

**PERANCANGAN *WEBSITE ANALYTIC DASHBOARD* EVALUASI
PERJALANAN WISATA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN PADA TRAVELOGIN TOUR AND TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**NILAM CHANTHIKA
NPM 062140610417**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG**

**PERANCANGAN WEBSITE ANALYTIC DASHBOARD EVALUASI
PERJALANAN WISATA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN PADA TRAVELOGIN TOUR AND TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : Nilam Chanthika
NPM : 062140610417**

Menyetujui,

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Dra. Esya Alhadi, M.M
NIP 196309191990032002**

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.
NIP 197301312001121002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal R., S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Alditia Detmuhati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nilam Chanthika
NPM : 062140610417
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Laporan Akhir : Perancangan *Website Analytic Dashboard* Evaluasi
Perjalanan Wisata dalam Meningkatkan
Efektivitas Pelayanan pada Travelogin Tour and
Travel

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dra. Esya Alhadi, M.M Ketua Penguji		30 / 2025 / 07
2.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Anggota Penguji		30 / 2025 / 07
3.	Dika Setiagraha, S.E., M.M Anggota Penguji		30 / 2025 / 07
4.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si Anggota Penguji		31 / 2025 / 07

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nilam Chanthika
NPM : 062140610417
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Perancangan *Website Analytic Dashboard* Evaluasi
Perjalanan Wisata dalam Meningkatkan Efektivitas
Pelayanan pada Travelogin Tour and Travel

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan

Palembang, 1 Agustus 2025

Penulis,



Nilam Chanthika

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak pernah mengatakan hidup ini mudah. Tetapi 2x Allah berjanji
fa inna ma'al-'usri yusra, inna ma'al-'usri yusra

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama
kesulitan ada kemudahan”

-QS. Al-Insyirah: 5-6-

“Jangan pernah takut dengan apa yang sedang terjadi pada hidupmu saat ini, jalani
dan ikuti alurnya. Karena Allah tidak pernah salah dalam memilih skenario hidup
bagi setiap hambanya.”

-Nilam Chanthika-

Saya Persembahkan Kepada :

1. Mama dan Ayah Tercinta
2. Keluarga besar yang saya sayangi
3. Teman seperjuangan 8 BPA, 8 BPB
dan 8 BPM angkatan 2021
4. Almamater Politeknik Negeri
Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul “Perancangan *Website Analytic Dashboard* Evaluasi Perjalanan Wisata dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan pada Travelogin Tour and Travel”

Tujuan disusunnya skripsi ini adalah untuk mengimplementasikan *Website Analytic Dashboard* yang diharapkan dapat menjadi alat evaluasi yang efektif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada Travelogin Tour and Travel.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang evaluasi perjalanan wisata dan efektivitas pelayanan menggunakan teknologi *Website Analytic Dashboard*.

Palembang, 1 Agustus 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penyusunan Skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan masukan berupa saran, dorongan, bimbingan serta petunjuk secara langsung dari pembimbing dan pihak lainnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par Selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Dosen dan Segenap Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak M Huanza, Ibu Youwen Sartika beserta semua staff, terima kasih telah memberikan akses penuh kepada penulis untuk melakukan penelitian di Travelogin Tour and Travel.
9. Pintu surga saya, Ibu Ika Yanti yang biasa saya sebut Mama. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan namun beliau senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga mampu memperoleh gelar sarjana. Semoga mama selalu dalam keadaan sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
10. Cinta pertama saya, Ayahanda tercinta Alm. Bapak Amir Ibrahim. Beliau memang tidak sempat menemani penulis hingga menyelesaikan bangku

perkuliahan. Kepergiannya membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan orang yang sudah tiada, raganya memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namanya akan tetap menjadi motivasi terkuat penulis sampai detik ini.

11. Saudara kandung, kakak Dimas Andhika dan adik adik penulis Kayla Mozalika, Alif Mahardika, Hambali Gustika , Zahra Zulaika. Terimakasih atas semua doa, dukungan, serta menjadi motivasi dan semangat penulis dalam perjalanan ini.
12. Kepada Tante dan Oom. Nyimas Marfiroh dan Dirwo Pranoto, atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang senantiasa diberikan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
13. Kepada para sahabat tersayang, Nurhaliza Oktiana, Elsa Eprilinda, Adelia Safitri, Yulia Putri Herdinda, serta sepupu tercinta Adinda Putri Kesina. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang selalu menyertai langkah penulis.

Palembang, 1 Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah *website analytic dashboard* yang dapat digunakan oleh Travelogin Tour and Travel dalam memantau dan mengevaluasi data perjalanan wisata secara menyeluruh. *Website Analytic Dashboard* dirancang menyajikan data secara visual dan interaktif, meliputi tingkat kepuasan wisatawan serta performa layanan *tour*. Proses perancangan dilakukan menggunakan metode *Waterfall* yang mencakup tahapan analisis kebutuhan, desain antarmuka, implementasi, hingga pengujian sistem. Pendekatan ini menghasilkan *dashboard* yang terstruktur dengan fitur seperti visualisasi data NPS (*Net Promoter Score*), grafik total peserta *tour*, serta tampilan kritik dan saran dari peserta yang dirangkum secara otomatis. Penyajian data yang ringkas dan informatif melalui *dashboard* ini memudahkan admin dan manajemen dalam menganalisis hasil evaluasi perjalanan wisata, mengidentifikasi tren kepuasan serta keluhan peserta, dan mempercepat proses tindak lanjut untuk perbaikan layanan. Sistem ini membantu Travelogin Tour and Travel meningkatkan efektivitas efisiensi evaluasi perjalanan wisata, mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran, serta memperkuat daya saing perusahaan di industri pariwisata yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: *Dashboard Analytic*, Evaluasi Wisata, *Website*, Metode *Waterfall*, Travelogin Tour and Travel

ABSTRACT

This research aims to design an analytic dashboard website that can be used by Travelogin Tour and Travel to monitor and evaluate comprehensive travel data. The Analytic Dashboard website is designed to present data visually and interactively, including the level of tourist satisfaction and tour service performance. The design process was carried out using the Waterfall method, which includes the stages of needs analysis, interface design, implementation, and system testing. This approach produces a structured dashboard with features such as NPS (Net Promoter Score) data visualization, a graph of total tour participants, and a display of criticism and suggestions from participants that are automatically summarized. The concise and informative data presentation through this dashboard makes it easier for admins and management to analyze the results of tour evaluations, identify trends in participant satisfaction and complaints, and accelerate the follow-up process for service improvements. This system helps Travelogin Tour and Travel improve the effectiveness and efficiency of travel evaluation, support more targeted decision-making, and strengthen the company's competitiveness in the increasingly competitive tourism industry.

Keywords: Analytic Dashboard, Travel Evaluation, Website, Waterfall Method, Travelogin Tour and Travel

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Industri Pariwisata	13
2.2 Evaluasi Perjalanan Wisata	14
2.2.1 Evaluasi.....	14
2.2.2 Perjalanan Wisata.....	15
2.3 Digitalisasi dalam Industri Pariwisata	15
2.4 Perancangan <i>Website Analytic Dashboard</i>	16
2.4.1 Perancangan	16
2.4.2 <i>Website</i>	17
2.4.3 <i>Analytic Dashboard</i>	18

2.5 <i>Framework dan Database dalam Website Analytic Dashboard</i>	19
2.5.1 <i>Framework</i>	19
2.5.2 <i>Database</i>	19
2.5.3 <i>Bootstrap</i>	19
2.6 Efektivitas Pelayanan.....	20
2.6.1 Efektivitas	20
2.6.2 Pelayanan	21
2.7 Penelitian Terdahulu	22
2.8 Kerangka Berpikir.....	26
 BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	 27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1 Data Primer.....	27
3.3.2 Data Sekunder	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Wawancara.....	28
3.4.2 Dokumentasi.....	29
3.4.3 Studi Literatur.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.5.1 Metode Analisis 5W+1H	29
3.6 Metode Perancangan.....	32
3.6.1 Metode <i>Waterfall</i>	32
3.6.2 Analisis dan Perancangan Data Sistem <i>Website</i>	34
3.6.3 <i>Flowchart</i> Sistem.....	36
3.6.4 System Design.....	38
3.7 Teknik Pengujian	39
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 40
4.1 Hasil.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	42
4.1.3 Perancangan Proses Sistem <i>Website Analytic Dashboard</i>	44
4.1.4 Perancangan Struktur Tabel <i>Website Analytic Dashboard</i>	48
4.1.5 Design <i>Website Analytic Dashboard</i>	50

4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Tampilan <i>Website Analytic Dashboard</i>	66
4.2.2 Pengujian Sistem	81
4.2.3 Tanggapan Pengguna <i>Website Analytic Dashboard</i> ...	84
4.2.4 Tabel Rekapitulasi Evaluasi Uji Coba Website	88
4.2.5 Kelebihan dan Kelemahan <i>Website Analytic Dashboard</i>	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Perkembangan Perjalanan Wisata Nasional	2
Tabel 1. 2 Data Peserta <i>Tour</i> Tahun 2022-2024	3
Tabel 1. 3 Rekapitulasi Pengisian <i>Form</i> Evaluasi Peserta	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. 1 Deskripsi Aktor	46
Tabel 4. 2 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i>	46
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian <i>Blackbox</i>	82
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Uji Coba <i>Website Analytic Dashboard</i>	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Sektor Pariwisata di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Jumlah keluhan tahun 2022-2024	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 3. 1 Tahapan dalam Metode <i>Waterfall</i>	33
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Sistem	37
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Travelogin Tour and Travel	42
Gambar 4. 3 <i>Use Case Diagram</i>	45
Gambar 4. 4 <i>Class Diagram</i>	48
Gambar 4. 5 Rancangan Desain Halaman Input Evaluasi Peserta.....	51
Gambar 4. 6 Rancangan Desain Halaman Login Admin	52
Gambar 4. 7 Rancangan Desain Halaman Dashboard utama	53
Gambar 4. 8 Rancangan Desain Halaman Grup Peserta.....	55
Gambar 4. 9 Rancangan Desain Halaman Detail Grup Peserta	57
Gambar 4. 10 Rancangan Desain Halaman Import Peserta	58
Gambar 4. 11 Rancangan Desain Halaman Ubah Grup Peserta	58
Gambar 4. 12 Rancangan Desain Halaman Grup Peserta.....	59
Gambar 4. 13 Rancangan Desain Halaman Form Evaluasi	60
Gambar 4. 14 Rancangan Desain Tambah Form Evaluasi.....	61
Gambar 4. 15 Rancangan Desain Halaman Responden.....	61
Gambar 4. 16 Rancangan Desain Detail Form Feedback	62
Gambar 4. 17 Rancangan Desain Halaman Data Admin	63
Gambar 4. 18 Rancangan Desain Halaman Tambah Pengguna	64
Gambar 4. 19 Rancangan Desain Halaman Edit Pengguna	65
Gambar 4. 20 Rancangan Desain Halaman Laporan	65
Gambar 4. 21 Tampilan Halaman Login Admin.....	67
Gambar 4. 22 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Utama.....	68
Gambar 4. 23 <i>Net Promoter Score</i>	69

Gambar 4. 24 Tampilan Halaman Grup Peserta.....	73
Gambar 4. 25 Tampilan Halaman Detail Grup Peserta.....	73
Gambar 4. 26 Tampilan Halaman <i>Form</i> Evaluasi.....	74
Gambar 4. 27 Tampilan Hasil Evaluasi.....	76
Gambar 4. 28 Tampilan Halaman Data Admin	77
Gambar 4. 29 Tampilan Halaman Tambah Pengguna	77
Gambar 4. 30 Tampilan Halaman Laporan	79
Gambar 4. 31 Tampilan Halaman Input Evaluasi	80
Gambar 4. 32 Dokumentasi Penyerahan dan Pengujian	85
Gambar 4. 33 Surat Pernyataan Penggunaan Rancangan	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Hasil Wawancara Awal
- Lampiran 6 Hasil Wawancara Evaluasi
- Lampiran 7 Kuesioner