

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat pada era ini, perusahaan diharapkan mampu mengimplementasikan sistem informasi yang efektif untuk pengambilan keputusan dalam upaya pengembangan bisnis di masa depan, sekaligus meningkatkan daya saingnya [1]. Daya saing suatu perusahaan merupakan kemampuan untuk mempertahankan posisi pasar dengan mensuplai produk atau jasa secara tepat waktu dan pada harga yang kompetitif melalui fleksibilitas untuk merespon perubahan permintaan secara cepat dan melalui manajemen diferensiasi produk yang sukses dengan membangun kapasitas inovatif dan sistem pemasaran yang efektif [2]. Peranan teknologi informasi berpengaruh dalam dunia ekonomi, khususnya dalam bidang pemasaran. Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi dalam transaksi jual beli adalah *e-commerce (electronic commerce)*. *E-commerce* umumnya berbasis *website* yang di dalamnya menyediakan layanan *get and deliver* [3].

E-commerce memberikan manfaat dari kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli. Bagi penjual manfaat yang dirasakan antara lain adalah pengurangan biaya operasional dan toko yang dimilikinya lebih dikenal oleh masyarakat luas karena barang yang dijual dapat diakses oleh siapa saja melalui internet. Sementara itu, manfaat yang dirasakan bagi konsumen adalah pembeli dapat melihat informasi produk, melakukan proses pemesanan dan melakukan proses transaksi pembayaran dengan memanfaatkan internet yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja [4].

Perusahaan PT Cahya Megapolitan merupakan salah satu biro perjalanan wisata sejak tahun 2013 yang bergerak di bidang penyedia jasa layanan *Tour and Travel* di Kabupaten Kuningan, beralamat di Jl. Otista, Cijalim, Pasapen 1, Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan. Dalam menjalankan layanan transaksinya, PT Cahya Megapolitan menggunakan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp untuk memberikan informasi terkait layanan *tour and travel*. Meskipun telah memanfaatkan media sosial, perusahaan menghadapi permasalahan yang cukup signifikan, yaitu kurangnya transparansi informasi bagi pelanggan. Pelanggan seringkali merasa kesulitan untuk mengetahui harga paket *tour* dan detail layanan, seperti informasi

destinasi, fasilitas, dan akomodasi. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian serta potensi misinformasi, yang pada akhirnya menghambat kemudahan dalam melakukan transaksi. Akibatnya, pelanggan merasa kesulitan untuk mengetahui secara pasti harga yang harus mereka bayarkan dan layanan yang akan diterima, sehingga hal ini dapat mengurangi minat mereka untuk melakukan transaksi.

Dari sisi kebutuhan sistem, perlu ditekankan bahwa pengalaman pengguna (*user experience*) yang memuaskan menjadi faktor kunci dalam memastikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT Cahya Megapolitan harus menyesuaikan sistem informasi yang digunakan dengan kebutuhan pengguna, khususnya dalam hal transparansi informasi dan kemudahan akses. Kompleksitas pembelian juga perlu dikelola dengan baik untuk memastikan proses transaksi berjalan secara efisien dan tanpa hambatan. Dengan sistem yang lebih terstruktur dan informatif, pelanggan akan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk melakukan pembelian, sehingga minat terhadap layanan yang ditawarkan semakin meningkat. Salah satu penyebab kegagalan sebuah produk perangkat lunak adalah ketika pengguna tidak dapat berinteraksi dengan baik terhadap tampilan antarmuka (*user interface*) dari perangkat lunak tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan sebuah pendekatan terhadap pengguna dalam mendesain tampilan antarmuka produk perangkat lunak [5].

Metode *User Centered Design* (UCD) merupakan pendekatan dalam pengembangan *User Interface* yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses perancangan sistem [5]. Konsep utama dari metode ini adalah bahwa pengguna sebagai pusat dari pengembangan sistem dan tujuan/sifat-sifat, konteks dan lingkungan sistem semua didasarkan dari pengalaman pengguna (*User Experience*) [6]. Berdasarkan permasalahan transparansi informasi dan kompleksitas proses transaksi pada PT Cahya Megapolitan, maka diusulkan suatu penelitian yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam memasarkan produk jasa *tour and travel* secara lebih efektif. Penelitian ini mengusulkan pembangunan platform *e-commerce* berbasis *Website* dengan pendekatan *User Centered Design*, sehingga perusahaan dapat menawarkan produk jasanya secara daring, dan konsumen dapat mengakses layanan tersebut dengan lebih mudah. Menurut Ambrowati sebagaimana dikutip dalam jurnal Wijaya, metode *User Centered Design* merupakan metode pengembangan sistem yang menitikberatkan kepada pengguna sebagai pusat dari proses perancangan, tujuan atau sifat-sifat, konteks serta lingkungan sistem semua didasarkan dari pengalaman pengguna [7].

Pada penelitian sebelumnya telah ada yang mengangkat topik *E-commerce*, *User Centered Design* (UCD), dan metode *Feature Driven Development* (FDD). Penelitian pertama dengan mengangkat topik *E-commerce* pernah dilakukan pada Toko produk kecantikan dengan menerapkan metode *User Centered Design* (UCD), penelitian tersebut mengangkat permasalahan pada toko produk kecantikan yang telah memanfaatkan internet sebagai media promosi melalui situs media sosial. Namun demikian, sistem penjualan yang diterapkan masih bersifat konvensional, yaitu mengharuskan pembeli untuk datang langsung ke toko dan melakukan transaksi secara tatap muka. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian menerapkan metode *User Centered Design* dalam merancang sistem *e-commerce*, dengan memanfaatkan pendapat, pola dan tingkah laku pengguna. Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk mengatasi masalah ketidakmampuan pengguna dalam menggunakan sistem, sehingga mereka diharapkan mampu untuk mengetahui fungsi sistem hanya dalam satu kali penggunaan [8].

Penelitian kedua dengan topik serupa dilakukan oleh Armyta Megasari, dkk., dengan judul “Penerapan Metode *User Centered Design* Pada Rancang Bangun Sistem Penjualan Berbasis *E-Commerce* (Studi Kasus Toko Martijo 123)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem penjualan berbasis *e-commerce* guna mengatasi kendala penjualan konvensional seperti pencetakan laporan transaksi secara manual dan keterbatasan dalam menampilkan informasi produk. Dengan menerapkan metode *User Centered Design*, penelitian ini berhasil merancang sistem berbasis website yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasilnya, sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi, tetapi memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui fitur-fitur seperti pencarian produk, konfirmasi pembayaran, dan pengelolaan data oleh administrator [9].

Penelitian ketiga dengan mengangkat topik *E-commerce* menggunakan Metode *Feature Driven Development* (FDD) dengan fokus pada pengembangan aplikasi penjualan barang bekas bernama *Thriftdoor*. Penelitian ini dilatarbelakangi karena belum tersedianya platform khusus untuk jual beli barang bekas. Metode FDD digunakan untuk mempermudah pengembangan aplikasi yang memiliki arsitektur kompleks, terutama dalam pengembangan fitur-fitur yang diperlukan. Pembuatan fitur dilakukan secara bertahap sesuai dengan tahapan dalam FDD, yaitu: dimulai dari pembuatan *use case*, daftar fitur, perencanaan berdasarkan fitur, desain fitur, hingga

implementasi berdasarkan fitur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode FDD terbukti efektif dalam pengelolaan waktu proyek dan memudahkan dalam pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini diperkuat dengan penggunaan *Gantt Chart* sebagai alat bantu untuk perencanaan fitur [10].

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pendekatan *User Centered Design* efektif dalam perancangan sistem berbasis *e-commerce* yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penulis mengambil topik penelitian ini dengan judul “Implementasi *E-commerce* untuk Layanan *Tour and Travel* di PT Cahya Megapolitan dengan Metode *User Centered Design*”, sebagai upaya untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan serta memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi secara daring.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa poin permasalahan sebagai berikut:

1. Pelanggan mengalami kesulitan dalam mengakses informasi secara lengkap terkait harga paket *tour*, destinasi, fasilitas, serta akomodasi melalui platform media sosial yang digunakan oleh PT Cahya Megapolitan. Keterbatasan informasi ini menimbulkan ketidakpastian dan berpotensi mengurangi minat pelanggan dalam melakukan transaksi secara daring.
2. PT Cahya Megapolitan belum memiliki platform *e-commerce* terpadu yang dapat memfasilitasi proses pemesanan dan pembayaran secara *online*. Akibatnya, pelanggan harus menghubungi pihak perusahaan secara langsung untuk memperoleh informasi atau melakukan pemesanan, yang berpengaruh terhadap kemudahan dan efisiensi transaksi.
3. Kurangnya integrasi sistem antara informasi pemesanan, pembayaran, dan konfirmasi menyebabkan pelanggan harus melalui beberapa tahapan terpisah dalam menyelesaikan transaksi. Hal ini berdampak negatif terhadap pengalaman pengguna dan dapat mendorong pelanggan untuk beralih ke penyedia layanan lain yang menawarkan kemudahan akses yang lebih baik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan dan mengimplementasikan aplikasi *e-commerce* yang dapat mendukung proses transaksi layanan *Tour and Travel* di PT Cahya Megapolitan, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan secara *online*.
2. Bagaimana pendekatan metode *User Centered Design* (UCD) dapat digunakan untuk menghasilkan antarmuka sistem yang ramah pengguna (*user-friendly*) dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan melalui penyedia informasi yang jelas dan relevan.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terfokus dan tidak meluas, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibangun akan menampilkan beberapa fitur-fitur layanan *e-commerce* seperti:
 - a. *Home* (Halaman Produk), Menampilkan daftar paket wisata yang tersedia, termasuk informasi tentang destinasi, durasi perjalanan, fasilitas yang disediakan, dan harga.
 - b. *Search Service* (Pencarian), memungkinkan pengguna untuk dapat mencari produk berdasarkan kata kunci tertentu.
 - c. *Gallery* (Galeri), menampilkan galeri foto dan video destinasi wisata yang ditawarkan, untuk memberikan gambaran visual kepada calon pelanggan.
 - d. *Checkout* (Pembayaran), mendukung proses *booking* dan pembayaran secara *online*.
 - e. *Confirmation of Order* (Konfirmasi Pemesanan), memberikan konfirmasi kepada pelanggan setelah transaksi berhasil dilakukan.
 - f. *Contact us* (Hubungi Kami), menyediakan informasi kontak dan alamat perusahaan.
 - g. *User Management* (Manajemen Pengguna), fitur ini mencakup proses autentikasi pengguna melalui sistem login, serta pengelolaan akun secara mandiri oleh pengguna, seperti mengubah nama, kata sandi, dan informasi

pribadi lainnya. Selain itu, admin memiliki hak akses untuk melakukan manajemen terhadap data pengguna dan produk paket wisata secara keseluruhan.

- h. *Content Management* (Manajemen Konten), admin dapat mengelola konten halaman *website*.
2. Sistem dirancang dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD) untuk memastikan kebutuhan dan pengalaman pengguna terpenuhi.
3. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *Feature Driven Development* (FDD).
4. Aplikasi yang dibangun menggunakan Bahasa pemrograman PHP untuk bagian *Back-End*. Sementara untuk bagian *Front-End* dibangun dengan menggunakan HTML, CSS, dan JavaScript. *Framework* yang digunakan adalah CodeIgniter, yang membantu dalam pengembangan aplikasi dengan lebih terstruktur dan efisien. Kemudian untuk media penyimpanan data menggunakan *database* MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan dan mengimplementasikan sistem *e-commerce* berbasis website yang ramah pengguna (*user-friendly*), mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, serta mendukung proses transaksi yang efisien dan aman.
2. Menerapkan Metode *User Centered Design* (UCD) dalam proses pengembangan sistem *e-commerce*, dengan melibatkan pengguna secara langsung mulai dari tahap perancangan hingga pengujian, untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan, preferensi, dan harapan pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru atau metode baru dalam konteks *e-commerce*, khususnya pada aplikasi yang berkaitan dengan layanan *Tour and Travel*.
2. Memberikan kontribusi terhadap pendekatan *User Centered Design* (UCD) terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) dalam konteks aplikasi *e-commerce*.
3. Menjadi pijakan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *e-commerce* serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

B. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengembangkan keterampilan penelitian, termasuk perancangan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan skripsi. Hal ini dapat memberikan penulis pengalaman berharga dalam konteks penelitian di dunia nyata.

2) Bagi Perusahaan

Implementasi *e-commerce* yang dioptimalkan dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Proses transaksi, manajemen informasi, dan pengelolaan layanan dapat menjadi lebih efisien. Serta dapat meningkatkan ketersediaan informasi maupun aksesibilitas informasi yang menjadi keunggulan kompetitif bagi PT Cahya Megapolitan. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik perusahaan di mata wisatawan dan membedakannya dari kompetitor.

3) Bagi Wisatawan (Pengguna)

Wisatawan dapat dengan mudah mengakses informasi terkait fasilitas, harga, dan layanan yang ditawarkan oleh PT Cahya Megapolitan karena dapat memudahkan mereka dalam perencanaan perjalanan. Kemudian dengan adanya sistem *e-commerce* yang *user-friendly* dalam proses layanan jasa, hal ini dapat meningkatkan kenyamanan mereka karena menjadi lebih cepat dan praktis bagi wisatawan.

1.7 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah aplikasi *e-commerce* dapat dirancang dan diimplementasikan untuk mendukung transaksi layanan *Tour and Travel* di PT Cahya Megapolitan, sehingga memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi secara online?
- 2) Apakah pendekatan *User Centered Design* (UCD) dapat digunakan untuk memastikan bahwa pengalaman pengguna yang memuaskan tercapai dengan menyediakan informasi yang jelas dan antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*)?

1.8 Hipotesis Penelitian

Dalam konteks penelitian ilmiah, pertanyaan penelitian sering kali menjadi dasar dari perumusan hipotesis. Adapun untuk hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Layanan *E-commerce* untuk *Tour and Travel* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yakni dengan menerapkan metode *User Centered Design*.
- 2) Pendekatan *User Centered Design* (UCD) dalam perancangan aplikasi *e-commerce* akan meningkatkan pengalaman pengguna, yang diukur melalui *Testing Task Success Rate* dan *System Usability Scale* (SUS) terhadap informasi yang disediakan serta antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*).

1.9 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu ilmu yang mempelajari bagaimana cara membuat suatu penelitian ilmiah yang benar. Penelitian ilmiah adalah kegiatan yang dilakukan dengan aturan yang ketat dan tujuannya untuk membangun pengetahuan yang akhirnya melahirkan ilmu[11]. Adapun metodologi penelitian terdiri dari:

1.9.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data. Adapun data yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:

- 1) Observasi

Penelitian ini menggunakan observasi secara langsung di PT Cahya Megapolitan. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses

interaksi antara karyawan dan pelanggan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan sistem transaksi dan layanan di perusahaan. Tujuan utama dari observasi ini adalah mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang realitas operasional, termasuk interaksi pelanggan, dan implementasi sistem layanan yang sedang berjalan.

2) Wawancara

Peneliti menggunakan teknik wawancara dengan Bapak Yadi Cahyadi selaku *owner* di PT Cahya Megapolitan untuk mengetahui pandangan dan visi beliau terkait kondisi bisnis *Tour and Travel*, tantangan yang tengah dihadapi, serta aspirasi untuk pengembangan layanan di masa depan.

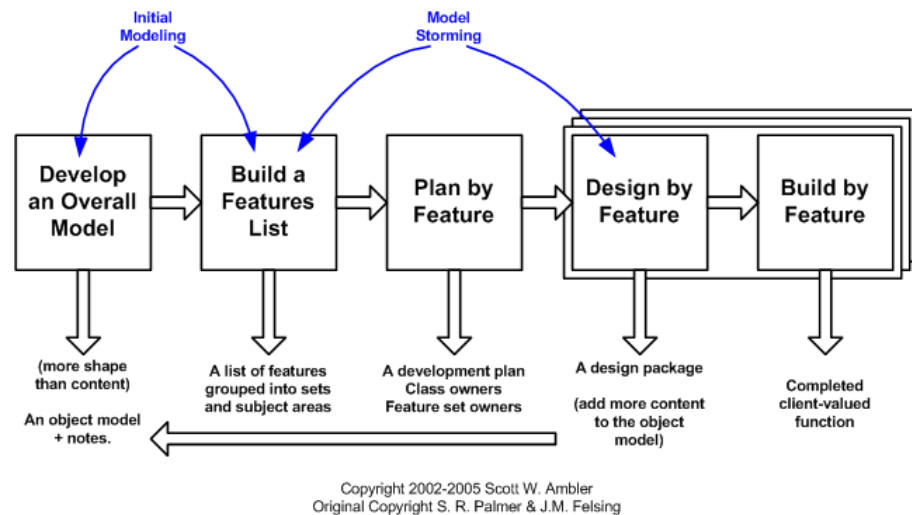
3) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan menggunakan sumber-sumber seperti jurnal, buku dan artikel dari media internet yang terpercaya. Studi literatur ini berguna untuk mengetahui landasan teori pengetahuan dan informasi pada penelitian, seperti jurnal referensi yang sesuai dengan judul penelitian yang telah diambil.

1.9.2 Metode Pengembangan Sistem

Dalam pengembangan sistem *e-commerce* berbasis website, peneliti akan menggunakan metode pengembangan sistem *Feature Driven Development* (FDD). Menurut Palmer, Metode FDD adalah sebuah tahapan yang dirancang dan dilaksanakan untuk menghasilkan hasil kerja yang berulang, dalam rentan waktu tertentu dan mudah untuk diukur [12].

Proses yang simple membuat *Feature Driven Development* cocok digunakan dalam pembuatan web *e-commerce*, terutama dalam pengembangan dan penerapan fitur [10].



Gambar 1.1 "Metode *Featured Driven Development*"

Sumber: S. R. Palmer and J. M. Felsing, *A Practical Guide to Feature-driven Development*. Prentice Hall PTR, 2002.

Dalam implementasinya, tugas *developer* dibagi menjadi dua, *front-end* dan *back-end*. Metode yang digunakan dalam implementasi *back-end development* adalah *Feature Driven Development* [10]. Terdapat beberapa tahapan dalam implementasi *Feature Driven Development* [12]:

1. *Develop an Overall Model*
2. *Build a Feature List*
3. *Plan by Feature*
4. *Design by Feature*
5. *Build by Feature*

1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah

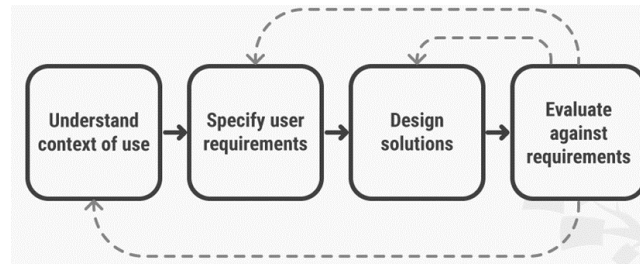
Metode penyelesaian masalah yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

- 1) *E-commerce*

E-commerce adalah pendekatan dalam dunia bisnis secara elektronik yang menggunakan jaringan dan internet. Dengan cara- ini proses jual beli produk, atau penggunaan jasa dan informasi melalui komputer melakukan komunikasi dan jaringan termasuk internet [13]. Dalam konteks penelitian ini, *e-commerce* dijadikan sebagai solusi utama dalam menyelesaikan

permasalahan transaksi layanan *Tour and Travel* di PT Cahya Megapolitan, di mana sebelumnya transaksi masih dilakukan secara manual. Dengan menerapkan sistem *e-commerce* berbasis *website*, diharapkan proses pemesanan paket *tour*, pembayaran, hingga layanan informasi dapat dilakukan secara lebih efisien, mudah diakses, dan terpusat dalam satu platform digital.

2) *User Centered Design*



Gambar 1. 2 "User Centered Design"

Sumber: www.interaction-design.org

Dalam merancang tampilan antarmuka (*interface*), penelitian ini perlu memperhatikan kebutuhan dan preferensi pengguna agar sistem yang dikembangkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Oleh karena itu, dalam merancang tampilan antarmuka, penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design*. UCD adalah sebuah proses desain *interface* yang berfokus terhadap tujuan kegunaan, karakteristik pengguna, lingkungan, tugas, dan alur kerja di dalam desainnya[14]. Adapun prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam UCD adalah: Fokus pada pengguna, pengujian pada pengguna, dan perancangan secara iteratif [15].

Terdapat 4 tahapan yang dilakukan secara iterasi dalam UCD. Diantaranya adalah sebagai berikut [16]:

1. *Understand context of use* (Pemahaman Pengguna): pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap orang yang akan menggunakan sistem.
2. *Specify user requirements* (Spesifikasi Kebutuhan Pengguna): pada tahap ini dilakukan identifikasi kebutuhan pengguna untuk mengatasi keresahan (*pains*) dan keinginan (*gains*) yang dihadapi oleh pengguna (konsumen).

3. *Design solutions* (Solusi Desain): pada tahap ini akan dimulai untuk membuat desain solusi berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi sebelumnya.
4. *Evaluate* (Evaluasi): Merupakan tahap terakhir dalam metode UCD yang dilakukan dengan melibatkan pengguna secara langsung, melalui pengujian fitur, pengumpulan *feedback* (umpan balik), dan iteratif desain berdasarkan temuan evaluasi.

Melalui keempat tahapan metode *User Centered Design* memastikan, memastikan bahwa sistem yang dirancang benar-benar berpusat pada kebutuhan dan pengalaman pengguna, serta mampu memberikan solusi yang tepat dan relevan secara fungsional maupun *usability*.

1.10 Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 "Jadwal Kegiatan Penelitian"

	Feb		Sept				Okt				Nov				Des
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1. <i>Observation</i>															
2. <i>Develop an Model</i>															
3. <i>Build a Feature List</i>															
4. <i>Plan by Feature</i>															
5. <i>Design by Feature</i>															
6. <i>Build Feature (App)</i>															
7. <i>Review (User)</i>															
8. <i>Launch (Hosting)</i>															

1.11 Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Hipotesis Penelitian, Metodologi Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Jadwal Penelitian, dan Sistematika Penelitian..

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, termasuk teori yang mendasari sistem yang dikembangkan, serta menguraikan teori-teori yang digunakan dalam penelitian sebelumnya dan kerangka teoritis.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi analisis sistem yang sedang berjalan maupun perancangan yang diusulkan menggunakan *Rich Picture*. Analisis masalah dengan metode *User Centered Design*. Metode Perancangan Sistem dengan *Feature Driven Development*, dan perancangan antarmuka (*interface*).

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini membahas mengenai tahapan implementasi dan pengujian sistem, yang mencakup hasil dari proses analisis, perancangan, implementasi desain, serta evaluasi sistem. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *usability*, *black-box* dan *white-box testing* untuk memastikan fungsionalitas dan keandalan aplikasi yang telah dikembangkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem layanan *Tour and Travel* di PT Cahya Megapolitan di masa mendatang.