuat suatu aplikasi dapat membantu dalam memberikan informasi dan layanan yang mempermudah pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Aplikasi Pemesanan Paket Wisata Dengan Midtrans sebagai Payment Gateway (Studi Kasus : Dita Tours)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan adalah “Bagaimana membuat sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk memesan paket wisata secara online dan melakukan pembayaran dengan menggunakan *payment gateway*”.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup dari penelitian ini adalah :

1. Pemilihan dan pemesanan paket wisata secara online.
2. Memberikan informasi tentang paket wisata yang tersedia, termasuk harga dan fasilitasnya.
3. Terintegrasi dengan *payment gateway* dari *midtrans*.
4. Manajemen data dikelola oleh administrasi.
5. Mengirimkan notifikasi pembayaran pemesanan paket wisata melalui email kepada pelanggan.
6. Menyediakan sebuah fitur untuk melaporkan pemesanan paket wisata dan paket wisata populer.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan suatu aplikasi yang mampu melayani dan mengelola data pemesanan secara online dan melakukan pembayaran dengan melalui *payment gateway*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Menambah wawasan dalam mengembangkan aplikasi pemesanan.
2. Memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses bisnis Dita Tours Travel.
4. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.