

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis jasa travel adalah sebuah usaha yang berfokus untuk membantu pelanggan dalam melakukan perjalanan, Dalam ruang lingkup luas, ada beberapa jenis jasa travel yang berbeda salah satunya ialah jasa travel antar kota. Secara umum, jasa travel ini melingkupi seluruh sektor wilayah. Jasa travel memberikan kemudahan kepada customer untuk melakukan perjalanan ke tempat yang diinginkan.

Maraknya usaha jasa travel saat ini membuat semua jasa travel harus mengedepankan unsur teknologi sistem informasi dan pelayanan terbaik untuk dapat bersaing dengan usaha jasa travel lainnya. Teknologi informasi yaitu teknologi yang tidak terbatas hanya pada sarana komputer, tetapi meliputi pemrosesan data, aspek keuangan, pelayanan jasa sejak perencanaan, standar dan prosedur, serta organisasi dan pengendalian sistem catatan (informasi). Penggunaan teknologi sistem informasi pada jasa travel dapat mengurangi resiko terjadinya kesalahan pada pendataan dan dapat membantu dalam pengelolaan maupun pengembangan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan jasa travel lainnya. Banyak juga perusahaan yang belum menggunakan fungsi teknologi sistem informasi sehingga terdapat peluang resiko mengalami kerugian dan juga dapat menghambat pengelolaan dan pengembangan perusahaan, contohnya pembuatan jadwal keberangkatan pelanggan masih di lakukan secara manual

sehingga riskan terjadinya kehilangan data penjadwalan dan dapat menghambat kegiatan pengelolaan pada perusahaan.

Ada beberapa perusahaan yang bergerak di bidang ini, salah satunya ialah PT RAKA TRANS SWATAMA yang berlokasi di Jl. Tamansari No.19A, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan jasa travel antar kota. Perusahaan ini melayani customernya untuk melakukan perjalanan antar kota yang utamanya ialah wilayah Bandung dan Cilegon.

PT RAKA TRANS SWATAMA dari melakukan pengelolaan hingga melakukan transaksi dengan pelanggan masih dilakukan secara manual yang mengakibatkan terlambatnya manager operasional membuat atau pengecekan beberapa laporan seperti laporan penjadwalan, keuangan dan sebagainya. Oleh karena itu perusahaan jasa travel PT RAKA TRANS SWATAMA beberapa kali mengalami kerugian finansial.

Banyak hal juga yang menjadi penyebab terhambatnya pengelolaan pada perusahaan PT RAKA TRANS SWATAMA diantaranya sistem pendaftaran, pengiriman dan penjadwalan yang dilakukan secara manual, sistem pembayaran yang dilakukan diakhir oleh customer, sehingga customer dapat membatalkan pemesanan secara sepihak diakhir sehingga dapat mengakibatkan kerugian yang fatal.

Pada bulan Oktober 2021 perusahaan tersebut mengalami kerugian kisaran kurang lebih lima ratus kursi penumpang yang mengakibatkan kerugian

finansial perusahaan, yang disebabkan pemesanan jasa travel yang dibatalkan pada hari keberangkatan oleh customer secara sepihak tanpa alasan yang jelas.

Oleh karena itu untuk memudahkan pengelolaan dan meminimalisir kerugian kedepannya pada perusahaan jasa travel PT RAKA TRANS SWATAMA dan juga dapat membantu customer melakukan transaksi lebih mudah, penulis akan membuat suatu sistem yang dapat memberikan kemudahan pendaftaran, penjadwalan, pembayaran. dan untuk bagian admin, penulis akan membuat sistem pendataan customer, pencatatan pengiriman paket, pengecekan pembayaran agar mempermudah admin dalam membuat dan melakukan pengecekan laporan transaksi.

Berdasarkan uraian masalah diatas, penulis akan membuat sistem yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah yang sedang di alami pada PT RAKA TRANS SWATAMA, yaitu dengan membuat suatu sistem berbasis WEB. Sehingga penulis memutuskan untuk menerapkan penelitian dengan judul **“SISTEM INFORMASI JASA PEMESANAN TRAVEL PADA PT RAKA TRANS SWATAMA”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di sampaikan diatas, dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi mengidentifikasi dan merumuskan masalah. Penulis menemukan beberapa masalah yang sedang dialami oleh PT RAKA TRANS SWATAMA, yaitu:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Sistem pendaftaran yang masih dilakukan dengan cara konvensional pada buku oleh PT RAKA TRANS SWATAMA yang dapat menyebabkan hilangnya data pelanggan apabila buku rusak dan juga lambatnya penyimpanan data pelanggan, sehingga mengakibatkan terhambatnya proses transaksi ataupun pengecekan data pelanggan.
2. Sistem penjadwalan yang masih dilakukan dengan cara konvensional tujuan dan kapan pelanggan akan melakukan perjalanan pada buku yang dapat menyebabkan hilangnya data penjadwalan apabila buku rusak serta lambatnya proses pencatatan yang mengakibatkan terhambatnya proses penjadwalan
3. Sistem pengiriman paket yang masih dilakukan dengan cara konvensional pada buku yang dapat menyebabkan hilangnya data transaksi paket apabila buku rusak yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses transaksi pengiriman paket.
4. Sistem pembayaran yang dilakukan diakhir oleh pelanggan sehingga mengakibatkan resiko yang fatal terhadap perusahaan dikarenakan pelanggan membatalkan secara sepihak dihari keberangkatan.

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis mendapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sistem informasi pendaftaran dan penyimpanan data customer pada sistem informasi PT RAKA TRANS SWATAMA.
2. Bagaimana membuat sistem informasi penjadwalan yang menentukan tujuan dan kapan keberangkatan customer pada PT RAKA TRANS SWATAMA.
3. Bagaimana membuat sistem informasi pencatatan pengiriman paket yang terkomputerisasi pada PT RAKA TRANS SWATAMA.
4. Bagaimana membuat sistem informasi pembayaran pada PT RAKA TRANS SWATAMA.
5. Bagaimana pengujian pada aplikasi sistem informasi PT RAKA TRANS SWATAMA.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan akan dijelaskan oleh penulis dalam sub-bab ini.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini di PT. Raka Trans Swataama untuk membuat sebuah website yang membantu pengelola memudahkan menyebarkan informasi, memudahkan pelanggan mencari informasi, memudahkan admin untuk mendata pelanggan yang sudah ada, memudahkan pelanggan untuk memesan

maupun membayar travel dan mempermudah admin untuk melakukan manajemen pada PT.Raka Trans Swatama

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk membuat sistem informasi pendaftaran dan penyimpanan data customer pada PT RAKA TRANS SWATAMA
2. Untuk membuat sistem informasi penjadwalan yang menentukan tujuan dan kapan keberangkatan customer pada PT RAKA TRANS SWATAMA
3. Untuk membuat sistem informasi pencatatan pengiriman paket yang terkomputerisasi pada PT RAKA TRANS SWATAMA,
4. Untuk membuat sistem informasi pembayaran pada PT RAKA TRANS SWATAMA yang dapat diakses oleh yang bersangkutan sehingga dapat memudahkan berjalannya transaksi.
5. Untuk menguji sebuah sistem informasi penjadwalan pada PT RAKA TRANS SWATAMA.
6. Untuk mengimplementasikan sebuah sistem informasi penjadwalan pada PT RAKA TRANS SWATAMA.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan baik secara langsung maupun tidak langsung.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis
Sebagai proses pembelajaran dan menambah wawasan penulis.
2. Bagi Objek Penelitian

Memberikan sebuah karya penelitian yang telah dibuat guna mendukung proses pengembangan sistem informasi pada PT RAKA TRANS SWATAMA.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah referensi untuk penelitian lainnya pada bidang yang sama.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat membantu berbagai belah pihak yang bersangkutan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegunaan dalam bidang jasa pemesanan travel yang diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai proses pembelajaran dan menambah wawasan penulis.

2. Bagi Objek Penelitian

Memberikan sebuah karya penelitian yang telah dibuat guna mendukung proses pengembangan sistem informasi pada PT RAKA TRANS SWATAMA.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah referensi untuk penelitian lainnya pada bidang yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah garis tengah antara permasalahan yang dibahas dan tidak dibahas oleh penulis mengingat permasalahan pada objek ini memiliki konteks yang luas. Garis tengah ini bertujuan untuk membuat ruang lingkup sistem informasi lebih terarah secara spesifik.

1. Aplikasi ini digunakan secara online.
2. Satu akun email hanya dapat digunakan satu kali untuk proses pendaftaran.
3. Segala transaksi saat mendekati waktu kurang 5 menit dari jadwal yang sudah di tentukan maka transaksi akan dibatalkan.
4. Pada sistem informasi pembayaran pelanggan melakukan pembayaran setelah pelanggan melakukan penjadwalan.
5. Batas pembayaran travel 30 menit setelah melakukan penjadwalan.
6. Armada mobil yang tersedia ada 10.
7. Pelanggan tidak dapat melakukan DP dalam melakukan pemesanan travel maupun pengiriman paket.
8. Website hanya meliputi sistematis transaksi pada travel.
9. Pengiriman paket menyesuaikan waktu keberangkatan armada.
10. Untuk pengiriman paket pelanggan tidak perlu memiliki akun.
11. Untuk penerimaan paket berada diluar kondisi sistem.
12. Untuk pembatalan transaksi pelanggan dapat menghubungi Admin.
13. Pembatalan transaksi hanya dapat dilakukan 1 hari sebelum keberangkatan, jika sudah masuk hari keberangkatan akan dianggap hangus.

14. Hak akses pada aplikasi WEB ini :

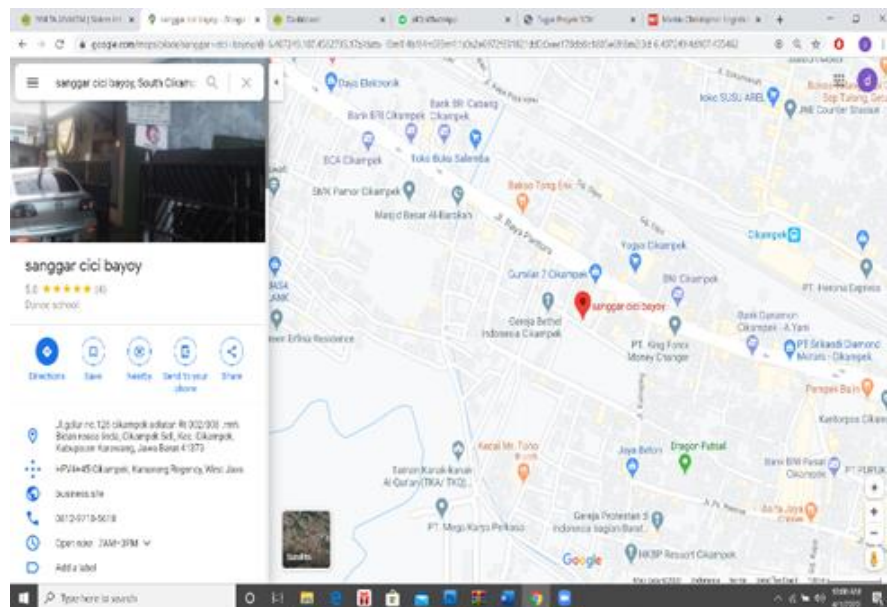
- a. Admin
- b. Pelanggan
- c. Manager

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan dirincikan oleh penulis.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Jl. Tamansari No.19A, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat.



Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

| No | Nama Kegiatan | Tahun 2021 - 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------|-------------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
| | | September | | | | Oktober | | | | November | | | | Desember | | | | Januari | | | |
| | | Minggu ke- | | | | Minggu ke- | | | | Minggu ke- | | | | Minggu ke- | | | | Minggu ke- | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Identifikasi Masalah | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengumpulan Data | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Analisis Kebutuhan | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Merancang Sistem Informasi | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| 5 | Membangun Sistem | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 6 | Implementasi dan Pengujian Program | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| 7 | Penyusunan Laporan | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

1.7 Sistematika Penulis

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi bab-bab seperti yang dijelaskan penulis dibawah ini. Bab-bab yang dijelaskan bertujuan untuk menarik kesimpulan secara garis besar mengenai penelitian yang dilakukan penulis.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan

waktu penelitian. Kesimpulan isi dari bab ini adalah penjelasan penulis sebelum melakukan perancangan sistem informasi yang diusulkan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan soal penelitian terdahulu dan landasan teori mengenai sistem informasi yang diusulkan oleh penulis. Kesimpulan dari bab ini adalah teori-teori serta konsep dasar yang digunakan oleh penulis sebagai acuan.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan secara detail tentang objek penelitian, metode penelitian, dan analisis sistem yang berjalan. Kesimpulan dari bab ini adalah bagaimana berlangsungnya sistem berjalan dan bagaimana penelitian serta analisis dilakukan oleh penulis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV adalah hasil dan pembahasan dari analisis sistem yang berjalan. Kesimpulan dari bab ini adalah penjelasan secara rinci tentang sistem informasi yang diusulkan, perancangan, pengujian, serta implementasi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan kesimpulan yang penulis dapatkan dan saran yang diusulkan berdasarkan batasan masalah yang ditentukan pada sub-bab batasan masalah di b