BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi komputer khususnya pada bidang teknologi informasi dan komunikasi menunjukan perkembangan yang sangat pesat, terbukti dengan penggunaan komputer pada berbagai kalangan yang sudah banyak kita temukan saat ini. Teknologi informasi dan komunikasi menjadikan sebuah informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat, oleh karena itu dengan berkembangnya teknologi telah merubah pola pikir manusia dalam berorganisasi. Sebagian besar perusahaan atau organisasi pada saat ini mulai mengaplikasikan kecanggihan dari teknologi informasi dan komunikasi. Organisasi yang dapat menerapkan teknologi yang lebih baik dan canggih akan dianggap memenangkan persaingan. Maka perusahaan harus mencari cara bagaimana memanfaatkan kemajuan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut. Dapat dikatakan, teknologi digunakan oleh organisasi dalam mendukung kelancaran proses bisnis mereka.

Bimo Trans merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa transportasi, yang berdiri sejak 19 Juni 2006 berawal dari usaha keluarga. Nama Bimo Trans berasal dari anak bungsu pemiliknya. Pada awalnya bertempat di Jalan Dago, kemudian pindah di Jalan Dipatiukur pada bulan Desember 2007. Sekarang ini Bimo Trans sudah cukup dikenal oleh para wisatawan yang berasal dari Jakarta. Hal itu dikarenakan Bimo Trans memiliki Pool yang cukup strategis di daerah Jakarta yaitu di Cinere, Pamulang yang

merupakan lokasi yang memiliki banyak perumahan.Meskipun sejauh ini Bimo Trans baru melayani rute perjalanan antara Bandung ke Jakarta. Perusahaan saat ini dituntut mampu mengelola dan menghasilkan jasa yang berkualitas untuk dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya yang bergerak di bidang transportasi. Salah satu aktivitas yang diperlukan adalah menyediakan sistem informasi pemesanan tiket travel yang akurat dan terorganisir dengan baik agar dalam hal peningkatan kegiatan perusahaan dapat terus berkembang secara memuaskan. Terlebih perkembangan pesat dalam bidang teknologi informasi, dimana kini segala sesuatu sudah didukung oleh fitur internet. Kondisi ini yang akhirnya dimanfaatkan oleh perusahaan jasa transportasi travel untuk mengatasi permasalahan penyajian informasi khususnya dalam ketersediaan tiket dan proses reservasi yang masih manual.

Bimo Trans saat ini hanya memiliki fasilitas reservasi via telepon membuat pelayanan dalam reservasi tiket kurang efektif ditengah kondisi sekarang yang serba internet. Penyajian informasi khususnya dalam ketersediaan tiket sering kali menjadi salah satu permasalahan karena konsumen harus datang ke Loker untuk mengetahui ketersediaan tiket yang bisa menyita waktu dan memakan biaya lebih dan belum adanya media alternatif mengenai ketersediaan kursi yang masih kosong.. Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Bimo Trans berusaha memberikan akses pelayanan yang lebih baik kepada calon pengguna jasa, khususnya jasa transportasi darat. Termasuk diantaranya kemudahan untuk mendapatkan tiket

travel dengan dukungan teknologi sistem informasi *ticketing online* berbasis *website.*

Berdasarkan permasalahan tersebut, menimbulkan keinginan dari penulis untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul "**Sistem Informasi Reservasi Tiket Di Bimo Trans Berbasis *Website*".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dapat diidentifikasikan dan dirumuskan masalah-masalah yang ada, diantaranya :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka dapat di identifikasi permasalahan yang ada yaitu :

1. Pemesanan tiket masih dilakukan dengan datang langsung ke Loket sehingga lebih banyak menyita waktu dan biaya.
2. Pemesanan melakukan dengan fasilitas telepon, jika pemesan sedang menelepon pihak perusahaan, pemesan yang lainnya akan teralihkan ketika ingin menelepon .
3. Belum adanya media alternatif mengenai ketersediaan kursi yang masih kosong.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pemesanan tiket yang sedang berjalan pada Bimo Trans.
2. Bagaimana merancang sistem informasi pemesanan berbasis *website* yang dapat membantu memudahkan pelayanan terhadap calon penumpang.
3. Bagaimana menguji sistem informasi reservasi tiket pada Bimo Trans.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi reservasi yang telah dibuat pada Bimo Trans.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki maksud dan tujuan tujuan tertentu agar penelitian ini bisa terarah dan terstruktur.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah aplikasi standar operasional pelayanan reservasi tiket di Bimo Trans sebagai arahan bagi para calon penumpang mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada pada Bimo Trans penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem reservasi tiket yang sedang berjalan di Bimo Trans yang selama ini masih melalui via telepon.

2. Merancang dan membangun suatu aplikasi reservasi tiket berbasis website yang dapat membantu meningkatkan pelayanan dan kinerja karyawan dalam melayani pemesanan tiket di Bimo Trans.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi yang terjadi dalam proses reservasi tiket.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi reservasi tiket di Bimo Trans.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini yaitu kegunaan praktis meliputi ilmu pengetahuan, penulis, serta peneliti lain Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pembaca.

1.4.1. Kegunaan Akademis

A. Pengembangan Ilmu

Dengan hasil penelitian ini diharapkan bagi penulis dapat memberikan karya penelitian baru dan memberikan pengembangan terhadap ilmu pengetahuan yang telah ada khususnya reservasi tiket.

B. Penulis

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengetahui sampai mana kemampuan penulis dalam melakukan penelitian dan sekaligus mengembangkan kemampuan tersebut, dan juga sebagai bahan evaluasi terhadap keahlian dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

C. Peneliti Lain

Dari hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi satu acuan serta bahan referensi untuk peneliti lain. Kegunaan lain adalah sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan pembuatan penelitian yang sama.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya sistem reservasi tiket menggunakan fasilitas online, calon pelanggan tidak perlu menelepon dan berinteraksi langsung dengan *Customer Service*, cukup melakukan *browsing* dan bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun waktunya.

a) Bagi Bimo Trans

Untuk memudahkan dalam melayani dan mengawasi proses reservasi tiket.

b) Bagi Pelanggan

Dengan adanya sistem reservasi tiket menggunakan fasilitas online, calon pelanggan tidak perlu menelepon dan berinteraksi langsung dengan *Customer Service*, cukup melakukan browsing dan bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun waktunya untuk melakukan reservasi ataupun mengecek jadwal keberangkatan.

1.5. Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah pembangunan sistem informasi ini menjadi terarah serta permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka batasan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Bimo Trans cabang Bandung Dipatiukur Ruang lingkup penelitian hanya meliputi bagian pelayanan jadwal dan reservasi tiket.
2. Sistem yang dibuat tidak membahas mengenai pembatalan tiket.
3. Calon Penumpang melakukan pembayaran melalui mesin atm dengan cara transfer.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi Objek pada penelitian ini adalah di Bimo Trans Jl. Dipatiukur No.57 - E , Bandung

Tabel 1.1 : Waktu Penelitian

	Kegiatan	**September**				**Oktober**				**November**				**Desember**				**Januari**			
	Minggu	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
1	Identifikasi kebutuhan																				
2	Membuat protoype																				
3	Menguji protoype																				
4	Memperbaiki prototype																				
5	Mengembangkan versi produk																				

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis Sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang Perancangan Sistem, Perancangan Antar Muka, Perancangan Arsitektur Jaringan, Implementas dan pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan dan saran penulis membuat kesimpulan dari skripsi yang dibahas oleh penulis, juga saran-saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak perbaikan system yang diusulkan.