

## **BAB I PENDAHULUAN**

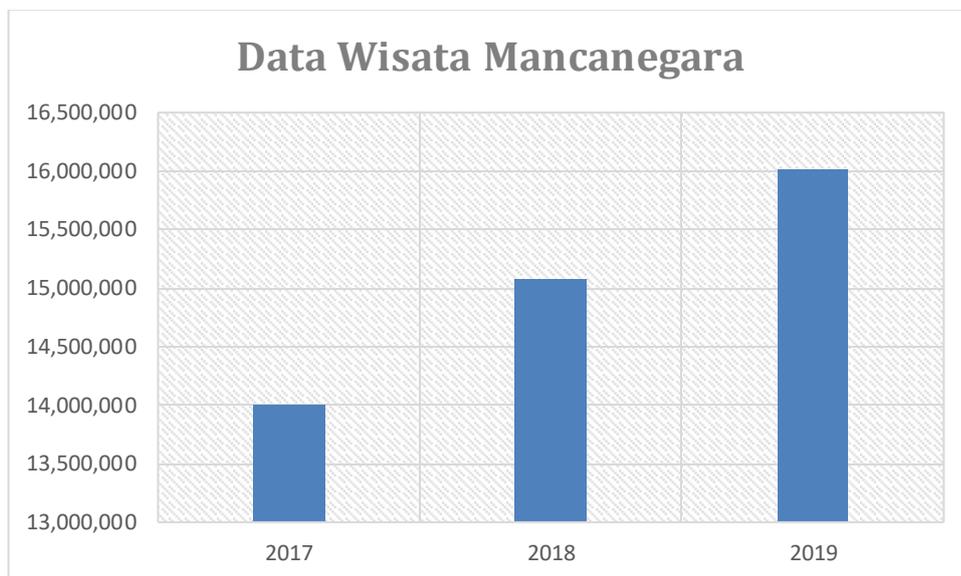
Pada bab pendahuluan dijelaskan mengenai hal – hal yang menjadi latar belakang penelitian. Selain itu juga dijelaskan tentang identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah. Bab ini juga menjelaskan tentang tujuan dilakukannya penelitian dan manfaat penelitian. Berikut uraian dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penelitian yang dilakukan.

### **I.1 Latar Belakang**

Aplikasi berbasis *website* pada saat ini merupakan teknologi yang sangat berkembang pesat. Perkembangan aplikasi berbasis *website* yang pesat berdampak pada gaya hidup masyarakat. Aplikasi *website* saat ini banyak digunakan untuk membantu aktivitas pada kehidupan sehari – hari. Keunggulan pada aplikasi berbasis *website* adalah mudah diakses di mana saja dan kapan saja melalui *browser Personal Computer (PC)* dan *mobile* atau *smartphone*. Hal tersebut membuat Aplikasi berbasis *website* sangat cocok untuk digunakan oleh pengguna perorangan, *startup*, instansi pemerintahan, atau perusahaan.

Tripinaja adalah sebuah perusahaan *startup* rintisan di bidang pariwisata, di mana *startup* ini menyediakan *platform* berbasis digital bagi perusahaan agensi *travel* untuk bisa menawarkan jasa berupa perjalanan wisata *full service* hanya dengan satu kali order kepada *customer*. *Full service* adalah pemberian layanan dari memulai perjalanan sampai selesai berikut dengan hotel, akomodasi, makan, tiket wisata, dan asuransi perjalanan dalam satu paket trip. Tripinaja membuat pecinta *traveling* cukup memilih kota yang dituju dan waktu berlibur, maka nanti dengan sendirinya akan muncul paket *traveling* yang dapat dipilih sesuai keinginan (*itinerary*) beserta akomodasi yang digunakan dan dijemput sesuai titik yang diinginkan bahkan sampai depan rumah. Tripinaja didirikan pada tahun 2021 yaitu pada saat program Magang Studi Independen Kampus Merdeka (MBKM) di PT Cipta Konsultan Internasional atau lebih dikenal dengan Corporate Innovation Asia(CIAS) dengan studi *Agile Project Based-Learning*. CIAS adalah sebuah

perusahaan konsultan *corporate* yang memberikan inovasi – inovasi baru untuk *corporate* di Indonesia. Pada program tersebut mahasiswa diharuskan melakukan inovasi atau mendirikan sebuah bisnis, yang akan digabungkan ke dalam beberapa *squad* dari universitas lain. Pada kesempatan tersebut penulis tergabung dalam *squad* 41 dengan memilih bidang pariwisata sebagai bidang yang akan dikembangkan. Pemilihan bidang pariwisata ini didasari dari pengelompokan berdasarkan kesamaan hobi, *issue* yang disukai, dan *oportunity* yang digali bahwa bidang pariwisata memiliki potensi market yang baik. Hal ini didasari oleh data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS).



Gambar I. 1 Jumlah Wisatawan Mancanegara

Gambar I.1 menunjukkan peningkatan yang sangat pesat pada jumlah wisatawan mancanegara dalam tiga tahun terakhir yakni dari 2017 – 2019 mengalami kenaikan sebesar 5% dalam jangka waktu tiga tahun.



Gambar I. 2 Jumlah Wisatawan Domestik tahun 2017-2020

Gambar I.2 menunjukkan peningkatan jumlah wisatawan domestik (lokal) sebesar 25% dalam dua tahun dan terjadi penurunan yang cukup signifikan ketika memasuki pandemi di awal tahun 2020 sebesar 11%. Berdasarkan bidang yang penulis pilih, penulis memutuskan untuk mendirikan *startup* Tripinaja. Namun dalam prosesnya penulis memiliki beberapa masalah di mana penulis membutuhkan sentuhan teknologi untuk bisa berkembang sebagai *startup*. Untuk meningkatkan mutu dari *startup* Tripinaja diperlukan sebuah *website* terintegrasi API yang digunakan untuk menjalankan bisnis secara optimal, pengenalan produk atau jasa, dan layanan kepada *customer*. Saat ini proses bisnis dan layanan masih dengan cara manual melalui *shortcut* linktree, dan aplikasi Whatsapp. Untuk bisa menawarkan paket perjalanan, pembuatan *website* terintegrasi dirasa perlu karena dalam melakukan proses bisnis Tripinaja perlu mengambil data dan juga menerima data secara *realtime* dari *agency* dan juga *customer*.

Berdasarkan hasil wawancara terbuka, *customer empathy* dengan 20 calon *customer* Tripinaja yang sudah berkeluarga dan pasangan muda berpendapatan menengah ke atas ditemukan irisan masalah yang terjadi dalam melakukan perjalanan wisata. Metode *customer empathy* yaitu berupa wawancara

terbuka yang digunakan untuk mengetahui *Need to do*, *Pain*, dan *Gain* yang dialami oleh calon *customer*. Berikut pada tabel I.1 disajikan apa yang dilakukan (*need to do*), apa yang menjadi masalah (*pain*), dan apa yang diharapkan (*gain*).

Pada Tabel I.1 ditunjukkan apa yang dilakukan customer, irisan masalah, dan harapan yang diinginkan oleh calon *customer* Tripinaja

**Tabel I. 1** Irisan masalah yang dialami calon pengguna

<b>No</b>	<b><i>Need To do</i></b>	<b><i>Pain</i></b>	<b><i>Gain</i></b>
1.	Mencari Destinasi Wisata	Tempat wisata tidak sesuai ekspektasi Google	Paket wisata <i>full-service</i> yang sudah meng <i>cover</i> pengeluaran termasuk <i>Tour Guide</i> dengan harga murah
2.	Mencari Akomodasi	Bingung memilih akomodasi yang tepat saat pergi ke tempat Baru	Dijemput langsung ke rumah agar tidak repot
3.	Mencari Penginapan	Lokasi penginapan ternyata tidak dekat dengan destinasi wisata Utama	Penginapan yang murah dan dekat dengan lokasi Wisata

Setelah dilakukan wawancara *customer empathy* yang dilakukan tim Tripinaja diperoleh bahwa 15 dari 20 orang mempunyai kesulitan dalam mendapatkan pelayanan wisata *full service* dengan *itinerary*, dan 15 dari 20 orang tersebut bersedia menggunakan solusi yang diberikan Tripinaja.

Proses bisnis eksisting adalah proses yang *real/nyata* yang terjadi pada suatu bisnis saat ini. Pada bisnis eksisting *startup* Tripinaja terjadi permasalahan pada *business value added* dan juga layanan *customer*. Permasalahan tersebut dapat dilihat pada

Gambar I.3

di mana terlihat bahwa proses nya masih menggunakan metode manual, menyebabkan lambatnya penyelesaian proses bisnis. Kemudian pada layanan terhadap *customer* masih menggunakan *shortcut* linktree terintegrasi WhatsApp. Berikut di bawah ini adalah contoh layanan proses bisnis eksisting pada layanan Tripinaja.



Gambar I. 3 Metode Awal Tripinaja

Gambar I.3 menunjukkan metode layanan yang digunakan saat ini oleh *startup* Tripinaja. Gambar di atas menunjukkan bisnis eksisting pada bagian layanan Tripinaja. Pada gambar tersebut terlihat bahwa layanan yang digunakan oleh Tripinaja ini masih menggunakan *shortcut* linktree yang terkoneksi aplikasi WhatsApp, dan belum memiliki metode pembayaran yang menyebabkan kurangnya kepercayaan *customer* kepada Tripinaja.

Adanya *framework* sangat membantu birokrasi Tripinaja. Namun tidak menyelesaikan masalahnya secara keseluruhan. Tripinaja memerlukan API dalam menyelesaikan proses bisnis dan layanannya secara menyeluruh. Penerapan API ini memiliki dua jenis yaitu *public* dan *private*, di mana masing – masing berfungsi untuk saling mengirim dan bertukar data. Contoh penerapan API *public* seperti pembuatan akun melalui Google, dan API *private* yaitu pembayaran pesanan. Dapat dilihat pada Tabel I. 2 merupakan penggunaan API pada aplikasi Tripinaja.

Tabel I. 2 Deskripsi dan fitur API pada Tripinaja

No	Fitur menggunakan API	Deskripsi
1	<i>Login</i>	Fitur <i>login</i> yang terintegrasi dengan Google memudahkan pengguna memiliki akun hanya dengan <i>email</i> .
2	<i>Chat Box</i>	Fitur <i>Chat</i> yang akan terintegrasi dengan travel agency untuk mempermudah proses order dan <i>request</i> .
3	Pembayaran	Metode pembayaran yang akan terintegrasi dengan perbankan dan aplikasi <i>Financial Technology (Fintech)</i> seperti Dana, Shopeepay, QRIS, dll

Untuk menyelesaikan permasalahan di atas, terdapat beberapa cara yang dapat digunakan, salah satunya adalah dengan menggunakan pendekatan *agile development*. Dalam *The Agile Manifesto* (2001), disebutkan bahwa metode pendekatan *agile* memiliki dua belas prinsip yang merupakan fondasi utamanya, yaitu: fokus pada kepuasan pelanggan, terbuka terhadap perubahan, memberikan *software* yang bisa digunakan kepada pelanggan disetiap tahap pengembangannya, bekerja sama dengan pelanggan dan pemangku kepentingan bisnis secara langsung, mengembangkan proyek secara individual, terus menerus meningkatkan software, tim yang terorganisir dengan baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak penting, fokus pada fungsi, dan evaluasi. Prinsip-prinsip *agile* tersebut menjadi patokan bahwa suatu proyek dikerjakan dengan metode *agile*. Ada prioritas utama dalam *agile manifesto* yang harus dijalankan, yaitu interaksi lebih penting daripada alat bantu, fokus pada pembuatan *software* yang berkualitas, bekerja sama dengan pelanggan atau pengguna akhir, dan responsif terhadap perubahan yang mungkin terjadi.

Dalam pendekatan *agile*, *System Development Life Cycle* (SDLC) adalah sebuah pendekatan, yang didalamnya terdiri dari beberapa tahap untuk menganalisis dan merancang sistem yang telah dikembangkan melalui penggunaan siklus yang lebih spesifik terhadap kegiatan yang dilakukan. *System Development Life Cycle* (SDLC) umumnya terdiri dari empat fase utama mulai dari *start* sampai *finish*, yaitu: *planning*, *analysis*, *design*, dan *implementation*

Metode perangkat lunak yang digunakan pada penelitian ini adalah *agile development* dengan jenis *iterative incremental*. Karena metode *agile* dengan turunan *iterative incremental* paling cocok di antara metode turunan lainnya dengan penelitian dan proyek yang dijalankan dengan individu. Metode *iterative incremental* adalah cara pengembangan perangkat lunak di mana proyek dikembangkan dalam beberapa tahap kecil yang disebut "*sprint*," dengan setiap *sprint* dibangun di atas *sprint* sebelumnya. Ini adalah proses yang berulang, yaitu melibatkan pengulangan langkah-langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan proses yang bertahap, yaitu melibatkan penambahan fitur baru secara perlahan (Kruchten, 2004).

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dari itu dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Keterbatasan penggunaan linktree sebagai *platform* sementara untuk melayani berjalannya proses bisnis, sehingga menyebabkan kurangnya kepercayaan *customer* kepada Tripinaja.
2. Berdasarkan irisan masalah yang dapat dilihat pada Tabel I.1, masyarakat masih mengalami kesulitan untuk memilih destinasi, akomodasi dan penginapan.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang aplikasi berbasis *website* untuk membantu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin berlibur dan meningkatkan kepercayaan masyarakat menggunakan metode pengembangan *iterative incremental*.

2. Merancang fitur yang memberikan layanan *full service* untuk membantu mengatasi masalah seperti memilih destinasi, akomodasi dan penginapan.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian pada tugas akhir ini adalah perancangan dan pembuatan aplikasi *website* Tripinaja yang berfokus pada fitur *login*, registrasi, pemesanan paket wisata dan mobil, pembayaran dan *chat* dengan memanfaatkan API pada *website* Tripinaja. Aktor yang berperan di dalamnya terdiri dari admin Tripinaja, dan *user*, untuk peran vendor masih dilakukan oleh admin. Metode pengembangan yang digunakan *iterative incremental* yang berfokus dari tahap identifikasi, desain, dan implementasi.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, diantaranya adalah manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Adapun manfaat secara teoritis pada penelitian ini memberikan gambaran penerapan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yaitu *iterative incremental*. Manfaat praktisnya berupa memudahkan masyarakat yang ingin berlibur tanpa kesulitan untuk memilih *travel* atau penginapan sehingga membantu menghemat waktu perencanaan liburan.