

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan mobilitas masyarakat dan berkembangnya teknologi digital telah mempengaruhi cara orang bepergian. Hal ini menyebabkan meningkatnya permintaan layanan travel baik untuk tujuan bisnis, pendidikan, maupun wisata. Banyak orang yang lebih memilih menggunakan transportasi darat atau udara untuk mencapai tujuan mereka. Selain itu, kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh informasi melalui internet juga menjadi faktor yang mempengaruhi permintaan layanan travel.

Perkembangan teknologi digital seperti aplikasi *mobile*, website, dan platform online booking telah memudahkan calon pelanggan dalam mencari informasi terkait penyedia jasa travel dan melakukan pemesanan tiket secara online. Hal ini membuat industri travel semakin berkembang dan menawarkan berbagai pilihan layanan yang lebih baik dan efisien bagi konsumen.

Situasi pandemi *Coronavirus* 2019 (COVID-19), kebutuhan untuk menjaga jarak sosial dan menerapkan protokol kesehatan memperkuat permintaan layanan travel digital yang lebih aman dan terpercaya. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi travel berbasis android yang dapat memudahkan calon pelanggan dalam mencari informasi terkait penyedia jasa travel, memilih jadwal dan rute perjalanan, serta melakukan pembayaran secara online menjadi semakin penting. Dengan adanya aplikasi travel yang efektif dan efisien, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan travel dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Rangka meningkatkan kualitas pelayanan travel yang lebih mudah diakses, efisien, dan terpercaya, perlu dilakukan penelitian dan pengembangan aplikasi travel yang sesuai dengan kebutuhan pengguna di daerah tersebut. Dengan adanya aplikasi travel yang efektif dan efisien, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan travel dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Peningkatan mobilitas masyarakat juga membawa dampak positif terhadap sektor pariwisata dan ekonomi di suatu daerah. Dengan semakin mudahnya akses transportasi dan informasi terkait destinasi wisata, maka pariwisata di suatu daerah dapat berkembang pesat. Selain itu, banyaknya pengguna layanan travel juga berdampak pada pertumbuhan sektor ekonomi terkait, seperti transportasi, penginapan, dan usaha kecil menengah (UKM) di sekitar destinasi wisata. Potensi pengguna layanan travel yang cukup besar merupakan peluang yang dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan aplikasi travel berbasis android yang sesuai dengan kebutuhan pengguna di daerah tersebut. Aplikasi tersebut dapat memudahkan calon pelanggan dalam mencari informasi terkait penyedia jasa travel, memilih jadwal dan rute perjalanan, serta melakukan pembayaran secara online.

Berdasarkan *Conference paper* yang di terbitkan oleh Umar & Prabowo (2016) Perusahaan travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, akomodasi, dan lain-lain. Namun dalam proses pemesanan tiket travel, konsumen merasa kesulitan karena harus mencari dan mendatangi agen travel secara langsung untuk pemesanan tiket tersebut, atau dengan cara telepon agen travel jika sudah mendapatkan informasi kontak agen travel tersebut. Untuk memudahkan pemesanan tiket dibutuhkan sebuah Aplikasi pencarian dan pemesanan travel berbasis android.

Faktor utama yang berpengaruh dalam hal peningkatan minat konsumen disebabkan oleh pesatnya perkembangan media teknologi komunikasi dan informasi yang menceritakan pengalaman melalui sebuah tulisan dan gambar Sinangjoyo & Damasdino (2018). Hasil penelitian menurut Ispurwanto & Pricillia (2011), menunjukkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan muncul akibat harapan yang terpenuhi atau terjadi kesenjangan antara harapan dengan persepsi penumpang, namun faktor yang paling berpengaruh terhadap harapan penumpang tersebut tidak diketahui pasti. Sedangkan hasil penelitian menurut Yusmar (2013), kenyamanan pengguna menentukan tingginya kepuasan terhadap pengalaman perjalanan, dan tingkat kenyamanan dipengaruhi oleh

waktu tempuh, kemudahan pembayaran, dan kemudahan membawa barang bawaan.

Inovasi sebuah sistem layanan jasa travel menjadi bentuk aplikasi Android merupakan pengembangan untuk mempermudah pelanggan travel mencari, memesan, dan melakukan pembayaran. Menurut penelitian Liumanta dkk. (2016) Penggunaan sistem terkomputerisasi diharapkan dapat menanggulangi serta mengurangi, jika tidak mencegah, berbagai masalah yang dapat terjadi oleh proses yang dilakukan secara manual.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian pengembangan aplikasi, hanya saja Surjawan dan Depenses akan melakukan penelitian pengembangan aplikasi dengan model *Waterfall*. Penelitian dari Surjawan & Depenses (2010), Sering terjadi ketidaksesuaian format antara invoice yang satu dengan yang lain sehingga mengakibatkan kesulitan pengecekan, terdapat nomor-nomor invoice maupun voucher yang tidak urut-kemungkinan sales yang tidak dilaporkan, dan berbagai ketidakefektivan dan keefisienan lain yang timbul karena sistem manual.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tahapan pembuatan aplikasi travel online berbasis Android dari perancangan konsep hingga implementasi fitur-fitur yang dibutuhkan, serta bagaimana aplikasi ini dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus utama penelitian ini adalah pada perancangan aplikasi travel berbasis android dan berbagai fitur layanan travel pada aplikasi travel berbasis android. Oleh karena itu, penelitian ini tidak akan membahas tentang aspek-aspek bisnis atau finansial dari penyedia jasa travel.
2. Penelitian ini akan berfokus pada penggunaan aplikasi travel berbasis Android. Oleh karena itu, penelitian ini tidak akan membahas penggunaan aplikasi travel pada sistem operasi lain seperti iOS.
3. Penelitian ini tidak akan membahas terkait penggunaan backend dan database dalam proses pembuatannya.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk pembuatan aplikasi travel berbasis android. Secara lebih rinci, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahapan pembuatan aplikasi travel online berbasis android, dari perancangan konsep hingga implementasi fitur-fitur yang dibutuhkan seperti fitur untuk pemesanan dan fitur untuk *driver*.
2. Bagaimana aplikasi travel berbasis android dapat diinstal dan dijalankan pada perangkat android.
3. Bagaimana aplikasi travel berbasis android dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan dibandingkan dengan agen perjalanan konvensional.
4. Membuat beberapa fitur layanan jasa travel dalam berbentuk aplikasi android yang dapat mempermudah pelanggan travel dalam mencari, memesan, dan melakukan pembayaran.

Dengan mencapai tujuan-tujuan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan panduan dan pemahaman yang bermanfaat bagi pembuat aplikasi serta pelanggan yang menggunakan aplikasi travel online.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan pemahaman tentang tahapan pembuatan aplikasi travel online berbasis android, sehingga dapat membantu pengembang dalam merancang dan mengimplementasikan fitur-fitur yang dibutuhkan.
2. Meningkatkan pengalaman pelanggan dalam memesan perjalanan, dengan menawarkan fitur-fitur yang lebih mudah digunakan dan mempermudah proses pembayaran.
3. Menunjukkan keuntungan menggunakan aplikasi travel berbasis Android dibandingkan dengan agen perjalanan konvensional
4. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan tingkat strata satu di Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

