

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya kebutuhan manusia saat ini, teknologi informasi sangat penting karena telah menjadi kebutuhan didalam kehidupan. Teknologi informasi telah berkembang diberbagai bidang mulai dari bidang perdagangan, pendidikan, jasa, kesehatan, dsb. Teknologi informasi telah menjelma sebagai salah satu alat untuk mempermudah segala jenis aktivitas pekerjaan, dan menjadi alat bantu untuk mencari dan menghasilkan suatu informasi. Diterapkannya teknologi informasi di suatu bidang, salah satunya di bidang jasa transportasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap kegiatan operasional di bidang tersebut. Untuk terwujudnya suatu sistem yang dapat diperlukan untuk melakukan proses pengolahan data yang cepat serta dapat menunjang setiap prosedur kegiatan agar berjalan lebih efektif dan efisien.

Dalam mengembangkan usaha dan bertahan dari persaingan pasar tentu suatu perusahaan harus ditopang dengan kualitas pelayanan dan teknik-teknik pemasaran yang mampu menyokong dalam persaingan bisnis. Putri Munggaran Travel menyadari akan pentingnya meraih kesempatan untuk menggarap keuntungan bisnis dengan memanfaatkan jaringan pemasaran melalui media teknologi informasi, dan dengan adanya teknologi informasi tersebut maka diharapkan Putri Munggaran Travel dapat menawarkan produk atau jasanya secara *real time* yang dapat bermanfaat pada perluasan bisnis kedepannya.

PT. Putri Munggaran Travel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang Jasa moda Transportasi *door to door* (pelanggan tidak perlu mendatangi kantor cukup memesan dari rumah lalu pihak travel yang akan menjemput dan mengantarkan ke tempat yang dituju) dengan rute Bandung-Pangandaran, dan Pangandaran-Bandung. Untuk menikmati fasilitas yang disediakan travel, konsumen harus melakukan pemesanan melalui *admin* menggunakan media komunikasi berupa aplikasi *WhatsApp*, untuk melakukan pendaftaran mengenai fasilitas yang dipesan. Sistem pemesanan tiket travel pada PT Putri Munggaran Travel melakukan kegiatan secara manual dengan memanfaatkan kertas sebagai media penyimpanan data pemesanan. Kemudian hasil dari data-data tersebut dituliskan berdasarkan tanggal untuk dilaporkan tiap bulan kepada *owner*.

Sistem kerja tersebut dirasa kurang efektif dan efisien, karena kegiatan yang dilakukan masih menggunakan sistem yang kurang terintegrasi satu dengan yang lainnya sehingga menimbulkan beberapa masalah, terutama masalah yang ditimbulkan dari proses pembuatan data transaksi pemesanan tiket dan pengiriman barang yang menggunakan pencatatan secara manual pada media kertas berupa form pemesanan penumpang dan form pemesanan pengiriman paket yang dapat menimbulkan kehilangan data transaksi akibat kerusakan media kertas yang mudah rusak. Pengecekan ketersediaan kursi masih dilakukan dengan membandingkan data secara manual satu persatu, hal tersebut dapat menyulitkan dalam pemantauan jumlah ketersediaan kursi yang masih kosong. Selain itu kesulitan juga terjadi pada proses *update* data penumpang, misalnya jika ingin mengubah status pemesanan pembatalan tiket, proses *update* data terkadang terkendala akibat form pembatalan

yang tersimpan dalam arsip hilang atau rusak sehingga tiket tersebut tetap dianggap terjual. Dari masalah tersebut muncul data yang kurang akurat akibat rusaknya media penyimpanan data yaitu media kertas berupa form pemesanan, dan form pembatalan sehingga seringkali terjadi kesalahan dalam pembuatan surat jalan dan laporan yang dapat mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam menentukan jumlah anggaran yang dikeluarkan tiap bulan. Tentu dari permasalahan yang ada dapat menghambat kinerja karyawan dalam pengelola data yang diakibatkan media penyimpanan data yang masih berupa media kertas yang mudah rusak dan hilang.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis mencoba untuk membangun sistem informasi yang terkomputerisasi secara optimal dengan judul yang diambil dalam penyusunan skripsi yaitu, “***SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN TIKET DAN PAKET PADA PUTRI MUNGgaran TRAVEL***”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun Identifikasi dan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul berkaitan dengan proses pada sistem pemesanan tiket travel, diantaranya :

1. Proses pengolahan data pemesanan tiket dan data pemesanan pengiriman paket, masih menggunakan media kertas untuk menyimpan data pemesanan tiket konsumen dan resi pengiriman yang dapat menimbulkan kehilangan data akibat kerusakan ataupun hilang.

2. Terjadi kesulitan saat pemantauan jadwal keberangkatan dengan kursi yang kosong pada tiap armada karena proses dilakukan dengan membandingkan data secara manual satu persatu oleh karyawan.
3. Kesulitan dalam hal *update* data penumpang, seperti saat karyawan ingin melakukan *update* status pembayaran customer yang ingin membatalkan tiketnya, terkadang hal tersebut tidak terupdate karena form pembatalan yang hilang atau rusak sehingga mengakibatkan tiket tersebut tercatat sebagai tiket yang terjual yang mengakibatkan data yang akan diarsipkan kurang akurat.
4. Proses pembuatan surat jalan yang terkadang terjadi kendala akibat arsip pembatalan tiket dan arsip pemesanan yang tidak akurat karena data pembatalan tiket atau pemesanan yang rusak atau hilang.
5. Laporan yang diberikan kepada owner seringkali terjadi ketidakcocokan data dengan data pesanan tiket yang seharusnya, yang dapat mengakibatkan perusahaan dapat mengalami kesalahan dalam menentukan keputusan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang teridentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana supaya *admin* dapat dengan mudah melakukan pengelolaan tiket atau pengiriman paket ?
2. Bagaimana cara memudahkan proses pemantauan kursi kosong pada setiap jadwal keberangkatan oleh karyawan ?
3. Bagaimana supaya *admin* dapat dipermudah dalam menyimpan data *update* pemesanan *customer*?

4. Bagaimana cara mempermudah *admin* dalam pembuatan surat jalan setiap jadwal keberangkatan.
5. Bagaimana supaya mempermudah *admin* dalam pembuatan laporan data pemesanan kepada *owner* setiap periodenya.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penulis mempunyai beberapa maksud dan tujuan dalam penelitian ini.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk membangun sistem informasi pemesanan tiket dan paket pada Putri Munggaran Travel yang terkomputerisasi dan terintegrasi guna membantu mengatasi permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya, khususnya pada masalah pemesanan tiket pada Putri Munggaran Travel.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Membangun sebuah sistem informasi yang dapat mempermudah *admin* dalam mengelola data pemesanan *customer*.
2. Memberikan kemudahan kepada *admin* dalam memantau ketersediaan kursi setiap jadwal keberangkatan.
3. Memberikan kemudahan kepada *admin* dalam menyimpan data *update* pemesanan, seperti perubahan jadwal dan pembatalan pemesanan.
4. Memberikan kemudahan kepada *admin* dalam pembuatan surat jalan setiap jadwal keberangkatan.
5. Membantu informasi laporan pemesanan, surat jalan, dan pembatalan kepada *owner* yang bisa di akses secara *real time*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan dari penelitian yang dilakukan ini dapat menghasilkan beberapa kegunaan antara lain :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat bermanfaat dan bahan masukan bagi putri munggaran travel dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada sistem informasi pemesanan serta menjadi bahan masukan untuk menentukan kebijakan perusahaan dimasa yang akan datang.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis bagi penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan yang lebih luas tentang permasalahan yang berkaitan dengan sistem informasi pemesanan tiket dan paket serta proses yang terjadi dilapangan yang berkaitan dalam bidang jasa moda transportasi, khususnya di perusahaan putri munggaran travel.

2. Bagi peneliti lain

Dapat menjadi wawasan dan pengetahuan bagi akademisi, yang diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian lainnya dengan tema bahasan yang serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

3. Bagi pengembang ilmu pengetahuan

Dapat memberikan suatu karya penelitian yang dapat membantu dalam pengembangan teknologi sistem informasi pemesanan.

1.5 Batasan masalah

Penulis membatasi permasalahan sistem informasi pemesanan tiket dan paket pada putri munggaran travel yang akan dibangun, hal ini bertujuan agar

pembahasan yang akan diselesaikan terfokus pada permasalahan yang sudah teridentifikasi diatas. Batasan-batasan itu diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya meliputi pelayanan pemesanan tiket atau paket, penjadwalan, perubahan jadwal keberangkatan, pembatalan tiket, pembuatan surat jalan, dan pembuatan laporan penjualan.
2. Sistem yang akan dibangun ini akan digunakan oleh *customer*, *owner*, dan bagian *admin*.
3. Sistem informasi pengelolaan tiket dan paket yang akan dibangun pada Putri Munggaran Travel dilakukan secara online maupun dilakukan secara langsung ke kantor travel, hanya melayani pemesanan tiket atau paket, penjadwalan keberangkatan armada. Untuk pembayaran tiket yang telah dipesan, akan dibatalkan otomatis apabila tidak dibayarkan selama batas waktu yang ditentukan.
4. Sistem informasi pengelolaan tiket dan paket yang akan dibangun penulis menyediakan pemesanan tiket, pembatalan tiket, pemesanan pengiriman paket, perubahan jam keberangkatan, pembuatan surat jalan, pembuatan laporan pemesanan dan laporan pembatalan pemesanan.
5. Customer travel yang akan melakukan pemesanan dapat memesan semua kursi yang tersedia setiap kode pemesanan sedangkan untuk pemesanan pengiriman paket akan disesuaikan dengan berat barang tiap id pemesanan.
6. Pesanan customer yang membatalkan pemesanan ingin mengajukan *refund* bisa dilakukan paling lambat 1 hari sebelum keberangkatan jadwal dan uang akan dikembalikan sesuai kesepakatan antara customer dan perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan semua hal tentang yang membuat penelitian ini harus berjalan, menjelaskan apa saja yang menjadi probelmatika yang terjadi dalam penelitian, memaparkan hal-hal yang menjadi batasan penelitian dilakukan, menjelaskan fungsi dari adanya penelitian tersebut, batasan dalam memecahkan masalah yang terjadi pada penelitian, dan menceritakan tempat dan waktu dilaksanakannya penelitian.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan tentang penelitian yang pernah dilakukan diwaktu sebelumnya dengan penulis yang berbeda judul yang berbeda namun dengan tingkat kemiripan tema yang cukup tinggi.

BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menceritakan profil dari Putri munggaran travel, visi dan misi Putri munggaran travel, stuktur organisasi dan deskripsi tugasnya. Bab ini juga membahas tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis, baik dari desain penulisan, jenis jenis pengumpulan data, metode pendekatan sistem, dan pengujian *software* yang dirancang dan akan digunakan pada lingkungan Putri munggaran travel.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi analisis sistem yang berjalan, perancangan sistem yang diusulkan dan implementasi dari sistem yang di usulkan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi jawaban dari masalah yang diajukan penulis, yang diperoleh dari penelitian sedangkan saran ditujukan kepada pihak-pihak terkait, sehubungan dengan hasil penelitian.