

---

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI WISATA BERBASIS WEB  
SEBAGAI MEDIA PROMOSI & PEMESANAN PAKET WISATA  
MENGUNAKAN METODE E-CRM  
(Studi Kasus Dasa Wisata Senaru)**

Luluk Jannati  
Universitas Teknologi Mataram, (Mataram), (Indonesia)  
Email : luluk.jannati@gmail.com

---

### History Article

---

#### Article history:

Received November  
25, 2024  
Approved Desember  
30, 2024

---

#### Keywords:

Booking information  
system, PHP, Travel,  
E-CRM.

#### ABSTRACT

*The problem in the research conducted in Senaru Tourism Village lies in the suboptimal promotion section, as well as booking tour packages that are still carried out directly or by contacting the manager by phone or short message. To overcome these problems, researchers will create a webbased travel information system as a medium for promotion and booking tour packages using the E-CRM method (Electronic - Customer Relationship Management). Data collection using observation, interview and case study techniques. The system development method uses the waterfall model. programming languages use PHP, and MySQL as a database. The expected result of making this system is that visitors can book tour packages online and assist managers in promoting tourist attractions and managing tourist data. With this information system, it is also expected to facilitate services to tourists more effectively and efficiently.*

*Keywords: Booking information system, PHP, Travel, E-CRM.*

#### ABSTRAK

Pemmasalahan pada penelitian yang dilakukan di Desa Wisata Senaru ini terletak pada bagian promosi yang kurang optimal, serta pemesanan paket wisata yang masih dilakukan secara langsung atau dengan menghubungi pihak pengelola melalui telepon dan pesan singkat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut peneliti akan membuat Sistem Informasi Wisata Berbasis Web Sebagai Media Promosi & Pemesanan Paket Wisata Menggunakan metode E-CRM (Electronic - Customer Relationship Management). Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Metode pengembangan sistem menggunakan model waterfall. Bahasa

---

pemrograman menggunakan PHP, dan MySQL sebagai database. Hasil yang diharapkan dari pembuatan sistem ini, yaitu pengunjung dapat memesan paket wisata secara online dan membantu pengelola dalam mempromosikan tempat wisata serta mengelola data wisatawan. Dengan adanya sistem informasi ini juga diharapkan dapat mempermudah pelayanan kepada wisatawan dengan lebih efektif dan efisien.

---

© 2024 Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi Lichen Institute

---

\*Corresponding author email: author@mail.com

---

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan sektor yang membuat Indonesia memiliki daya tarik yang cukup besar, sehingga banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung, bahkan wisatawan yang berkunjung tidak hanya wisatawan lokal tetapi juga dari mancanegara. Tempat wisata yang beragam jenisnya itu pun mampu menarik banyaknya wisatawan asing untuk datang. Terlebih lagi Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar yang terdiri dari ribuan pulau yang membuat tempat wisata di setiap tempat beragam. Sehingga tidak heran Indonesia tidak lagi hanya sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai tujuan destinasi wisata (Natarisa Mamonto et al., 2022).

Salah satu tempat wisata yang memiliki potensi wisata yang memberikan daya tarik sendiri terhadap wilayahnya adalah desa wisata Senaru. Melihat dari karakteristik fisik kawasan yaitu pada dataran tinggi dan berada pada DAS (Daerah Aliran Sungai), tentunya terdapat potensi wisata berupa air terjun. Tak hanya wisata alam, desa wisata Senaru juga menyuguhkan wisata budaya.

Fasilitas yang ada di desa wisata Senaru sebagian didapat dari bantuan pemerintah setempat. Warga sekitar juga tidak mengambil keuntungan yang besar, namun warga dapat mengambil manfaat dari manajemen wisata tersebut yaitu untuk menciptakan kesadaran akan kemungkinan lingkungan, untuk membangun kekompakan penghuninya serta dapat menjaga kebersihan dan keindahan desa wisata Senaru. Walaupun demikian, masih ada permasalahan yang dihadapi oleh pihak pengelola yaitu : 1) Promosi yang kurang optimal yang mengakibatkan berkurangnya jumlah kunjungan wisatawan. Jika promosi destinasi wisata tidak efektif atau kurang mencerminkan daya tarik sebenarnya, citra wisata tersebut bisa menurun karena calon wisatawan tidak tertarik untuk

mengunjunginya. 2) Pemesanan paket wisata oleh wisatawan yang hanya dapat dilakukan secara langsung atau menghubungi pihak pengelola melalui telepon dan pesan singkat. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan konfirmasi atau informasi yang mereka butuhkan. Serta memakan waktu lebih lama karena melibatkan banyak proses manual.

Untuk memecahkan permasalahan di atas, peneliti bermaksud mengembangkan suatu aplikasi, yaitu Sistem Informasi wisata berbasis web sebagai media promosi dan pemesanan paket wisata menggunakan metode E-CRM (Electronic - customer relationship management). Untuk membantu pengunjung mendapatkan informasi, memesan paket wisata secara online dan membantu pengelola dalam mempromosikan tempat wisata serta mengelola data wisatawan. Dengan adanya sistem informasi ini juga diharapkan dapat mempermudah pelayanan kepada wisatawan dengan lebih efektif dan efisien.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian yang memusatkan perhatian pada suatu kasus tertentu dengan menggunakan individu atau kelompok sebagai bahan studinya. Studi kasus dalam penelitian ini adalah wisata di Desa Senaru, Kecamatan Bayan, Kabupaten Lombok Utara. Desa wisata Senaru berhasil mengangkat nama desa wisata di NTB, khususnya Kabupaten Lombok Utara (KLU). Pada gelaran Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) 2021, Desa Wisata Senaru masuk lima besar nasional dengan berada di urutan empat. Studi kasus atau masalah pada penelitian ini terletak pada bagian promosi yang masih kurang optimal serta pemesanan paket wisata yang masih dilakukan secara langsung atau dengan menghubungi pihak pengelola melalui telepon dan pesan singkat. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Metode pengembangan sistem menggunakan model waterfall. Bahasa pemrograman menggunakan PHP, dan MySQL sebagai database.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Permasalahan pada penelitian ini terletak pada bagaimana merancang Sistem Informasi Wisata Berbasis Web Sebagai Media Promosi Dan Pemesanan Paket Wisata Menggunakan Metode E-CRM (Electronic - Customer Relationship Management) pada Desa Wisata Senaru. Metode pengembangan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode waterfall. Model pengembangan ini melakukan pendekatan secara sistematis dan berurutan. Disebut waterfall karena tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu selesainya tahap sebelumnya agar berjalan secara berurutan. Model pengembangan ini bersifat linear dari tahap awal pengembangan sistem yaitu tahap perencanaan sampai

tahap akhir pengembangan sistem yaitu tahap pemeliharaan. Tahapan dalam metode waterfall dimulai dari analisa kebutuhan sistem (Requirement), desain (Design), pengkodean/implementasi, pengujian sistem atau verification, dan pemeliharaan (Maintenance).

Tools yang digunakan dalam membangun sistem ini yaitu UML (Unified Modelling Language), UML merupakan salah satu standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek. Dalam diagram UML ini tools yang digunakan adalah use case diagram dan activity diagram, serta menggunakan Flowchart, dan Entity Relationship Diagram untuk tools pendukung lainnya. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP. Untuk perangkat lunak pendukung lainnya menggunakan bootstrap untuk membuat tampilan sistem menjadi lebih menarik, menggunakan database MySQL untuk menyimpan data, menggunakan XAMPP sebagai server local, serta menggunakan Visual Studio Code sebagai text editor.

Hasil dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Wisata Berbasis Web Sebagai Media Promosi dan Pemesanan Paket Wisata Menggunakan Metode E-CRM (Electronic - Customer Relationship Management). Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat membantu pengunjung atau wisatawan mendapatkan informasi serta melakukan pemesanan secara online. Selain itu juga membantu pengelola dalam mempromosikan destinasi yang ada di Senaru, serta dapat mempermudah pelayanan kepada pengunjung dengan lebih efektif dan efisien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian tentang Sistem Informasi Wisata Berbasis Web Sebagai Media Promosi & Pemesanan Paket Wisata Menggunakan Metode E-CRM (Electronic - Customer Relationship Management), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Tools yang digunakan dalam perancangan sistem ini adalah UML (Unified Modelling Language) merupakan standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek, selain itu perancangan sistem digambar ke dalam bentuk Use Case Diagram, Activity Diagram, Flowchart Sistem, dan ERD untuk tools pendukung lainnya. Dalam pembangunan Sistem Informasi ini bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan JavaScript.

Terbentuknya Sistem Informasi Wisata Berbasis Web ini dapat membantu meningkatkan promosi destinasi yang ada pada desa Senaru agar lebih dikenal serta mempermudah dalam pemesanan paket wisata. Sistem informasi ini juga memudahkan admin dalam mengelola pesanan yang dilakukan oleh wisatawan, serta memudahkan wisatawan dalam mencari informasi serta melakukan pemesanan paket wisata secara online. Berdasarkan hasil pengujian fungsionalitas dengan metode Black Box semua menu dapat berfungsi dengan baik, kemudian dari pengujian usability dapat dilihat bahwa sistem informasi wisata berbasis web sebagai media promosi dan pemesanan paket wisata menggunakan metode E-CRM di Desa Wisata Senaru adalah sebesar 74,32% dengan kategori baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Christian, A., & Ariani, F. (2019). Jurnal Manajemen Informatika Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web. *JUMIKA*, 6(2).
- Febri Putra Raharjo, A., & Restu Putra, D. (2023). Sistem Informasi Profil Perusahaan Berbasis Web Pada Toko Dua Arah Dengan Metode Extreme Programming. *Jurnal Informatika MULTI*, 1(4).
- Hasanah, N. (2020). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Microsoft Power Point Sebagai Media Pembelajaran pada Guru SD Negeri 050763 Gebang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM)*, 1(2).
- Joni Kurniawan, W. (2019). Sistem E-Learning Do'a dan Iqro' dalam Peningkatan Proses Pembelajaran pada TK Amal Ikhlas. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer Dan Informasi*, 1(3), 154– 159.
- Matusea, F., & Suprianto, A. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien Online dan Pemeriksaan Dokter Di klinik Pengobatan Berbasis Web.
- Mianti, N. S., Hartati, S., Arafat, M., Informatika, J., Komputer, D., Program, S., Teknikinformatika, U., Mahakarya, A., Jend, J., Yani, A., 267a, N., Baru, T., & Korespondensi, S. (2023). Membuat Website UPTD Puskesmas Batumarta II Menggunakan PHP & MYSQL. In *JIK (Vol. 14, Issue 1)*.
- Natarisa Mamonto, D., Lagalo, A., & Suunarti, S. (2022). Tulisan Ilmiah Pariwisata (TULIP) TULIP: Tulisan Ilmiah Pariwisata Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Pantai Tanjung Silar Di Bolaang Mongondow Timur. 5(1). <https://doi.org/10.31314/tulip.5.1.20-24.2022>
- Pradiatiningtyas, D., & Kusnadi. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Pasien RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta Berbasis Web. In *Ijns.org Indonesian Journal on Networking and Security (Vol. 9)*. Online.
- Prasetya, P., & Lubis, R. (2021). Pembangunan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) PT. Farhan Surya Indah Development Of Electronic Customer Relationship Management System (E-CRM) PT. Farhan Surya Indah. In *JUPITER : Jurnal Penelitian Mahasiswa Teknik Dan Ilmu Komputer (Vol. 1, Issue 1)*.
- Putra, M. Y. (2020). Responsive Web Design Menggunakan Bootstrap Dalam Merancang Layout Web. *Information System for Educators and Professionals*, 5(1), 61–70.

- Rachmat, D., & Sari, B. (2020). Tugas Sistem Informasi Akuntansi Diagram Aliran Data Flow Diagram Dan Flowchart Pada Perusahaan Dagang Pt. Indomarco Prismatama (Indomaret). <https://www.researchgate.net/publication/340999492>
- Rauf, A., & Prastowo, A. T. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Web Sistem Informasi Repository Laporan PKL Siswa (Studi Kasus SMKN 1 Terbanggi Besar). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(3), 26. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Rosa, F., & Fachrizal, M. R. (2019). Sistem Informasi Pemesanan Paket Wisata Berbasis Web Pada Adeeva Tour Dan Travel Tour Package Order System Information Web Based On Adeeva Tour And Travel.
- Sarif, A., Munib, & Fudholi, A. (2021). Kabilah: Journal of Social Community Manajemen Inovasi Pendidikan dalam Konsep Perubahan menjadi Madrasah Wisata di Man Sampang. 6(1).
- Satiawan, Z., & Sidik, M. (2021). Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mumtaz karimun metode Pendidikan Akhlak Mahasiswa. In *Jurnal Mumtaz Januari* (Vol. 1, Issue 1).