

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM PEMESANAN ONLINE JASA TRAVEL DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN (STUDI KASUS: JAYA MANDIRI TRAVEL)

Oleh

M. TITO SETIAWAN
16311360

Jaya Mandiri Travel merupakan perusahaan yang sedang berkembang di bidang penyedia transportasi umum untuk perjalanan jarak dekat atau jarak jauh yang beroperasi di wilayah kota Bandar Lampung. Jasa yang disediakan adalah menyiapkan suatu perjalanan antar kota atau provinsi, wisata dan studi tour bagi pelanggan. Proses bisnis yang dilakukan oleh Jaya Mandiri Travel dalam pemasaran saat ini masih dilakukan menggunakan strategi konvensional yaitu penyebaran informasi dari pelanggan ke pelanggan lainnya. Pemasaran konvensional berdampak pada melambatnya pertumbuhan pelanggan baru sehingga sulit untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Tujuan penelitian ini adalah mengimplementasikan sistem pemesanan jasa travel secara online tanpa harus datang langsung ke tempat. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah model *Extreme Programming* dengan pengujian menggunakan menggunakan *ISO 25010*. Perancangan sistem menggunakan UML yang terdiri dari perancangan *usecase diagram*, *activity diagram*, dan *class diagram*. Proses coding program menggunakan *framework Laravel*, bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai *database*. Hasil penelitian ini adalah sistem yang di rancang dan di bangun telah dapat digunakan pelanggan untuk memesan tiket travel tanpa harus datang langsung ke loket. Adanya sistem ini memudahkan pelanggan dalam proses pemesanan dan juga memudahkan admin dalam mengelola transaksi.. Hasil pengujian *ISO 25010* memperoleh hasil 84.16%. Maka dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem ini dinyatakan memenuhi syarat untuk di implementasikan dengan kategori sangat baik.

Kata Kunci : Extreme Programming, ISO 25010, Jasa Travel, Laravel, Sistem Pemesanan Online

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF AN ONLINE ORDERING SYSTEM FOR TRAVEL SERVICES IN IMPROVING CUSTOMER SERVICE QUALITY (CASE STUDY: JAYA MANDIRI TRAVEL)

BY

**M. TITO SETIAWAN
16311360**

Jaya Mandiri Travel is a company that is developing in the field of providing public transportation for short or long distance travel operating in the Bandar Lampung city area. The services provided are preparing trips between cities or provinces, tours and study tours for customers. The business process carried out by Jaya Mandiri Travel in marketing is currently still carried out using conventional strategies, namely disseminating information from customer to other customer. Conventional marketing has an impact on slowing the growth of new customers, making it difficult to reach a wider market. The aim of this research is to implement an online travel service ordering system without having to come directly to the location. The system development method used is the Extreme Programming model with testing using ISO 25010. The system design uses UML which consists of designing usecase diagrams, activity diagrams and class diagrams. The program coding process uses the Laravel framework, the PHP programming language and MySQL as the database. The results of this research are that the system that was designed and built can be used by customers to order travel tickets without having to come directly to the counter. The existence of this system makes it easier for customers in the ordering process and also makes it easier for admins to manage transactions. The ISO 25010 test results obtained a result of 84.16%. So it can be concluded that this system design is declared to meet the requirements for implementation in the very good category.

Keywords: Extreme Programming, ISO 25010, Travel Services, Laravel, Online Booking System