

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital secara masif dalam industri perjalanan dan pariwisata. Inovasi digital memberikan peluang bagi pelaku industri untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, terpersonalisasi, dan mudah diakses oleh konsumen [1]. GetGoing Indonesia, perusahaan yang bergerak di bidang *travel agent* dan *trip management*, merupakan salah satu perusahaan yang telah mengadopsi pendekatan digital melalui pengembangan *dashboard website* internal.

Dashboard ini dikembangkan sebagai alat bantu bagi tim internal, khususnya *trip manager*, dalam menyusun *itinerary* perjalanan secara lebih cepat dan sistematis. Namun, sistem dashboard yang sudah ada masih memiliki berbagai kendala teknis dan fungsional. Beberapa fitur belum berjalan secara optimal, tampilan antarmuka masih perlu ditingkatkan, serta terdapat banyak bug yang mengganggu kelancaran alur kerja. Hal ini berdampak pada lamanya waktu yang dibutuhkan oleh *trip manager* dalam menyusun *itinerary*, serta meningkatkan risiko kesalahan informasi dalam dokumen yang diberikan kepada pelanggan.

Sebelum adanya dashboard, proses perencanaan perjalanan dilakukan secara manual melalui komunikasi via aplikasi percakapan dan pembuatan dokumen PDF secara terpisah. Setiap perubahan atau revisi mengharuskan pembuatan ulang dokumen dari awal. Meskipun sistem dashboard telah menggantikan sebagian besar proses manual tersebut, berbagai kekurangan yang masih ada membuat potensi efisiensinya belum optimal [2].

Permasalahan tersebut menegaskan pentingnya pengembangan lebih lanjut terhadap dashboard yang telah dibangun. Upaya perbaikan bug, penambahan fitur-fitur baru, dan peningkatan kualitas antarmuka perlu dilakukan agar sistem benar-benar dapat mendukung proses operasional secara menyeluruh. Fokus utama pengembangan adalah menciptakan alur kerja yang lebih cepat, akurat, dan mudah digunakan, terutama dalam menyusun *itinerary* kompleks dengan berbagai elemen seperti akomodasi, transportasi, aktivitas, dan kebutuhan pelanggan lainnya.

Studi dari Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional serta pengalaman pelanggan

secara signifikan dalam sektor pariwisata [3]. Selain itu, laporan dari McKinsey & Company menyatakan bahwa perusahaan yang mengoptimalkan penggunaan data dan teknologi memiliki keunggulan kompetitif dalam pertumbuhan bisnis [4].

Pengembangan lanjutan dashboard ini menjadi langkah strategis dalam mendorong efisiensi kerja internal dan peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Sistem yang stabil dan fungsional akan membantu *trip manager* menyusun rencana perjalanan dengan lebih cepat, responsif terhadap perubahan, dan selaras dengan kebutuhan klien, sehingga mendukung transformasi digital yang berkelanjutan di GetGoing Indonesia.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

### 1.2.1 Maksud

Maksud dari pelaksanaan kerja magang adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi serta sebagai sarana bagi penulis untuk mengimplementasikan kemampuan *soft skill* dan *hard skill* dalam dunia kerja secara langsung, khususnya di bidang pengembangan perangkat lunak.

### 1.2.2 Tujuan

Tujuan dari kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan dan pengembangan sistem dashboard internal pada GetGoing Indonesia.
2. Meningkatkan kualitas perangkat lunak, khususnya *website dashboard*, melalui perbaikan terhadap *bug* atau *issue* yang teridentifikasi selama proses pengujian dan penggunaan.
3. Menambahkan fitur-fitur baru pada *dashboard* agar *trip manager* dan pengguna dapat merancang rute perjalanan serta *itinerary* dengan lebih efisien.
4. Menyesuaikan antarmuka agar lebih responsif dan ramah pengguna, sesuai dengan desain antarmuka yang telah disediakan.
5. Melakukan penyesuaian tampilan dan fitur *dashboard* berdasarkan kebutuhan dan permintaan dari pihak perusahaan.

### 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang dilaksanakan selama 6 bulan mulai dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 30 Juni 2025. Pekerjaan magang dilaksanakan secara *hybrid*, *Work from home* (WFH) dan *Work from Office* (WFO). Umumnya jam kerja dimulai pukul 9.00 WIB dan selesai pukul 17.00 WIB.

