# BAB 1

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi sekarang ini sudah sangat pesat, khususnya pada bidang teknologi informasi. Kebutuhan konsumen terhadap suatu informasi menjadi sangat penting. Informasi yang cepat, akurat dan relevan merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh setiap perusahaan untuk memaksimalkan segala potensi yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan informasi pada era globalisasi saat ini, sehingga dapat lebih berkompeten untuk mengatasi persaingan-persaingan yang timbul antara perusahaan jasa transportasi umum.

Tingginya tingkat permintaan dari para konsumen terhadap jasa transportasi travel menyebabkan waktu menjadi hal yang sangat penting, oleh karena itu perusahaan memerlukan suatu informasi yang melayani pemesanan tiket secara cepat dan tepat. Selain itu dalam pengelohan data pun dibutuhkan waktu yang lebih efisien. Penerapan teknologi berbasiskan *Web* atau *Online* merupakan jawaban dari tantangan perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di dunia jasa transportasi travel, CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) dituntut untuk selalu siaga dalam memenuhi kebutuhan konsumen khususnya di bidang jasa transportasi baik itu mengenai informasi pelayanan, pemesanan dan pembelian tiket tours dan travel yang dilakukan masih berupa relasi perorangan belum menjangkau ke berbagai

kalangan masyarakat di karenakan masih terbatasnya sarana komunikasi dan informasi yang ada. Dalam bidang agen travel pariwisata pemasaran dan informasi sangatlah perlu diperhatikan agar tidak menganggu kinerja dan sistem yang berjalan dalam bidang pemasaran. Salah satu kunci utama perusahaan berkembang dengan baik adalah mampu mengelola informasi secara baik, sistem penjualan tiket yang berlangsung pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) saat ini yaitu setiap pembeli harus mendatangi agen travel secara langsung untuk melakukan kegiatan transaksi pembelian tiket, hal ini berakibat terhadap ketidak efisienan jumlah biaya yang relatif tidak sedikit dan juga tempat yang terbatas, salah satu media alternatif untuk meningkatkan jumlah penjualan tiket dengan biaya yang relatif lebih efisien yaitu dengan memanfaatkan sarana internet, bentuk jasa yang dapat dimanfaatkan melalui internet yaitu dengan promosi maupun informasi terbaru secara cepat dan mudah.

Maka dari itu penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut dengan mengambil judul "SISTEM INFORMASI PEMESANAN PAKET WISATA BERBASIS WEB DI CMT ( Citra Madinah Tours & Travel )" yang diharapkan dapat memberikan gambaran tentang proses pemesanan tiket dan pengolahan data yang dapat menganggu kinerja dan sistem yang berjalan dalam bidang pemasaran.

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) diantaranya sebagai berikut :

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan maka dapat di identifikasikan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Sulitnya untuk mengembangkan dan memperluas jangkuan pemasaran agar lebih berkembang disaat semakin banyaknya persaingan dari tempat usaha lain.
2. Belum adanya media alternative dalam penyediaan informasi pemesanan tiket pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) yang saat ini dapat dilakukan melalui Telepon, SMS, atau datang langsung ke CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).
3. CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) dalam pemesanan tiket, pengolahan data dan pembuatan laporan masih manual, sehingga menghambat kinerja perusahaan.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang Sistem Informasi Pemesanan Tiket Online CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) yang diusulkan.
2. Bagaimana sistem informasi pemesanan tiket yang diusulkan pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).
3. Bagaimana menguji sistem pemesanan tiket yang di usulkan pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).

4. Bagaimana penerapan sistem informasi pemesanan tiket online di CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi pemesanan tiket *online* guna meningkatkan pelayanan CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) kepada konsumen serta memperbaiki kinerja dalam pengolahan data dan pembuatan laporan.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem pemesanan paket wisata yang berjalan di CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).
2. Untuk membuat sistem informasi pemesanan paket wisata yang diusulkan pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).
3. Untuk menguji sistem informasi pemesanan paket wisata yang di usulkan pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel )
4. Untuk menerapkan sistem informasi pemesanan paket wisata online di CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dapat dibedakan menjadi kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Kegunaan akademis artinya hasil penelitian bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Kegunaan praktis bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya untuk memperbaiki kinerja, terutama untuk sistem yang ada di CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ).

### 1.4.1. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) dalam ketatnya persaingan bisnis di era informasi ini, dalam hal membantu pemuasan dan pelayanan kepada konsumen dan peningkatan citra perusahaan.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Penulis

   Semoga dengan adanya perancangan sistem ini dapat menambah kinerja dan wawasan penulis kedepannya.

2. Peneliti Lain

   Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

3. Lingkungan Pendidikan

   Penulis harapkan sistem ini dapat menambah dan melengkapi ilmu-ilmu yang sudah ada.

## 1.5. Batasan Masalah

Di dalam mengkaji suatu permasalahan yang terjadi diperlukan beberapa pembatasan sehingga penyajian lebih terarah dan saling berkaitan satu sama lainnya agar di dalam pembangunan *web* pemesanan tiket tidak menyimpang dari permasalahan yang akan diselesaikan.

Pembatasan masalah meliputi :

1. Sistem ini menampilkan informasi tentang jadwal keberangkatan dan pemesanan tiket dengan tujuan tempat – tempat wisata di dalam negeri saja.
2. Pengolahan data meliputi : data petugas, data armada, data jadwal, data rute, dan data konsumen.
3. Dalam sistem ini pembayaran dilakukan melalui DP 50% setelah pemesanan 3 hari sebelum keberangkatan, jika tidak membayar DP dalam 3 hari setelah pemesanan maka pemesanan akan otomatis dibatalkan.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penelitian dan memperoleh data untuk diteliti sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penelitian ini dilakukan pada CMT ( Citra Madinah Tours & Travel ) yang terletak di Jl.Terusan Katamso No.14, Bandung. Pelaksanaan penelitian dilakukan dari bulan Oktober 2015 . Berikut ini adalah tabel kegiatan dan waktu penelitian.

**Tabel 1.1. Waktu / Jadwal Penelitian**

| No. | Kegiatan | 2015 - 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | September | | | Oktober | | | | Novemb er | | | | Desem ber | | | | Januari | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Identifikasi Kebutuhan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Wawancara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Observasi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Pengembangan Prototype : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Analisis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Design | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | c. Pengujian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Evaluasi dan Revisi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Penggunaan Implementasi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam menyusun laporan penelitian ini, untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

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

**BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang konsep dasar serta teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian dari sumber pustaka dan referensi yang menjadi landasan dasar dalam perancangan, analisis kebutuhan sampai implementasi dan pengujian sistem.

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian yang akan digunakan seperti sejarah singkat perusahaan, visi misi, struktur organisasi dan deskripsi tugas. Ada juga metode penelitian yang didalamnya terdapat desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data yang digunakan, metode pendekatan dan pengembangan sistem dan análisis sistem yang berjalan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi perancangan sistem yang akan dibuat, perancangan basis data, perancangan antarmuka, perancangan arsitektur jaringan, implementasi dan pengujian.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan tentang keseluruhan dari pembangunan aplikasi ini dan saran tentang aplikasi ini untuk masa yang akan datang.