BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa transportasi, maka dinas perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik jalur darat, jalur laut maupun jalur udara. menurut C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall (2006:291) sudah pasti bahwa apa yang terjadi pada transportasi umum pada masa mendatang akan sangat mempengaruhi perkembangan kota dan mutu hidup manusia.

Kualitas pelayanan jasa transportasi yang baik seharusnya memperhatikan keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Setiap konsumen memiliki cara pandang yang berbeda-beda terhadap segala bentuk layanan pada jasa transportasi. Puas atau tidaknya konsumen dengan produk layanan akan mempengaruhi tingkah laku yang ditampilkan berikutnya.

Melihat banyaknya sarana transportasi yang berkembang didalam masyarakat, khususnya dalam sarana transportasi darat, contohnya adalah Baraya Travel yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi darat dituntut untuk lebih berperan aktif dalam memenuhi permintaan

konsumennya, baik itu mengenai penambahan outlet di berbagai tempat, informasi jadwal keberangkatan dan pembelian tiket.

Baraya Travel menjadi salah satu travel termurah dibandingkan travel lainnya dalam rute Jakarta-Bandung ataupun sebaliknya dengan tarif Rp.70.000 sekali jalan, dan ada satu promo Baraya Travel yang menjadikan travel ini banyak diminati kalangan mahasiswa, dengan adanya potongan harga Rp.20.000 mahasiswa akan dapat menikmati layanan dengan fasilitas yang baik sama seperti penumpang umum lainnya dengan hanya menyerahkan foto copy KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), dan tentunya juga dikalangan masyarakat umum karena tarifnya yang terbilang murah dibandingkan para pesaingnya.

Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa peningkatan konsumen atau penumpang pada Baraya Travel meningkat tiap tahunnya seiring dengan bertambahnya armada. Dibandingkan dengan awal berdirinya pada tahun 2005 yang hanya memiliki 2 unit armada saja sampai hingga saat ini memiliki armada mencapai 300 unit. Dalam suatu organisasi terutama dibidang transpotasi darat, keinginan untuk terus berkembang serta sukses sudah dipastikan menjadi salah satu target / visi dan misi utama yang telah direncanakan sejak berdirinya organisasi tersebut. Hal tersebut hendaknya bisa disadari karena suatu organisasi yang tidak mampu mewujudkan kemajuan bagi dirinya sendiri, maka lambat laun organisasi tersebut akan tersingkirkan oleh ketatnya persaingan dunia bisnis yang diterjadi saat ini

Untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan jumlah penumpang, Baraya Travel memerlukan adanya peningkatanan pelayanan kepada konsumen baik dalam hal informasi jadwal keberangkatan ataupun reservasi tiket travel, walaupun sudah adanya *call center* yang disediakan oleh pihak Baraya Travel akan tetapi dianggap kurang efektif karena seringnya panggilan sibuk ke nomor telepon *call center* tersebut ataupun panggilan via telepon sering tidak terjawab oleh para operator yang bertugas, dan penumpukan antrian dikarenakan kesibukan untuk melayani penumpang yang membeli secara langsung di outlet sehingga mengakibatkan kesulitan kita untuk menanyakan jadwal keberangkatan ataupun memesan tiket.

Dalam hal memperkenalkan Baraya Travel dan guna meningkatkan pelayanan terhadap konsumen khususnya dalam memperoleh informasi dan melakukan pemesanan, diperlukan suatu aplikasi berbasis web sebagai alat untuk pemberi informasi. *Web* dipilih karena media ini dapat memberikan informasi secara maksimal, bisa diakses tanpa mengenal jarak, tempat dan waktu, dan juga dapat diakses oleh banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan. Dengan pengunaan aplikasi *web* ini, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi terhadap Baraya Travel dan pelayanan konsumen. Dengan begitu penulis tertarik untuk mengangkat judul "SISTEM INFORMASI PEMESANAN DAN PEMBELIAN TIKET PADA BARAYA TRAVEL BERBASIS *WEBSITE*"

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan rangkuman dari isu masalah yang menyangkut masalah pada objek yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penyebaran informasi tentang penjadwalan Baraya Travel sehingga para calon penumpang Sulit mengetahui jadwal keberangkatan pada Baraya Travel
2. Sulitnya terhubung *call center* Baraya Travel untuk melakukan pemesanan tiket
3. Pelayanan pemesanan dan pembelian tiket seringkali mengalami antrian di setiap outlet, khususnya disaat masa libur tiba dan hari raya sehingga mengakibatkan penumpukan antrian pada saat pendataan calon penumpang

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel yang berjalan saat ini
2. Bagaimana merancang sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel
3. Bagaimana menguji sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel

4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel dengan harapan untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang terjadi, dan dapat meningkatkan kualitas layanan Baraya Travel bagi pengguna layanan Baraya Travel.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel yang berjalan saat ini
2. Untuk merancang sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel
3. Untuk menguji sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel

1.4. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat diantaranya:

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Konsumen

Diharapkan dengan adanya sistem informasi penjadwalan dan reservasi tiket pada Baraya Travel ini, para penumpang dapat lebih mudah dalam melakukan pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel.

b. Bagi Pihak Travel Baraya

Kegunaan dari sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas kerja untuk pihak Baraya Travel

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Lembaga Pendidikan

Semoga dapat dijadikan referensi buku laporan skripsi di perpustakaan dan akan memberikan dampak possitif untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

b. Bagi Peneliti

Dapat mengimplementasikan teori-teori yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dan menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel, agar dapat membuat suatu sistem yang lebih baik lagi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga akan diperoleh hasil yang maksimal.

c. Bagi peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain atau para akademis yang akan melakukan penelitian tentang transportasi darat.

1.5. Batasan Masalah

Karena terbatasnya waktu dan kemampuan penulis maka penulis membatasi masalah-masalah yang akan dibahas. Masalah yang dibatasi seputar hal-hal yang berhubungan dengan penjadwalan Baraya Travel yang meliputi:

1. Pada sistem informasi pemesanan dan pembelian tiket pada Baraya Travel memiliki hak akses administrator (pihak Baraya Travel) yang dapat melakukan login, input, edit dan hapus penjadwalan Baraya Travel.
2. Penumpang Baraya Travel memiliki hak akses hanya untuk melihat jadwal yang diupdate oleh administrator, melakukan pemesanan tiket dan konfirmasi pembayaran.
3. Penumpang hanya dapat memesan tiket sekali jalan, tidak melayani pembelian tiket pergi-pulang
4. Hanya melayani penjualanan tiket maksimal sampai 4 penumpang saja.
5. Penumpang melakukan pembayaran *transfer* melalui mesin ATM, dengan kata lain aplikasi ini belum menyediakan media pembayaran melalui online

6. Sistem hanya menangani pemesanan dan pembelian tiket travel Jakarta-Bandung ataupun sebaliknya. Tidak menangani administrasi baraya kargo, paket dan kurir.
7. Pengujian perangkat lunak menggunakan pengujian blackbox, tanpa melakukan pengujian desain dan listing program.
8. Software berbasis web ini dirancang dengan menggunakan perangkat lunak sebagai berikut: sistem operasi windows 7, Netbeans IDE 7.3.1, Xampp 1.7.7, PHP, HTML5, CSS3, dan MySQL.

1.6. Lokasi dan Waktu

Penulis melakukan penelitian ini di Outlet Baraya Travel yang berada di SPBU Suci No.119 Bandung. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yaitu terhitung dari bulan Maret 2014 sampai dengan bulan Juni 2014.

Table 1.1 Jadwal Penelitian

Bulan / Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Analisis																
Membangun Prototype																
Menguji																
Memperbaiki prototype																
Implemantasi																

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas laporan Skripsi ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, waktu dan tempat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga menjelaskan konsep dasar sistem, informasi, konsep dasar sistem informasi, konsep dasar analisis, konsep dasar basis data, konsep perancangan basis data, perangkat lunak yang digunakan dan definisi lainnya yang berkaitan dengan sistem yang dibahas.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang objek penelitian, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, pembahasan tugas, metode penelitian, desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, sumber data primer, sumber data sekunder, metode pendekatan dan pengembangan sistem, alat bantu analisis dan perancangan, pengujian software, analisis sistem yang berjalan, analisis dokumen, blueprint sistem yang diusulkan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisa sistem yang diusulkan dengan menggunakan Unified Modelling Language (UML) yaitu Use Case Diagram, Sequence Diagram dan Activity Diagram, rancangan basis data, *screen shot* dari sistem yang di implementasikan, serta rancangan perangkat sistem yang diusulkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Diuraikan mengenai keterangan dari buku-buku dan literatur lain yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini.