

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi sudah diterapkan dalam berbagai bidang, salah satunya dalam aktivitas bisnis. Saat ini perusahaan sudah memanfaatkan teknologi untuk menunjang aktivitas didalam perusahaanya. Penggunaan sistem juga sudah menjadi tuntutan perusahaan untuk dapat bersaing. Namun masih terdapat perusahaan yang belum menerapkan dan memanfaatkan teknologi untuk menunjang kegiatan bisnisnya. Sehingga proses kegiatan bisnis masih dilakukan dengan cara yang masih konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses bisnis pemesanan dan penyampaian informasi Kraka Tour & Shuttle yang sedang berjalan, mengetahui gambaran reservasi dan penjualan tiket berdasarkan hasil SWOT *analysis* pada unsur *Weakness*, membuat rekomendasi model proses bisnis Kraka Tour & Shuttle dengan menggunakan *use case diagram*, *use case scenario*, dan *activity diagram* berdasarkan hasil analisis SWOT, membuat pengembangan alur proses bisnis mengenai reservasi perjalanan dan penjualan tiket menjadi *prototype* berbasis web.

Metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggali informasi melalui wawancara sepuluh orang narasumber yaitu penumpang dan satu orang manajer operasional yang bertugas di Kraka Tour & Shuttle.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sistem reservasi tiket yang dilakukan Kraka Tour & Shuttle masih menggunakan sistem yang konvensional, selain itu masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan Kraka Tour & Shuttle dalam melakukan pemasaran. Pada penelitian ini telah dihasilkan sebuah pengembangan alur proses bisnis reservasi tiket hingga tahap pengembangan rekomendasi model desain sistem reservasi tiket berdasarkan hasil analisis SWOT dan UML serta menghasilkan *user interface* sebagai visualisasi yang dapat memudahkan pelanggan yang akan menggunakan sistem sebagai solusi yang diusulkan untuk menanggulangi permasalahan-permasalahan yang dialami perusahaan.

Kata kunci: Pengembangan Sistem, Konvensional, Rekomendasi Sistem, SWOT *analysis*, *Unified Modeling Language*, *User Interface*