BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini teknologi informasi merupakan sarana informasi yang sangat penting bagi suatu perusahaan atau organisasi dalam skala kecil, sedang ataupun besar. Informasi diharapkan dapat mempermudah dan memperlancar kegiatan pekerjaan serta tujuannya dapat tercapai secara optimal dan maksimal. Hal demikian merupakan iklim yang positif bagi perkembangan perusahaan atau organisasi itu sendiri, dimana masing - masing perusahaan atau organisasi ingin maju lebih cepat dan lebih baik dari yang lain.

Peran sistem informasi terhadap kemajuan organisasi sudah tidak diragukan lagi. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan yang kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan atau organisasi lain. Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan di dalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi atau disebut juga dengan *processing system* atau *information processing system*.

Pengolahan data dan informasi merupakan suatu hal mutlak yang sangat diperlukan bagi sebuah organisasi, terlebih di zaman yang serba modern seperti sekarang ini, dimana penyajian informasi dituntut tidak hanya harus akurat tapi

juga bisa diperoleh dengan mudah dan cepat. Untuk menyajikan informasi yang cepat dan akurat ini, maka dalam proses pengolahan data harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem yang biasa disebut sistem informasi.

Arnes Shuttle merupakan sebuah *shuttle* yang bergerak dibidang transportasi darat. Arnes Shuttle berdiri atas inisiatif sendiri melihat persaingan bisnis yang sedang berlangsung dalam dunia transportasi darat. Arnes Shuttle menjadi travel termurah dibandingkan dengan travel lainnya. Arnes Shuttle memiliki sifat sosial yang lebih mementingkan masyarakat kecil atau masyarakat kalangan bawah. Rute perjalanan yang dilakukan Arnes Shuttle ada 3 rute yaitu dari Bandung ke Jatinangor, Bandung ke Purwakarta dan Bandung ke Jakarta begitupun sebaliknya dengan layanan jadwal dari pukul enam pagi hingga pukul sepuluh malam.

Namun, pada kegiatan perkantorannya ditemukan permasalahan mengenai penanganan dalam pelayanan tiket. Banyak konsumen yang terpaksa harus mengantri untuk mendapatkan tiket, karena loket yang tersedia hanya ada satu yang masalahnya pihak Arnes Shuttle membatasi tiket khususnya dalam ketersediaan tiket. Dan penyajian laporan oleh *CSO (Customer Service Officer)* terhadap atasannya yang masih dilakukan secara manual dengan menggunakan buku besar. Dan juga mengenai proses reservasi tiket yang dimana harus melakukan pengecekan ketersedian tiket oleh pegawai *CSO (Customer Service Officer)* melalui pesawat telepon yang terkadang memerlukan waktu lebih. Hal tersebut terkadang mempersulit konsumen dalam memanfaatkan pelayanan tiket tersebut, karena tidak semua konsumen dalam keadaan tertentu dapat

menggunakan fasilitas telepon apalagi harus mendatangi langsung suatu *shelter* untuk memesan tiket atau hanya sekedar untuk mendapatkan informasi jadwal keberangkatan. Apabila konsumen harus menggunakan pesawat telepon, terkadang terjadi gangguan (*crash*) dan antrian (*crowded*) pada saluran telepon, sehingga konsumen harus menunggu untuk terhubung dengan bagian operator pelayanan tiket untuk meminta informasi yang dibutuhkan.

Semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang transportasi, Arnes Shuttle dituntut untuk lebih berperan aktif dalam memenuhi animo masyarakat mengenai reservasi tiket, ketersediaan tiket, informasi jadwal keberangkatan dan pembelian tiket. Oleh sebab itu, guna meningkatkan pelayanan terhadap konsumen khususnya dalam memperoleh informasi dan melakukan pemesanan, diperlukan sebuah sistem aplikasi berbasis *web* sebagai alat pemberi informasi. *Web* dipilih karena media ini dapat memberikan informasi secara maksimal, dapat diakses oleh banyak pengguna dalam waktu bersamaan. Dengan penggunaan aplikasi berbasis *web* ini, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pada Arnes Shuttle dan pelayanan terhadap kosumennya.

Berdasarkan hal tersebut penulis mencoba menjawab tantangan dan berusaha mengembangkan kemampuan dibidang informatika untuk membuat sebuah sistem informasi. Dalam merumuskan solusi bagi permasalahan tersebut diatas penulis mencoba menawarkan objek dari studi yang berjudul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI TIKET DI ARNES SHUTTLE BANDUNG BERBASIS WEBSITE”.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu :

1. Belum adanya sistem reservasi tiket secara *online* yang saat ini masih dilakukan secara manual, sehingga terjadi antrian konsumen pada loket yang menyebabkan *CSO (Customer Service Officer)* memerlukan waktu lebih dalam mengelola pemesanan tiket.
2. Kurang efektifnya kinerja *CSO (Customer Service Officer)* dalam penyajian laporan terhadap atasannya yang masih dilakukan secara manual dengan menggunakan laporan sejenis buku besar.
3. Adanya kesulitan dalam proses pemesanan maupun pembatalan tiket bagi konsumen yang saat ini masih dilakukan via telepon melalui *CSO (Customer Service Officer)* yang dimana sewaktu - waktu telepon tersebut mengalami gangguan dan apalagi konsumen harus mendatangi langsung suatu *shelter* tersebut.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem reservasi tiket yang sedang berjalan pada Arnes Shuttle saat ini.

2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi tiket pada Arnes Shuttle.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi tiket pada Arnes Shuttle yang akan dibuat.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi reservasi tiket yang telah dibuat pada Arnes Shuttle.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah sistem informasi reservasi tiket travel berbasis *website* pada Arnes Shuttle, sehingga konsumen atau calon pengguna jasa dapat langsung melakukan pemesanan tiket tanpa harus mendatangai *shelter* tersebut.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui sistem reservasi tiket yang sedang berjalan di Arnes Shuttle yang selama ini masih menggunakan pesawat telepon.
2. Menghasilkan rancangan suatu aplikasi reservasi tiket berbasis *website* yang dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani pemesanan tiket di Arnes Shuttle.
3. Menguji sistem informasi yang terjadi dalam proses reservasi tiket.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem reservasi tiket untuk memberikan kemudahan kepada konsumen Arnes Shuttle dalam reservasi tiket agar tidak harus melalui telepon.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan pada Arnes Shuttle dalam hal pemuasan konsumen untuk meningkatkan citra perusahaan. Dan juga untuk memudahkan para konsumen dalam melakukan reservasi tiket atau hanya sekedar mengecek informasi jadwal keberangkatan yang tersedia di Arnes Shuttle.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

   Dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi reservasi tiket secara *online*.

b. Bagi Peneliti

   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. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama agar menjadi lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya dilakukan di Arnes Shuttle Tamansari Bandung, ruang lingkup penelitian hanya meliputi bagian pelayanan jadwal, pemesanan tiket dan pembatalan tiket.
2. Aplikasi yang dibuat hanya meliputi reservasi tiket travel pada Arnes Shuttle tidak melayani pengiriman barang, *tour* dan lain - lain.
3. Layanan reservasi tiket ini hanya digunakan untuk semua keberangkatan dari *shelter* Tamansari Bandung ke *shelter* yang berada di Jatingangor, Purwakarta dan Jakarta.
4. Calon penumpang atau *user* hanya melakukan pembayaran dengan *mengupload* bukti transfer yang sudah dibayarkan ke rekening Arnes Shuttle.
5. Aplikasi yang dibuat tidak membahas tentang regulasi *pending* atau perubahan jadwal sesudah melakukan pemesanan tiket.
6. Layanan reservasi tiket ini hanya digunakan untuk sekali perjalanan tidak membahas mengenai skema perjalanan pulang pergi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di sebuah perusahaan jasa travel yaitu Arnes Shuttle di Jl. Tamansari Bandung, Jawa Barat 40132.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	2015															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan																
2	*Quick Design*																
3	Membangun Prototipe																
4	Evaluasi Pelanggan																
5	Pembuatan dan Implementasi																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

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 yang berguna dalam proses analisa permasalahan.

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 membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, uji coba dan hasil pengujian sistem.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.