

## ABSTRAK

Pelayanan wisata yang cepat, terstruktur, dan informatif sangat dibutuhkan dalam mendukung keberhasilan operasional biro perjalanan seperti Najwa Tour and Travel di Kota Palembang. Permasalahan yang dihadapi dalam sistem berjalan antara lain proses pemesanan yang masih dilakukan secara manual, pengelolaan jadwal tour guide yang belum terintegrasi, serta keterbatasan akses informasi bagi pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilakukan pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Online berbasis website dengan pendekatan metode *Waterfall* yang terdiri dari tahapan analisis, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan sistem secara berurutan. Pengembangan sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses pemesanan wisata, mengelola ketersediaan wisata dan jadwal keberangkatan secara otomatis, serta memberikan kemudahan akses informasi bagi pengguna. Sistem ini dibangun menggunakan PHP pada sisi backend, MySQL sebagai basis data, dan HTML, CSS, JavaScript, serta Bootstrap untuk tampilan antarmuka yang responsif. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem mampu mempercepat proses layanan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya sistem ini, Najwa Tour and Travel dapat mengelola layanannya secara lebih modern, aman, dan terpusat.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Pemesanan Online, Najwa Tour and Travel, *Waterfall*, Website

## **ABSTRACT**

*Fast, structured, and informative tourism services are essential to support the operational success of travel agencies such as Najwa Tour and Travel in Palembang. The current system faces several challenges, including manual booking processes, unintegrated tour guide scheduling, and limited access to information for customers. To address these issues, a Web-Based Online Ticket Booking Information System was developed using the Waterfall method, which consists of sequential stages: analysis, design, implementation, testing, and maintenance. The system aims to simplify the tour booking process, manage travel availability and departure schedules automatically, and provide easy access to information for users. The system was developed using PHP for the backend, MySQL as the database, and HTML, CSS, JavaScript, and Bootstrap for a responsive user interface. Implementation results show that the system successfully speeds up service processes, reduces data entry errors, and enhances both efficiency and customer satisfaction. With this system, Najwa Tour and Travel can manage its services in a more modern, secure, and centralized manner.*

**Keywords:** *Online Booking, Tour and Travel, Information System, Web-Based, Waterfall Method.*