

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang penelitian**

Teknologi informasi yang berkembang pesat di era modern ini tidak hanya memberikan kemudahan dan kecepatan akses data, tetapi juga meningkatkan transparansi data bagi berbagai kalangan. Salah satu kemajuan dari bidang teknologi ini dapat memberikan dampak positif terhadap dunia bisnis, terutama dalam hal mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Hasilnya, efektivitas dalam pelayanan dan pengelolaan administrasi semakin meningkat.

Dalam dunia bisnis dan teknologi informasi semakin memudahkan pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan dan mengelola administrasi secara lebih efektif. Seperti pada sektor transportasi khususnya bus AKAP (Antar Kota Antar Provinsi), penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan, pengelolaan administrasi, mendukung kecepatan, ketepatan, dan transparansi data bagi calon penumpang.

Biro perjalanan Agung Indah merupakan sebuah agen transportasi bus AKAP di kota Tangerang Selatan, dengan memberikan pelayanan penjualan tiket bus PO.Laju Prima dengan rute dari kota Tangerang Selatan menuju beberapa kota diprovinsi Jawa Tengah seperti kota Semarang, Bojonegoro, dan Surakarta (Solo) serta diprovinsi Jawa Timur contohnya kota Ngawi, Madiun, dan Ponorogo.

Pada biro perjalanan Agung Indah proses bisnis pemesanan tiket dilakukan dengan cara penumpang mendatangi agen secara langsung untuk menanyakan rute, tarif, dan ketersediaan kursi. Setelah terjadi kesepakatan maka petugas pelayanan

akan mencatat data pemesanan kedalam buku daftar penumpang dan membuat tiket untuk penumpang. Dalam proses pencatatan data pemesanan penumpang terdapat nama, nomor telepon, tanggal keberangkatan, total pesanan kursi. Pada proses pemesanan apabila petugas pelayanan melakukan kesalahan dalam mencatat data atau membuat tiket penumpang, hal ini dapat menyebabkan tidak sesuai antara data di buku daftar penumpang dengan permintaan keberangkatan yang diinginkan penumpang atau perbedaan data di tiket penumpang.

Jika penumpang telah melakukan pemesanan tiket dan penumpang ingin melakukan perubahan jadwal, penumpang menghubungi atau datang ke agen untuk melakukan perubahan pada tiketnya. Pihak agen akan mencari data penumpang didalam buku daftar penumpang dengan tetap mengikuti ketentuan yang ada. Ketentuan yang ada antara lain penumpang dapat mengubah jadwal perjalanan maksimal H-1 dari tanggal keberangkatan. Didalam proses perubahan jadwal keberangkatan, terkadang petugas pelayanan melakukan kesalahan dalam merubah data penumpang karena didalam tiket penumpang dan data di buku daftar penumpang tidak memiliki kode referensi tiket atau kode booking. Sehingga dapat menyebabkan inkonsistensi data baru pada tiket penumpang atau di buku daftar penumpang ketika.

Selain itu penumpang dapat mengajukan pembatalan tiket penumpang sesuai dengan ketentuan yang diterapkan seperti proses perubahan jadwal. Untuk proses pembatalan tiket akan dikenakan denda sebesar Rp 30.000 pada setiap tiket yang dibatalkan, dan pembatalan tidak dapat dilakukan pada saat hari H keberangkatan. Dalam proses pembatalan tiket ketika petugas pelayanan melakukan kesalahan

dalam menghapus data atau dalam memproses pengembalian dana penumpang disebabkan kode referensi tiket. Sehingga dapat menyebabkan keterlambatan pengembalian dana yang dapat merugikan pihak penumpang atau kesalahan transaksi sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi pihak agen.

Sebelum proses keberangkatan penumpang dan pembuatan Surat Perintah Jalan (SPJ), proses terjadi ketika penumpang datang keagen kemudian diminta *check-in* tiket kepada petugas keberangkatan, data yang dicek oleh petugas adalah nama penumpang, tanggal keberangkatan dan total penumpang, kemudian petugas akan menandai penumpang yang telah *check-in* dibuku daftar penumpang dan menulis no bus kedalam tiket penumpang. Setelah semua penumpang melakukan *check-in* tiket, petugas akan pembuatan Surat Perintah Jalan (SPJ) dengan menulis kedalam form SPJ berdasar dari data yang ada pada buku daftar penumpang, kemudian petugas akan menghitung uang setoran yang nantinya diserahkan kepada *crew* bus. Masalah terjadi ketika ada penumpang yang tidak melakukan *check-in* tiket, sehingga menyebabkan data penumpang didalam SPJ dengan penumpang yang hendak berangkat tidak sesuai dan menimbulkan resiko penumpang tertinggal bus.

Dilihat dari masalah proses bisnis yang ada, maka Biro perjalanan Agung Indah membutuhkan sebuah sistem informasi demi membantu jalanya proses bisnis. Penelitian ini dapat merancang solusi guna membantu Biro perjalanan Agung Indah dalam melakukan kegiatan pemesanan tiket, dapat mengubah jadwal atau membatalkan tiket, keberangkatan dan membuat dokumen SPJ. Peneliti membuat sistem berbasis *website* yang dapat melakukan input data penumpang dan data bus, perubahan status tiket penumpang, pencarian data penumpang, membuat

dokumen keberangkatan dan menampilkan hasil keberangkatan harian. Agar menghindari kehilangan data, dengan adanya sistem informasi ini yang akan dibuat. Oleh karena itu peneliti akan sistem yang disempurnakan berbasis *website* berjudul **“SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET BUS PO.LAJU PRIMA PADA CV.BIRO PERJALANAN AGUNG INDAH”**

## **1.2 Identifikasi dan rumusan masalah**

### **1.2.1 Identifikasi masalah**

Berdasar dari latar belakang masalah disampaikan, maka identifikasi masalah yang peneliti dapat simpulkan antara lain :

1. Proses pemesanan tiket di Biro perjalanan Agung Indah terdapat potensi kesalahan dalam mencatat permintaan penumpang, data dan tiket penumpang. Sehingga dari kesalahan tersebut, maka dapat menyebabkan ketidak sesuaian antara data permintaan penumpang, data dibuku daftar penumpang atau dari tiket yang dibuat.
2. Pada proses perubahan jadwal petugas pelayanan mengalami kesulitan dalam mencari data penumpang didalam buku daftar penumpang dikarenakan tiket tidak memiliki kode referensi atau kode booking. Sehingga menyebabkan inkonsistensi data antara tiket dengan data dibuku daftar penumpang.
3. Pada proses pembatalan tiket penumpang petugas pelayanan terkadang melakukan kesalahan dalam melakukan proses pembatalan tiket dikarenakan tidak adanya kode referensi dibuku daftar penumpang. Sehingga dapat menyebabkan terlambatnya proses pengembalian dana

penumpang atau menyebabkan kesalahan dalam proses pengembalian dana.

4. Pada proses keberangkatan dan pembuatan Surat Perintah Jalan (SPJ) ketika penumpang tidak *check-in* tiket atau petugas keberangkatan salah dalam menghitung uang setoran, Sehingga dari proses ini apabila penumpang tidak *check-in* tiket atau terjadi kesalahan dalam menghitung uang setoran maka dapat menimbulkan ketidakcocokan penumpang yang hendak berangkat dengan data penumpang didalam SPJ atau kesalahan perhitungan uang setoran yang akan diserahkan kepada *crew* bus.

### **1.2.2 Rumusan masalah**

Berdasar dari identifikasi masalah yang telah dijabarkan. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana analisis proses bisnis dan pemesanan tiket bus PO Laju Prima di Biro perjalanan Agung Indah.
2. Bagaimana merancang sistem informasi pemesanan tiket bus PO Laju Prima di Biro perjalanan Agung Indah.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pemesanan tiket bus PO Laju Prima di Biro perjalanan Agung Indah.
4. Bagaimana implementasi dari sistem pemesanan tiket bus PO Laju Prima di Biro perjalanan Agung Indah.

### **1.3 Maksud dan tujuan penelitian**

#### **1.3.1. Maksud penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah merancang sistem informasi Pemesanan tiket pada Biro perjalanan Agung Indah, agar membantu permasalahan yang telah dijabarkan pada subbab sebelumnya dan mempermudah jalannya proses bisnis yang terjadi pada Biro perjalanan Agung Indah.

#### **1.3.2. Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui proses bisnis dan melakukan analisa permasalahan yang ada dari sistem yang berjalan di Biro perjalanan Agung Indah.
2. Untuk merancang sistem informasi pemesanan tiket di Biro perjalanan Agung Indah.
3. Untuk menguji sistem informasi pemesanan tiket bus yang telah dirancang untuk Biro perjalanan Agung Indah.
4. Untuk implementasi sistem informasi pemesanan tiket bus yang telah dibuat pada Biro perjalanan Agung Indah.

### **1.4 Kegunaan penelitian**

Pada kegunaan penelitian ini, akan dijelaskan sebagai berikut.

#### **1.4.1 Kegunaan praktis**

Kegunaan praktis pada penelitian ini adalah membantu sistem manajemen bus di Biro perjalanan Agung Indah.

### **1.4.2 Kegunaan akademis**

Kegunaan akademis dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan pengembangan penelitian selanjutnya terhadap sistem tiket bus.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan dan pengalaman.

### **1.5 Batasan masalah**

Guna mengarahkan penelitian yang tetap mengacu pada maksud dan tujuan, maka penelitian ini perlu dibatasi, baik dalam prosesnya maupun pengambilan datanya. Maka batasan pada penelitian ini antara lain :

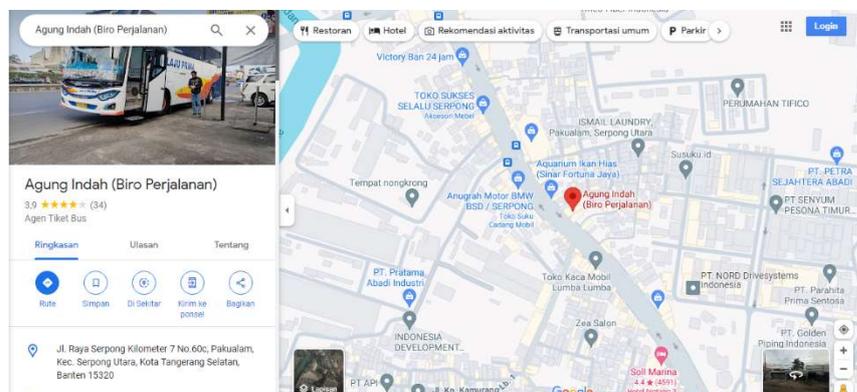
1. Proses perubahan jadwal keberangkatan dapat dilakukan maksimal H-1 sebelum hari keberangkatan jika penumpang ingin mengubah jadwal pada hari H keberangkatan maka tidak dapat dilakukan.
2. Jika ingin membatalkan keberangkatan, maka tiket dikenakan potongan denda sebesar Rp 30.000. Dengan ketentuan maksimal H-1 dari keberangkatan. Apabila penumpang ingin melakukan pembatalan pada hari H keberangkatan maka tidak dapat dilakukan.
3. Sistem informasi pemesanan tiket yang dirancang dapat diakses oleh penumpang, pimpinan agen, dan petugas pelayanan.

4. Penelitian ini merancang sistem informasi pemesanan tiket bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) PO.Laju Prima berbasis *website* di Biro perjalanan Agung Indah.
5. Sistem yang dibangun tidak akan membahas tentang pengiriman paket atau ekspedisi.
6. Sistem pembayaran pemesanan tiket dilakukan dengan cara pembayaran tunai atau transfer ketika penumpang melakukan pemesanan di agen.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1 Lokasi penelitian

Objek penelitian dilakukan di Biro perjalanan Agung Indah berlokasi di JL.Raya Serpong km.7 no.60 Pakualam, Serpong Utara, Tangerang Selatan 15320.



Gambar 1. 1 Lokasi tempat penelitian

### 1.6.2 Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada rentang bulan April hingga Agustus 2024, berikut kegiatan yang dilakukan adalah tertuang pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Waktu penelitian

No	Aktivitas	Tahun 2024																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<i>Requirements Analysis</i>	■	■	■	■	■															
2	<i>Design</i>					■	■	■	■	■											
3	<i>Implementation</i>										■	■	■	■	■	■	■				
4	<i>Testing and maintenance system</i>																	■	■	■	■

### 1.7 Sistematika penulisan

Dalam sistematika penulisan menjelaskan secara singkat mengenai isi bab dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah , rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, tempat dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori – teori yang memiliki korelasi dengan judul penelitian sebagai contoh penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang sedang dirancang, pembahasan mengenai deskripsi dari teori pendukung yang dijadikan acuan dalam penelitian ini.

#### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian yaitu sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan deskripsi tugas. Selain itu, pada bab ini juga membahas mengenai tahapan penelitian yang dilakukan dan analisis sistem yang berjalan.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menampilkan pembahasan mengenai hasil perancangan dari sistem informasi pemesanan tiket di Biro perjalanan Agung Indah, meliputi dokumen *Use case Diagram, Activity diagram, Class Diagram, Sequence diagram* yang diusulkan, kemudian implementasi antar muka, implementasi jaringan dan pengujian sistem informasi.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran kedepannya untuk penelitian serta hasil yang telah dilakukan.