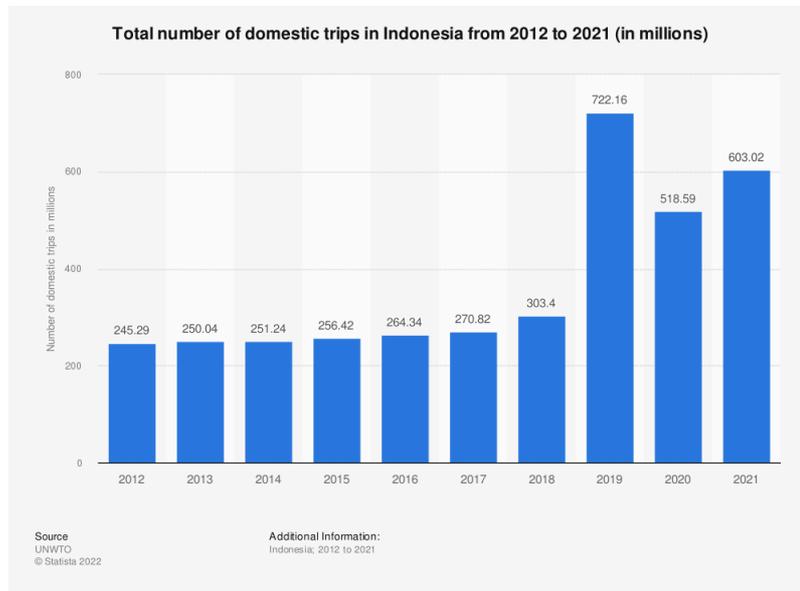


## BAB 1 Pendahuluan

### I.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah kejadian masyarakat, dan budaya yang melibatkan perpindahan orang, kelompok, atau komunitas orang di suatu daerah atau tempat di luar lingkungan untuk tujuan pribadi komersial atau profesional (Shaluhyah dkk., 2023). Wisatawan umumnya melakukan perjalanan untuk liburan, agama, termasuk bisnis dan tujuan profesional (Sunarya dkk., 2023). Objek wisata dan berbagai unit bisnis dalam bidang ini dapat dikatakan sebagai ekosistem bisnis yang sangat kompleks dengan banyak interaksi antara berbagai pihak (Ferdiansyah, 2020).



Gambar I. 1 Jumlah Kunjungan wisata *domestic* di Indonesia antara tahun 2012 - 2021  
(Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2023))

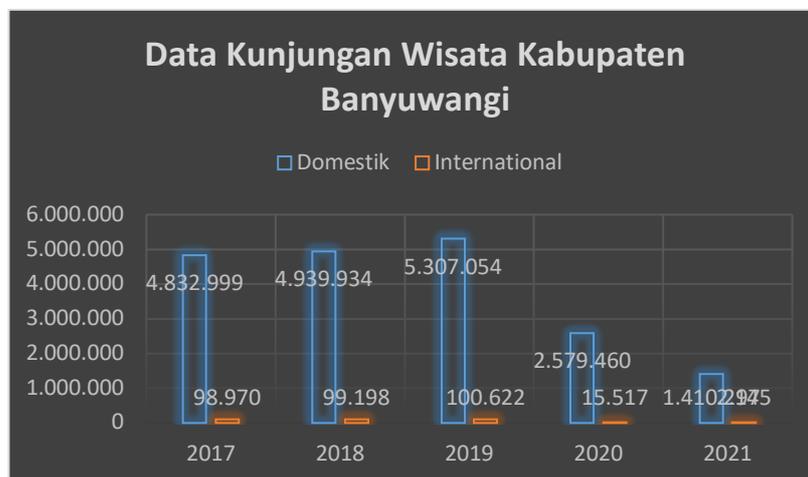
Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah kunjungan wisatawan *domestic* di Indonesia antara tahun 2012 hingga tahun 2021, pada kurun waktu 2012 hingga tahun 2019 mengalami kenaikan wisatawan *domestic* yang konsisten. Pada tahun 2019 tercatat mengalami kenaikan wisatawan tertinggi yaitu 4,1 % dan mengalami penurunan pada tahun 2020 karena Covid-19, penurunan kunjungan sebesar 2,3 % dari rentang tahun 2012 hingga tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2023).

Kesempatan pengembangan sektor pariwisata berdasarkan pada beberapa factor Indonesia sangat berpotensi. Bagi wisatawan mancanegara, Indonesia selalu menjadi tujuan wisata yang menarik untuk dikunjungi karena keindahan alamnya, keramahan penduduk dan keunikan budaya lokal (Nugroho, 2020). Fokus pengembangan pariwisata tidak hanya di Indonesia, tetapi juga bagi banyak negara lain seperti Australia (Divisekera & Nguyen, 2018), Uni Emirat Arab (Michael dkk., 2019), Singapura (Ganguli & Ebrahim, 2017).

Indonesia memiliki salah satu sektor pariwisata terletak di Kabupaten Banyuwangi. Berkat letak geografis, Kabupaten Banyuwangi merupakan wilayah yang kaya akan potensi pariwisata, termasuk potensi alam, budaya, wisata buatan dan atraksi wisata seperti Banyuwangi Festival (Melly Febriani, 2020). Berdasarkan Peraturan Bupati No. 33 Tahun 2020, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan urusan pemerintahan Daerah di bidang Kebudayaan dan Pariwisata. Kegiatan penunjang sektor pariwisata dan kebudayaan adalah kegiatan Banyuwangi Festival.

Tabel I. 1 Data Statistik Kunjungan Objek Wisata Kabupaten Banyuwangi 2017 -2022

Sumber: (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi, 2022)



Dinas Pariwisata Banyuwangi mencatat, jumlah kunjungan wisatawan domestik di Banyuwangi antara tahun 2017 hingga tahun 2021. Penurunan kunjungan terjadi karena pengaruh pandemi. Kunjungan wisatawan Internasional pada kurun waktu 2017 hingga tahun 2021 kurang dari 100 ribu kunjungan per tahun (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi, 2022).

Pariwisata Banyuwangi diharapkan mengalami pertumbuhan pasca pandemi, namun terdapat masalah dalam pengelolaan. Pemerintah Daerah Banyuwangi masih kurang mengoptimalkan potensi wisata dan Banyuwangi Festival. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Santi, bagian Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Pengelolaan Banyuwangi Festival belum terintegrasi, kurangnya *monitoring*, *controlling* dan *reporting* dari pihak pengelola. Pengelolaan Banyuwangi Festival yang belum maksimal berdampak pada kurangnya persiapan event dan kurangnya kerjasama dengan business partner. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Banyuwangi terkendala dalam pemilihan *tools* yang sesuai untuk mengelola *business partner*, penjadwalan dan hubungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Pengoptimalan ini diperlukan agar pertumbuhan sektor pariwisata terus meningkat (Persada dkk., 2023).

*Customer Relationship Management* (CRM) menjadi solusi untuk mengelola hubungan dengan *business partner*. Sistem ini menyediakan berbagai fitur yang dapat digunakan seperti *pipeline*, *RFQ*, *leads generation*, *Tags* dan *reporting* (Permatasari dkk., 2019). Perbandingan fitur pada *software* CRM lainnya seperti Zoho CRM, SugarCRM dan *Salesforce*. Odoo *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki kelebihan saling terintegrasi antar fitur odoo yang lain.

Tujuan penelitian ini adalah Perancangan *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat menjadi solusi dalam mengelola *business partner*, dalam mempersiapkan kegiatan Banyuwangi Festival. Perancangan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berfokus untuk memonitoring progres penugasan *business partner*, mengirim permintaan dan memuat detail informasi *business partner* yang disimpan didalam *master data*.

Penelitian ini menghasilkan dashboard yang berisi laporan pengelolaan *business partner*. *Dashboard* ini berisikan laporan progres dari penugasan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan *business partner*. Adanya dashboard ini dapat digunakan sebagai *monitoring* dan *controlling* progress dalam mempersiapkan event. Laporan pengelolaan business partner menjadi bahan evaluasi untuk penyelenggaraan event kedepan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana perancangan *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan *tools* Odoo untuk mengelola *business partner* pada rangkaian kegiatan Banyuwangi Festival.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah merancang *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan Odoo untuk mengelola *business partner* dalam *event* Banyuwangi Festival.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki pembahasan yang cukup luas sehingga perlu untuk membatasi lingkup permasalahan dalam penyusunan penelitian ini, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengujian sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) dengan melakukan satu kali iterasi.
2. Penelitian ini fokus pada pengelolaan *business partner* pada Banyuwangi Festival.
3. Penelitian ini berfokus pada bagian bidang pemasaran untuk penyelenggaraan Banyuwangi festival.
4. Penelitian ini dilakukan identifikasi fungsional dalam bentuk perancangan *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) tidak sampai tahap implementasi.
5. Penelitian ini menggunakan *software* Odoo Web versi 16

## I.5 Manfaat Penelitian

- 1.) Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi
  - a. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan proses bisnis yang sudah ada, sehingga dapat dilakukan perbaikan agar proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien.
  - b. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi dapat *memonitoring business partner* dari setiap *event* Banyuwangi Festival dalam bentuk *dashboard* sehingga dapat melakukan analisis kerjasama dengan *business partner*.
  - c. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi mendapatkan hasil rekomendasi berdasarkan hasil perancangan *Enterprise Resource Planning* ERP untuk meningkatkan modul *Customer Relationship Management* (CRM) dalam mengelola *business partner event* Banyuwangi Festival.
- 2.) Bagi Lembaga Pendidikan (Universitas Telkom)
  - a. Menjadi nilai tambah bagi Universitas Telkom untuk menjalin relasi yang baik dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi.
  - b. Dapat meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi.
- 3.) Bagi Mahasiswa
  - a. Memberikan wawasan mengenai perancangan sistem ERP menggunakan Odoo dengan metode *Rapid Application Development* (RAD) pada modul *Customer Relationship Management* (CRM).
  - b. Sebagai media implementasi terkait penerapan ilmu sistem informasi yang dapat digunakan dalam Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan konsep ERP sebagai solusi.

## I.6 Sistematika Penelitian

Penelitian tugas akhir ini akan diuraikan dengan sistematika penulisan yang dijabarkan sebagai berikut:

### **Bab I           Pendahuluan**

Pada Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan juga sistematika penelitian.

### **Bab II           Tinjauan Pustaka**

Pada tinjauan pustaka berisi dasar literatur yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Sumber yang digunakan dalam studi literatur diperoleh dari jurnal penelitian dan referensi buku yang berhubungan dengan topik permasalahan. Pada tinjauan pustaka juga memuat penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan untuk mendukung pelaksanaan penelitian.

### **Bab III          Metodologi Penelitian**

Pada bab metode penelitian menjelaskan tentang metode dan teknik yang digunakan untuk menganalisis dan merancang hasil yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini memuat uraian tentang model konseptual, sistematika penelitian, metode evaluasi, alasan pemilihan metode dan rencana jadwal kegiatan.

### **Bab IV          Analisis Perancangan**

Pada bab analisis perancangan menjelaskan mengenai perancangan proses bisnis *existing* dan *targeting*, analisis fit dan gap, *layer diagram*, *use case diagram* dan *sequence diagram* untuk perancangan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

### **Bab V           Pengujian dan Evaluasi Hasil Perancangan**

Pada bab Evaluasi Hasil Perancangan menjelaskan evaluasi hasil perancangan berupa testing menggunakan *black-box* dan *Unit Testing* yang dilakukan bersama dengan Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Banyuwangi secara langsung. Melakukan validasi terkait rancangan bisnis dan melakukan *forum group discussion* (FGD) untuk menerima masukan dan perbaikan sistem yang akan dirancang.

### **Bab VI          Penutup**

Pada Bab penutup menjelaskan mengenai kesimpulan dari perancangan sistem untuk menyelesaikan masalah dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.