

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi yang pesat mengubah cara masyarakat untuk berinteraksi dan berbisnis, termasuk dalam bisnis industri pariwisata. Pariwisata merupakan peran penting dalam pembangunan ekonomi suatu wilayah, juga berkontribusi pada penciptaan lapangan kerja dan pertukaran budaya. Hal ini dapat dibuktikan semakin banyaknya orang asing yang datang untuk mengunjungi objek wisata di Indonesia, hal tersebut juga dapat mempengaruhi wisata di daerah-daerah, dalam mengelola pemasaran, PT. Abata Tour hanya sebatas mempromosikan tiket wisata dan menjual tiket wisata secara langsung dan melakukan promosi melalui media sosial seperti *instagram* dan *WhatsApp*.

PT. Abata Tour Purwokerto merupakan instansi penyedia layanan paket wisata yang telah berkecimpung di dunia pariwisata sejak lama, dengan pengalaman dalam mengorganisir berbagai perjalanan wisata, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Saat ini, pemesanan tiket di PT. Abata Tour Purwokerto masih menggunakan cara tradisional melalui media sosial seperti *chat* dan telepon. Cara ini tidak efisien karena jika banyak yang berminat dan memesan tiket, proses membalas chat dan telepon dari pembeli akan memakan banyak waktu, terutama jika paket wisata sudah terjual habis. Metode ini juga menimbulkan celah kesalahan dalam pengunggahan bukti pembayaran, yang memerlukan validasi terlebih dahulu oleh *Admin*. Hal tersebut membuka kemungkinan terjadinya kesalahan karena tidak adanya fitur otomatisasi otomatis di sistem pembayaran seperti sistem *payment gateway*.

Payment Gateway merupakan metode pembayaran yang memungkinkan transaksi aman, sehingga menjamin pengalaman yang lancar bagi pengguna sambil meningkatkan efisiensi keseluruhan dari proses pemesanan. Pembayaran ini memudahkan penggunanya untuk menggunakan berbagai

macam metode pembayaran, termasuk kartu kredit, transfer bank, dan dompet elektronik, memungkinkan fleksibilitas dan kenyamanan yang lebih besar selama proses pemesanan.

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan di atas, dibutuhkan sebuah sistem informasi pembelian E-Tiket Travel wisata yang mempunyai fitur pengecekan pembayaran otomatis oleh sistem seperti *payment gateway*, untuk mengatasi lonjakan pembelian tiket travel dan pemesanan transaksi yang mudah, cepat dan tercatat dengan baik.

Penelitian sebelumnya tentang keuntungan menggabungkan situs web dalam kerangka penjualan telah menunjukkan bahwa penggabungan sistem tersebut dapat secara nyata meningkatkan kepuasan konsumen dan mengoptimalkan efisiensi operasional, yang pada akhirnya menghasilkan peningkatan penjualan dan peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Suherman & Nainggolan, 2021). Menurut penelitian (Supriyati & Nurfiqo, 2019), pemanfaatan *payment gateway* memudahkan Proses transaksi dengan memungkinkan pemrosesan pembayaran secara *real-time*, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan memberikan konfirmasi langsung kepada pelanggan atas pembelian mereka.

Berdasarkan referensi dari penelitian sebelumnya diharapkan dapat memberikan solusi PT. Abata Tour untuk meningkatkan manajemen penjualan tiket Travel secara keseluruhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pendekatan yang lebih efisien. PT. Abata Tour akan melakukan pengembangan tentang sistem pembelian tiket online yang terintegrasi dengan *Payment gateway* Midtrans, menggunakan sistem tersebut wisatawan dapat membeli tiket travel di rumah maupun di manapun dan dengan metode pembayaran yang bervariasi, sehingga memudahkan wisatawan dalam membeli tiket travel maupun melakukan pembayaran efisien dan aman.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dari latar belakang sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sistem pemesanan e-tiket travel wisata secara *online* di PT Abata Tour yang terintegrasi dengan API Midtrans sebagai *payment gateway* yang efisien untuk memproses pembayaran?
2. Bagaimana sistem dapat memberikan informasi lengkap terkait tempat wisata yang akan dituju, harga tiket travel, dan pembayaran secara jelas yang mudah diakses oleh pengguna?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk memberikan Batasan pada penelitian ini supaya fokus tidak melebar. Berikut Batasan masalah yang akan dibahas antara lain:

1. Sistem informasi ini mengambil Data Travel dari PT. Abata Tour
2. Sistem informasi pemesanan E-Tiket ini berjalan di sisi *browser* atau berbasis *website*.
3. Penyedia layanan *payment gateway* yang digunakan untuk menerima pembayaran E-tiket travel wisata dalam penelitian ini adalah Midtrans.
4. Jenis pembayaran yang digunakan untuk menerima pembayaran dalam pembelian E-tiket ini seperti transfer bank, *ewallet* dan pembayaran lainnya sesuai dengan metode pembayaran yang terdapat di Midtrans.
5. *Provider payment gateway* yang digunakan untuk menerima pembayaran E-Tiket Travel wisata pada penelitian ini adalah Midtrans *Sanbox*.
6. Tidak membahas tentang pengembalian tiket atau *refund*
7. *Integrasi* yang digunakan dalam *payment gateway* midtrans ini menggunakan *API Build-in interface (SNAP)* Midtrans.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada pembuatan sistem didalam penelitian ini meliputi:

1. Merancang dan membangun sistem informasi pemesanan e-tiket travel wisata di PT Abata Tour yang terintegrasi dengan API Midtrans sebagai *payment gateway* untuk memproses pembayaran tiket secara efisien dan aman

2. Menyediakan informasi *Detail* mengenai tempat wisata, hari keberangkatan, harga travel wisata serta metode pembayaran.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas, terdapat beberapa manfaat dari penelitian sistem ini yaitu antara lain:

1. Membantu memperkenalkan layanan travel wisata PT. Abata Tour Purwokerto ke skala nasional dan internasional melalui sistem Tiket berbasis *website*
2. Memudahkan wisatawan dalam pembelian tiket perjalanan wisata dengan sistem *online* yang *terintegrasi* dengan *payment gateway* Midtrans, sehingga proses pembayaran menjadi lebih praktis dan aman.
3. Membantu pengelola travel wisata dalam mengoptimalkan penjualan tiket, mengurangi antrian pembelian, dan meningkatkan efisiensi operasional melalui pemesanan tiket yang terstruktur dan *real-time*.