BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi berkembang dengan pesat di era revolusi industri 4.0. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya berbagai kecanggihan teknologi yang dipergunakan dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu diantaranya penggunaan teknologi dalam mendukung kegiatan bisnis (Prastya et al., 2024). Teknologi dipergunakan sebagai media komunikasi antara pelaku bisnis dengan konsumen sehingga pelaku bisnis dapat mengetahui kebutuhan setiap konsumennya. Contoh teknologi yang mendukung dalam penjualan yaitu Pengembangan teknologi informasi berbasis internet dan mobile tentunya dipakai sebagai pengganti sistem dengan menjadi terkomputerisasi atau berbasis website (Olusola-christwealth & Kiaušienė, 2023). Dengan pemanfaatan dan penggunaan teknologi internet diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif tersebut.

Perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan teknologi dan informasi kedalam perusahaannya. Salah satu jenis implementasi teknologi dalam hal meningkatkan persaingan bisnis dan penjualan produk-produk adalah dengan menggunakan electronic commerce (e-commerce) untuk memasarkan berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Dalam penggunaan teknologi tersebut, berbagai pihak yang terkait dengan perusahaan seperti investor, konsumen, pemerintah akan ikut berperan (Solihat & Sandika, 2022).

PT. Brookal Sukses Abadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa tour dan travel yang menyediakan berbagai pilihan paket wisata. Dalam operasionalnya, perusahaan ini menghadapi sejumlah tantangan, terutama pada proses pemesanan paket wisata yang masih dilakukan secara manual. Pelanggan harus mendatangi kantor atau menghubungi admin secara

langsung untuk memperoleh informasi paket, ketersediaan jadwal, serta melakukan pemesanan. Proses seperti ini seringkali menyebabkan keterbatasan akses informasi, respon yang tidak selalu cepat, serta kurang efektifnya pengelolaan data pelanggan. Permasalahan krusial lainnya yang kerap terjadi akibat sistem yang belum terintegrasi ini adalah kurangnya penyampaian informasi yang jelas mengenai syarat dan ketentuan pemesanan, khususnya terkait regulasi bahwa pemesanan paket wisata tidak dapat dilakukan secara individu atau hanya untuk 1 orang peserta saja. Ketiadaan informasi yang transparan pada media promosi membuat calon pelanggan baru mengetahui aturan batas minimum kuota ini setelah menghubungi admin. Hal tersebut sering kali memicu kesalahpahaman, memperlambat alur pelayanan, serta berpotensi menimbulkan kekecewaan bagi calon konsumen. Selain itu, proses promosi yang masih tradisional dan belum terintegrasi juga menyebabkan perusahaan kesulitan menjangkau pasar yang lebih luas.

Dengan meningkatnya kebutuhan wisatawan terhadap layanan cepat, mudah, dan praktis, sistem pemesanan manual serta keterbatasan transparansi informasi tersebut tidak lagi mampu memenuhi ekspektasi pelanggan secara optimal. Di tengah persaingan sesama perusahaan tour travel yang kini mulai mengadopsi sistem digital, PT. Brookal Sukses Abadi perlu melakukan inovasi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya.

Melihat permasalahan tersebut, implementasi e-commerce dengan model Business to Customer (B2C) berbasis web menjadi solusi yang relevan bagi PT. Brookal Sukses Abadi. Melalui sistem ini, pelanggan dapat melihat katalog paket wisata secara real-time, mendapatkan kejelasan informasi mengenai syarat penawaran paket (termasuk batas minimal kuota pemesanan secara transparan), melakukan pemesanan secara online kapan saja dan di mana saja, serta menikmati kemudahan pembayaran melalui metode digital. Selain itu, pengelolaan data pelanggan yang terintegrasi akan membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional, akurasi informasi, serta efektivitas strategi pemasaran. Dengan demikian, implementasi e-commerce B2C

diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta daya saing perusahaan di industri tour dan travel yang semakin dinamis.

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi permasalahan yang ada pada PT. Brookal Sukses Abadi, maka penulis mengambil judul penelitian **"IMPELEMENTASI E-COMMERCE UNTUK PEMESANAN PAKET WISATA PADA TOUR TRAVEL PT. BROOKAL SUKSES ABADI MENGGUNAKAN MODEL B2C".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi pada PT. Brookal Sukses Abadi adalah sebagai berikut:

1. Proses pemesanan paket wisata masih dilakukan secara manual sehingga menyulitkan pelanggan dalam melakukan pemesanan, khususnya bagi pelanggan yang berada di luar wilayah perusahaan atau memiliki keterbatasan waktu.
2. Informasi mengenai paket wisata, seperti harga, fasilitas, dan jadwal keberangkatan, belum tersedia secara real-time sehingga pelanggan harus menunggu konfirmasi dari pihak perusahaan.
3. Belum tersedianya sistem yang mampu mengelola pemesanan paket wisata berdasarkan jadwal dan kapasitas yang tersedia, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara jumlah pemesanan dan kuota paket wisata.
4. Proses promosi dan pemasaran paket wisata masih dilakukan secara konvensional dan belum terintegrasi dengan sistem digital, sehingga jangkauan pemasaran perusahaan menjadi terbatas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat sistem e-commerce B2C berbasis web untuk memudahkan proses pemesanan paket wisata pada PT. Brookal Sukses Abadi?

2. Bagaimana mengimplementasikan e-commerce B2C berbasis web untuk mengoptimalkan promosi dan meningkatkan jangkauan pemasaran paket wisata pada PT. Brookal Sukses Abadi?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka diperlukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem e-commerce yang dikembangkan hanya digunakan untuk pemesanan paket wisata pada PT. Brookal Sukses Abadi dengan model Business to Customer (B2C).
2. Pemesanan paket wisata dilakukan berdasarkan jadwal keberangkatan yang telah ditentukan oleh admin, dan setiap jadwal memiliki kapasitas atau kuota maksimal peserta.
3. Sistem hanya mengizinkan pemesanan selama kuota paket wisata masih tersedia. Apabila kuota telah terpenuhi, maka sistem secara otomatis menutup proses pemesanan pada jadwal tersebut.
4. Sistem tidak membahas pengelolaan penambahan kapasitas secara dinamis, pembagian seat secara detail, maupun pengaturan harga dinamis (dynamic pricing).
5. Metode pembayaran yang digunakan terbatas pada pembayaran digital melalui transfer bank atau metode lain yang ditentukan oleh pihak perusahaan, tanpa integrasi langsung dengan payment gateway pihak ketiga.
6. Hak akses sistem dibatasi menjadi tiga aktor, yaitu pelanggan, admin, dan owner, dengan fungsi dan kewenangan yang telah ditentukan.
7. Sistem dikembangkan dalam bentuk aplikasi berbasis web dan diakses melalui browser, tanpa membahas pengembangan aplikasi mobile.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan di atas maka di dapat tujuanya sebagai berikut:

1. Merancang dan mengimplementasikan sistem e-commerce berbasis web dengan model Business to Customer (B2C) untuk mendukung proses pemesanan paket wisata pada PT. Brookal Sukses Abadi.
2. Menghasilkan sistem pemesanan paket wisata yang mampu mengelola jadwal keberangkatan dan kapasitas paket wisata, sehingga proses pemesanan dapat dilakukan secara terkontrol dan sesuai dengan kuota yang tersedia.
3. Menyediakan sistem yang memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi paket wisata serta melakukan pemesanan dan pembayaran secara online sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.
4. Membantu pihak perusahaan dalam pengelolaan data pemesanan dan data pelanggan secara terintegrasi sebagai pendukung kegiatan operasional.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin di capai dan di ambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis:
   a. Memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang Sistem Informasi, khususnya terkait perancangan dan implementasi sistem e-commerce berbasis web dengan model Business to Customer (B2C) pada layanan jasa pariwisata.
   b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengembangan sistem pemesanan paket wisata berbasis jadwal dan kapasitas, terutama pada perusahaan tour dan travel.
2. Manfaat Praktis:
   a. Bagi PT. Brookal Sukses Abadi
      1) Membantu perusahaan dalam mengelola data paket wisata, jadwal keberangkatan, dan pemesanan pelanggan secara terintegrasi.

2) Mendukung pengendalian proses pemesanan paket wisata agar sesuai dengan jadwal dan kuota yang tersedia, sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan overbooking.

b. Bagi Pelanggan

1) Memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh informasi paket wisata serta melakukan pemesanan dan pembayaran secara online sesuai dengan ketersediaan jadwal dan kapasitas paket wisata.
2) Memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memesan paket wisata secara online kapan saja dan di mana saja, serta memperoleh informasi terkait paket, jadwal, dan harga secara real-time.