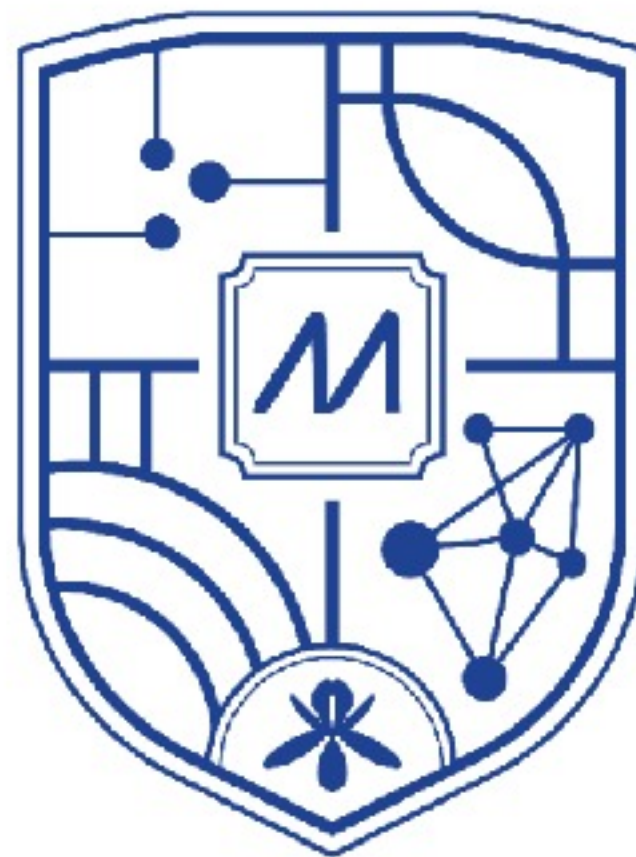


**PERENCANAAN BISNIS STARTUP LAYANAN TRAVEL DENGAN
TERINTEGRASI DASHBOARD MANAGEMENT UNTUK EFISIENSI
OPERASIONAL DAN PENINGKATAN KEPUASAAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh:

**REZA RIZKIKA RAMADHANI
NIM. 221121229
DAVID ROY TAMBUNAN
NIM. 221121335**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

TRAVEL SERVICE STARTUP BUSINESS PLANNING WITH INTEGRATED DASHBOARD MANAGEMENT FOR OPERATIONAL EFFICIENCY AND INCREASED CUSTOMER SATISFACTION

FINAL RESEARCH

By:

**REZA RIZKIKA RAMADHANI
ID NUMBER. 221121229
DAVID ROY TAMBUNAN
ID NUMBER. 221121335**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF S-1 INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PERENCANAAN BISNIS STARTUP LAYANAN TRAVEL DENGAN
TERINTEGRASI DASHBOARD MANAGEMENT UNTUK EFISIENSI
OPERASIONAL DAN PENINGKATAN KEPUASAAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

REZA RIZKIKA RAMADHANI

NIM. 221121229

DAVID ROY TAMBUNAN

NIM. 221121335

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Murdiaty, S.Kom., M.T.I.

Dosen Pembimbing II,



Handoko, S.Kom., M.MSI.

Medan, 29 Juli 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi



Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Reza Rizkika Ramadhani

NIM : 221121229

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Perencanaan Bisnis Startup Layanan Travel dengan Terintegrasi Dashboard Management untuk Efisiensi Operasional dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan.

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 29 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



20
METERAI
TEMPER

CEEF5AOX092652741

Reza Rizkika Ramadhani

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : David Roy Tambunan
NIM : 221121335

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Perencanaan Bisnis Startup Layanan Travel dengan Terintegrasi Dashboard Management untuk Efisiensi Operasional dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan.
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 29 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



David Roy Tambunan

PERENCANAAN BISNIS STARTUP LAYANAN TRAVEL DENGAN TERINTEGRASI DASHBOARD MANAGEMENT UNTUK EFISIENSI OPERASIONAL DAN PENINGKATAN KEPUASAAN PELANGGAN

Abstrak

Perkembangan dalam teknologi digital telah memicu transformasi di berbagai sektor bisnis, termasuk dalam industri layanan travel. Meskipun demikian, masih banyak penyedia layanan travel yang melakukan pengelolaan pemesanan, transaksi, dan armada secara manual, yang mengakibatkan ketidakefisienan dalam proses operasional, keterlambatan dalam pelayanan, serta informasi yang terbatas bagi pelanggan. Menanggapi masalah ini, penulis menyusun perencanaan bisnis dengan judul “Perencanaan Bisnis Startup Layanan Travel dengan Terintegrasi Dashboard Management untuk Efisiensi Operasional dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan.” CARVEL menawarkan sebuah platform yang menghubungkan pelanggan dengan penyedia layanan travel melalui aplikasi mobile, yang dilengkapi dengan fitur seperti pemesanan tiket, pembayaran digital, dan notifikasi perjalanan. Selain itu, terdapat dashboard manajemen yang membantu mitra perjalanan dalam mengelola armada, jadwal keberangkatan, data pelanggan, serta laporan operasional secara terpadu. Dengan adanya platform ini, diharapkan proses operasional dalam layanan perjalanan dapat berjalan lebih efisien, pelayanan yang diberikan semakin baik, dan kepuasan pelanggan pun meningkat.

Kata kunci: *Perencanaan Bisnis, Startup, Travel, Efisiensi Operasional*

Abstract

Advancements in digital technology have driven transformation across various business sectors, including the travel service industry. However, many travel service providers still manage bookings, transactions, and fleets manually, leading to operational inefficiencies, service delays, and limited information for customers. To address this issue, the author has developed a business plan titled "Business Plan for a Travel Service Startup with an Integrated Management Dashboard for Operational Efficiency and Enhanced Customer Satisfaction." CARVEL offers a platform that connects customers with travel service providers via a mobile application, featuring capabilities such as ticket booking, digital payments, and travel notifications. Additionally, the platform includes a management dashboard that enables travel partners to centrally manage fleets, departure schedules, customer data, and operational reports. This platform aims to streamline travel service operations, improve service quality, and boost customer satisfaction.

Keywords: *Business Planning, Startup, Travel, Operational Efficiency*

KATA PENGANTAR

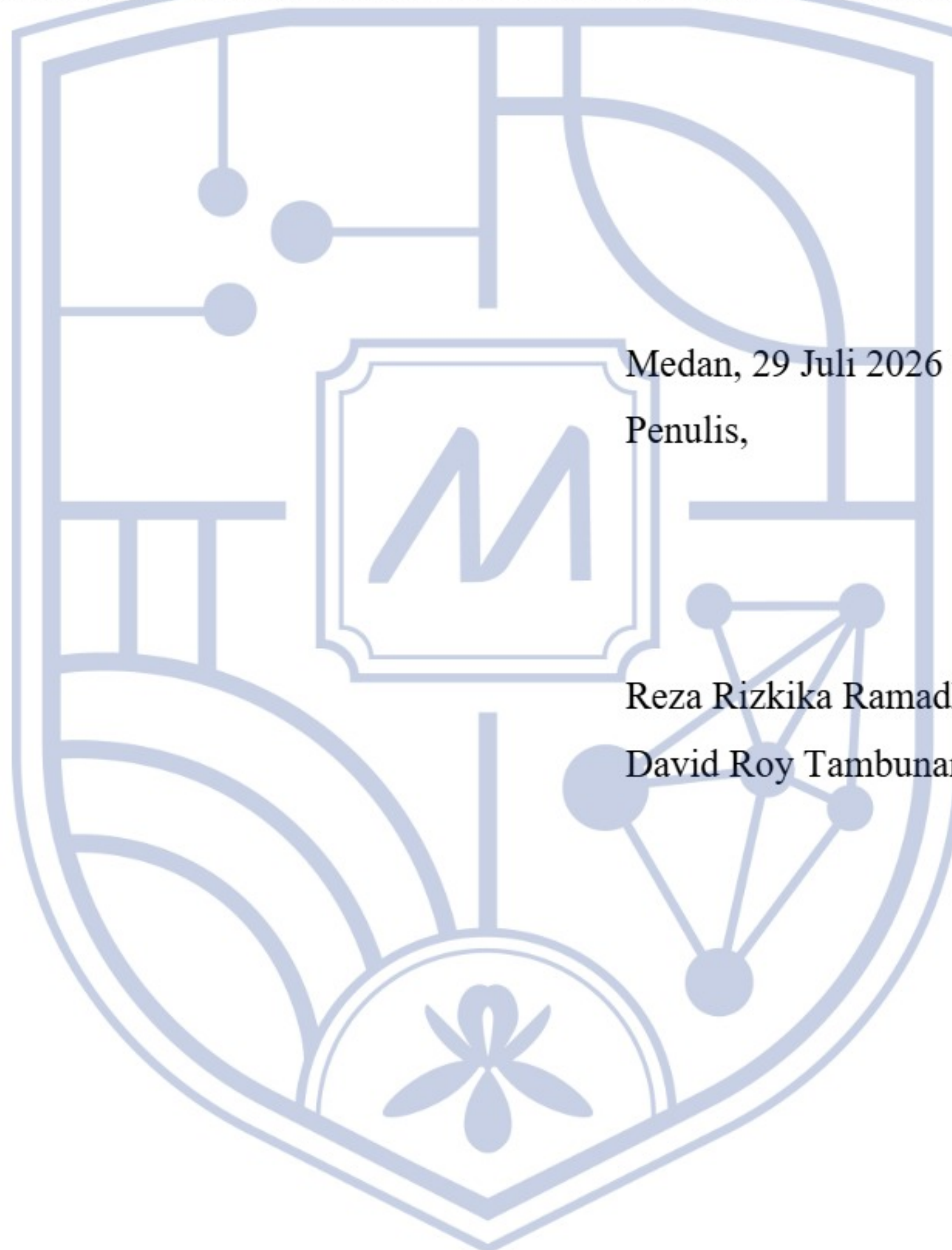
Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perencanaan Bisnis Startup Layanan Travel dengan Terintegrasi Dashboard Management untuk Efisiensi Operasional dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil.

Penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat dukungan, bantuan, serta arahan dari berbagai pihak, seluruh proses penyusunan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Murdiaty, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, dan saran yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Handoko, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, dan saran yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan akademik kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil.
7. Orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, perhatian, semangat, dan doa yang tiada henti selalu diberikan kepada penulis.
8. Sahabat dan seluruh teman-teman yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan berbagai pengalaman yang tak ternilai sepanjang perjalanan kuliah dan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih keterbatasan dalam pengetahuan, pengalaman, serta sumber-sumber referensi yang tersedia. Oleh karena itu, penulis dengan dengan terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran sebagai masukan untuk perbaikan di masa mendatang.

Sebagai penutup, penulis berharap Tugas Akhir ini mampu memberikan wawasan yang berguna, serta dapat berfungsi sebagai referensi yang mendukung pertumbuhan bisnis startup di sektor layanan travel berbasis teknologi informasi. Penulis juga mengharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

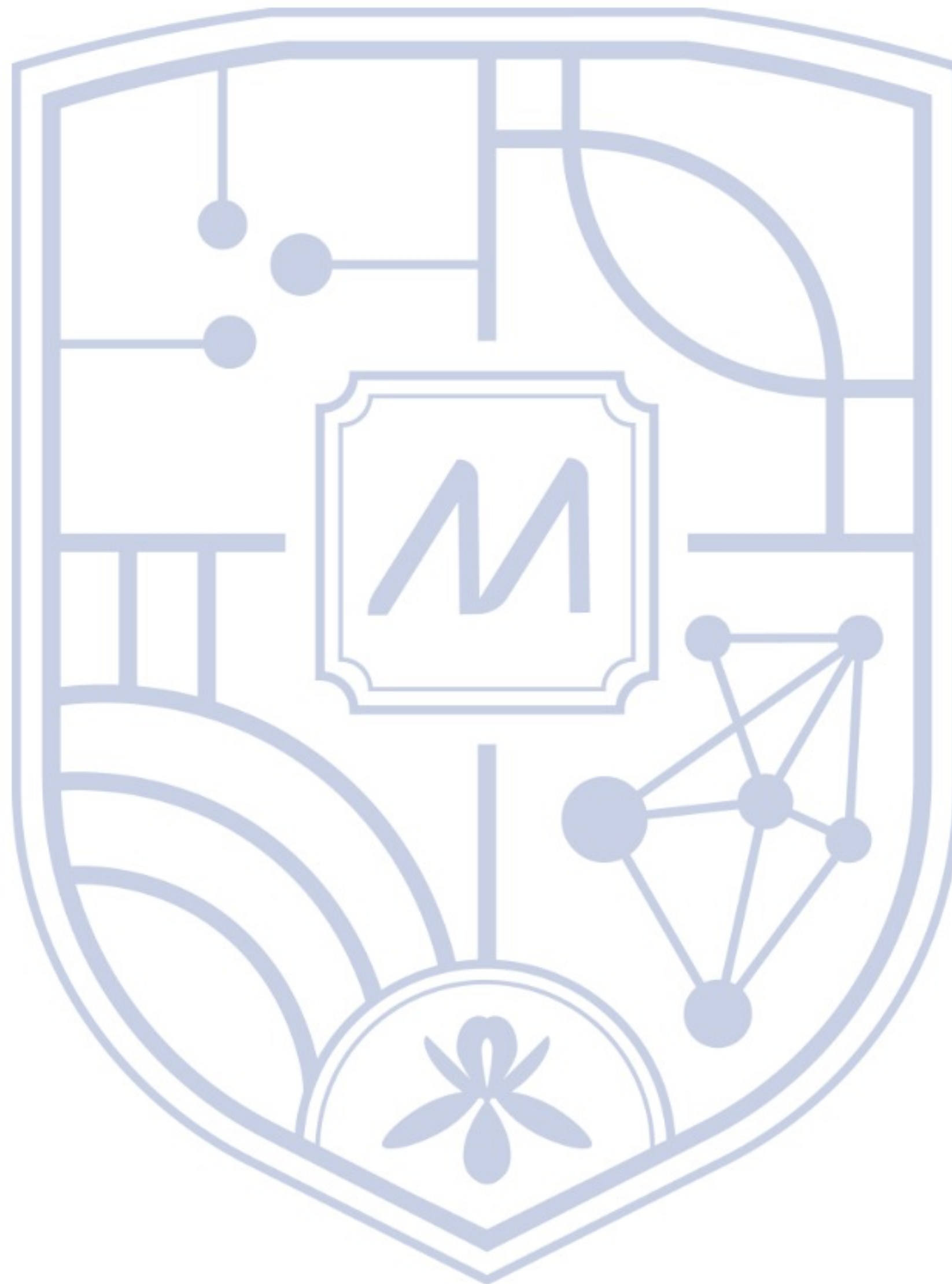


DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II KAJIAN LITERATUR	5
2.1 Transportasi Travel	5
2.2 Startup	6
2.3 <i>Global Positioning System</i>	8
2.4 Business Plan	9
2.5 Analisis SWOT	11
2.6 UI/UX	13
2.7 <i>Process Map</i>	14
2.8 Laporan Keuangan	16
2.9 Jenis dan Rumus Perhitungan Rasio Keuangan	19
2.9.1 Contoh Perhitungan Laporan PT.Unilever Indonesia Tbk	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Deskripsi Bisnis	30
3.1.1 Latar Belakang Industri	65

3.1.2 Latar Belakang dan Legalitas Perusahaan.....	66
3.1.3 Tujuan dan Target Perusahaan	69
3.2 Rencana dan Strategi Pemasaran	70
3.2.1 Target Pasar dan Pelanggan	70
3.2.2 Kompetitor dan <i>Marketshare</i>	71
3.2.3 Strategi Penetapan Harga	77
3.2.4 Promosi dan Distribusi.....	78
3.3 Operasi dan Dukungan	80
3.3.1 Target Kualitas	81
3.3.2 Kebutuhan Teknologi.....	82
3.3.3 Dukungan Layanan	84
3.3.4 Kebutuhan Operasional.....	84
BAB IV PERANCANGAN <i>STARTUP</i>	90
4.1 Manajemen Tim.....	90
4.1.1 Struktur Organisasi.....	90
4.1.2 Pengalaman dan Keahlian	94
4.1.3 Hak Kekayaan Intelektual	99
4.2 Rencana Finansial dan Proyeksi	100
4.2.1 Proyeksi Laba Rugi dan Neraca Keuangan.....	100
4.2.2 Proyeksi Neraca Keuangan	107
4.2.3 Proyeksi Arus Kas	109
4.2.4 Rasio Keuangan.....	111
4.3 Risiko dan Kesempatan.....	115
4.3.1 Risiko yang Mungkin Muncul	115
4.3.2 Kesempatan	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Kesimpulan	117

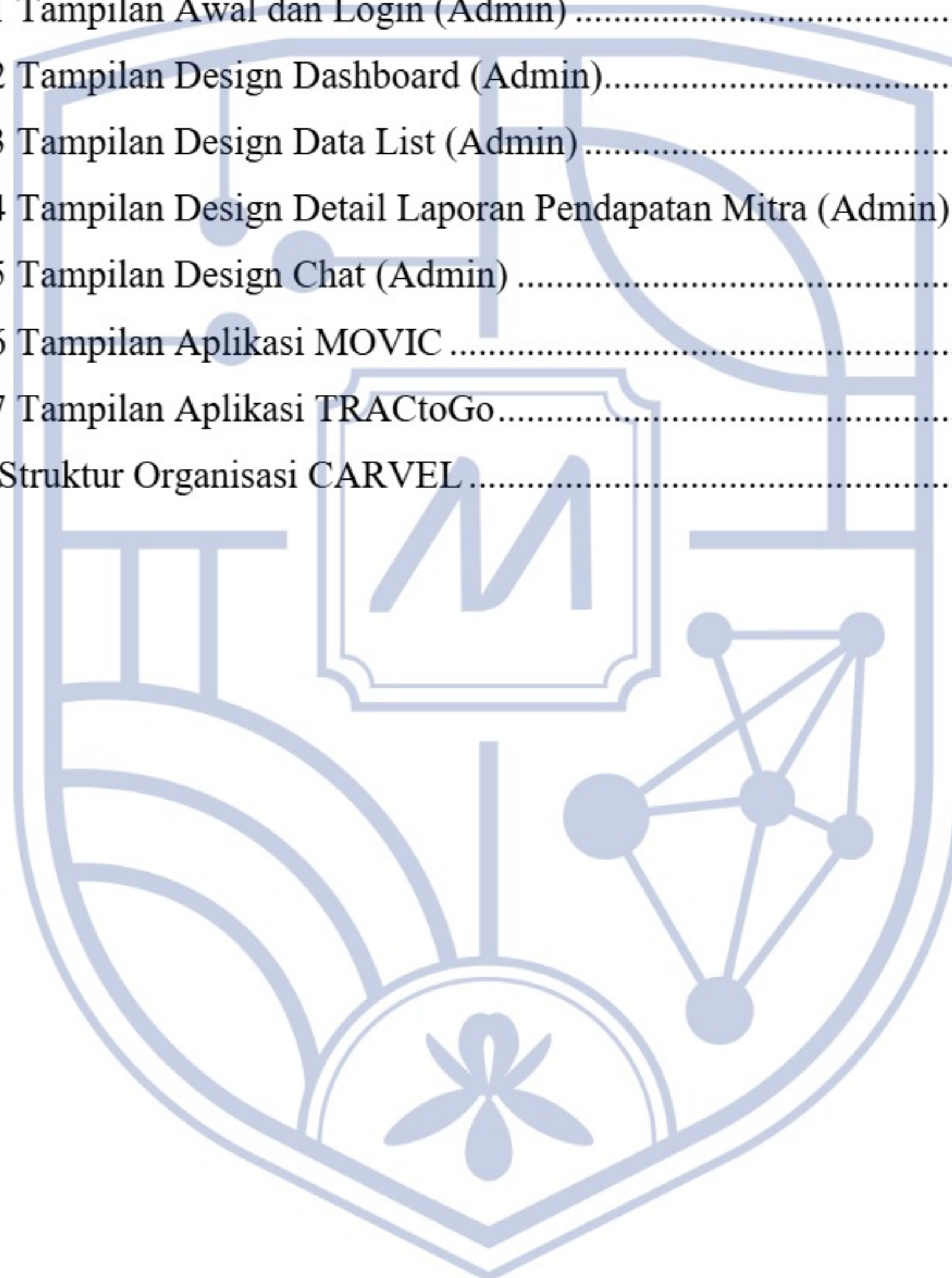
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	123



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Cara Kerja GPS.....	9
Gambar 2.2 Diagram Analis SWOT.....	11
Gambar 2.3 Jenis dan Penjelasan Flowchart	15
Gambar 2.4 Contoh Laporan Neraca.....	17
Gambar 2.5 Contoh Laporan Laba Rugi	18
Gambar 2.6 Contoh Laporan Perubahan Ekuitas	18
Gambar 2.7 Contoh Laporan Arus Kas	19
Gambar 2.8 Laporan Posisi Keuangan	24
Gambar 2.9 Laporan Neraca (Lanjutan).....	25
Gambar 3.1 Tampilan Design Awal dan Login (Penguna.....	31
Gambar 3.2 Tampilan Design Daftar Akun dan Verifikasi Email (Pengguna).....	32
Gambar 3.3 Tampilan Lupa Password (Pengguna)	33
Gambar 3.4 Process Map Login (Pengguna).....	34
Gambar 3.5 Tampilan Design Akun Profil (Pengguna)	35
Gambar 3.6 Tampilan Design Home dan Pencarian (Pengguna).....	37
Gambar 3.7 Tampilan Design Detail Pencarian (Pengguna).....	38
Gambar 3.8 Detail Pemesanan dan Metode Pembayaran (Pengguna)	39
Gambar 3.9 Tampilan Design Transaksi Pembayaran (Pengguna).....	40
Gambar 3.10 Tampilan Design Detail History (Pengguna)	41
Gambar 3.11 Design Detail Ganti Jadwal dan Nambah Hari (Pengguna)	42
Gambar 3.12 Design Transaksi Ganti Jadwal dan Nambah Hari (Pengguna).....	43
Gambar 3.13 Design Detail Pelunasan DP (Pengguna)	44
Gambar 3.14 Design Pelunasan DP (Pengguna)	45
Gambar 3.15 Design History Pelunasan DP dan Rating (Pengguna).....	46
Gambar 3.16 Process Map Pemesanan (Pengguna)	47
Gambar 3.17 Design Chat (Pengguna).....	48
Gambar 3.18 Tampilan Design Awal Dan Login (Mitra)	49
Gambar 3.19 Tampilan Design Daftar Akun Baru (Mitra)	50
Gambar 3.20 Tampilan Design Dashboard (Mitra).....	50
Gambar 3.21 Tampilan Design Katalog (Mitra)	51
Gambar 3.22 Tampilan Design Detail Informasi (Mitra).....	53
Gambar 3.23 Tampilan Design Nambah Unit (Mitra)	53

Gambar 3.24 Tampilan Design Detail Booking (Mitra).....	54
Gambar 3.25 Tampilan Design Notifikasi dan Akun Profil (Mitra)	55
Gambar 3.26 Tampilan Design Detail Informasi Tambahan (Mitra).....	56
Gambar 3.27 Tampilan Design Laporan Keuangan (Mitra).....	57
Gambar 3.28 Tampilajn Design Detail Laporan Rating (Mitra)	58
Gambar 3.29 Tampilan Design Chat (Mitra).....	59
Gambar 3.30 Process Map (Mitra)	60
Gambar 3.31 Tampilan Awal dan Login (Admin)	61
Gambar 3.32 Tampilan Design Dashboard (Admin).....	62
Gambar 3.33 Tampilan Design Data List (Admin).....	63
Gambar 3.34 Tampilan Design Detail Laporan Pendapatan Mitra (Admin)	64
Gambar 3.35 Tampilan Design Chat (Admin)	65
Gambar 3.36 Tampilan Aplikasi MOVIC	73
Gambar 3.37 Tampilan Aplikasi TRACtoGo.....	75
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CARVEL.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Analisis SWOT	13
Tabel 3.1 Tabel Analisis SWOT CARVEL	67
Tabel 3.2 Perbandingan Kompetitor.....	75
Tabel 3.3 Peralatan Tahun Pertama.....	85
Tabel 3.4 Peralatan Tahun Kedua.....	86
Tabel 3.5 Peralatan Tahun Ketiga	87
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Selama 3 Tahun	91
Tabel 4.2 Estimasi Gaji Pokok Karyawan.....	92
Tabel 4.3 Proyeksi Laba Rugi CARVEL	100
Tabel 4.4 Target Transaksi	101
Tabel 4.5 Perhitungan Gaji Karyawan CARVEL	102
Tabel 4.6 Perhitungan Iuran BPJS Kesehatan.....	103
Tabel 4.7 Perhitungan Iuran BPJS Ketenagakerjaan.....	103
Tabel 4.8 Perhitungan Biaya THR	104
Tabel 4.9 Perhitungan Biaya Lisensi.....	105
Tabel 4.10 Pajak Penghasilan.....	106
Tabel 4.11 Proyeksi Neraca Keuangan.....	107
Tabel 4.12 Tabel Proyeksi Arus Kas	109
Tabel 4.13 Rasio Lancar.....	111
Tabel 4.14 Rasio Kas.....	112
Tabel 4.15 ROI (Return on Investment).....	112
Tabel 4.16 ROE (Return on Equity).....	113
Tabel 4.17 NPM (Net Profit Margin)	113
Tabel 4.18 DER (Debt to Equity Ratio)	114
Tabel 4.19 DAR (Debt to Asset Ratio).....	114