BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan canggih telah membawa dampak yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Terutama teknologi informasi yang sangat dirasakan oleh masyarakat termasuk instansi pemerintah maupun swasta. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan hidup manusia dari waktu ke waktu yang semakin komplek dan memicu pola pikir manusia untuk dapat menciptakan inovasi baru yang sesuai dengan tuntutan zaman pada sekarang ini .Hal ini dilakukan agar segala aktivitas kehidupan dapat dilaksanakan dengan mudah efektif dan efisien.

Teknologi informasi adalah salah satu contoh produk teknologi yang telah berkembang pesat yang dapat membantu mempermudah manusia dalam mengolah data serta menyajikan sebuah informasi yang berkualitas. Untuk menghasilkan sebuah informasi tersebut, diperlukan suatu alat bantu atau media untuk mengolah beraneka-ragam data agar dapat disajikan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat. Komputer merupakan sarana media informasi yang dijadikan sebagai alat bantu yang diyakini dapat membantu proses penanganan yang dihadapi, dengan adanya komputer ini manusia akan dapat lebih mudah dan cepat dalam mengakses data dibandingkan dengan cara manual yaitu media alat tulis yang lambat.

Agar para pelanggan dapat menikmati pelayanan yang lebih baik, maka pihak perusahaan harus dapat menciptakan suatu sistem aplikasi yang dapat memudahkan bagi para pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanannya, terutama dalam pencarian suatu data yang dibutuhkan oleh para pelanggannya terutama dalam dunia internet yang merupakan salah satu fasilitas yang cukup efektif dalam mencari suatu data. Melalui internet beberapa macam informasi dapat kita cari dengan mudah, dan bisa mendapatkan berita yang lebih aktual dari berbagai macam bidang secara cepat. Dengan kata lain, internet pun menjadi bagian penting dalam berbagai perkembangan teknologi yang semakin meningkat saat ini. Semakin meningkatnya teknologi, hal ini dapat mempengaruhi setiap sendi kehidupan manusia baik secara individu maupun bekelompok, dalam arti instansi atau perusahaan maupun perseorangan. Hal ini dapat kita lihat dari banyaknya aktivitas manusia yang tidak lepas dari penggunaan peralatan yang merupakan hasil perkembangan teknologi seperti komputer.

Dengan menggunakan teknologi, semua dapat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Internet yang merupakan sebuah perangkat lunak komputer, memberikan kemudahan dalam mendapatkan suatu informasi dengan cepat dan mudah. Internet itu sendiri secara umum dapat diartikan sebagai sebuah jaringan komputer yang terdiri dari berbagai macam ukuran jaringan komputer, mulai dari sebuah *PC*, Jaringan-jaringan Lokal berskala kecil, menengah, hingga jaringan utama yang menjadi tulang punggung internet. Fasilitas internet dapat tampilkan dalam bentuk fasilitas *WEB*. Sehingga dengan adanya *Web* ini maka setiap

perusahaan dapat berkomunikasi dan menyampaikan informasinya dengan cepat, bila perusahaan tersebut memiliki beberapa cabang.

P.O Bhinneka - Sangkuriang adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang angkutan antar kota telah memiliki system informasi secara terkomputerisasi yaitu berupa *Web*, tetapi dalam *Web* yang di miliki oleh P.O Bhinneka Sangkuriang tersebut untuk saat ini hanya terdapat promosi - promosi saja dan tidak mempunyai fasilitas pemesanan tiket secara online yang mana hal tersebut akan menyulitkan bagi para pelanggan angkutan antar kota dalam pemesanan tiket.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mempunyai gagasan untuk membuat **“ Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Secara Online Pada P.O. Bhinneka Sangkuriang Bandung ”** Oleh karena itu penulis bermaksud untuk melakukan penelitian sebagai bahan yang diperlukan untuk tugas akhir atau skripsi.

Dengan nantinya terdapat layanan pemesanan tiket secara *on-line* pada *Website* P.O Bhinneka - Sangkuriang tersebut di harapkan mampu memudahkan bagi para pelanggan dalam pemesanan tiket terutama yang berada di tempat yang jauh dari lokasi pemesanan tiket dan penunjang dalam bentuk yang lainnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan melihat masalah-masalah pokok pada latar belakang masalah maka penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Sulitnya bagi para konsumen / pelanggan memperoleh layanan-layanan yang tersedia mulai dari jadwal sampai biaya trayek bus Bhinneka dan melakukan pemesanan tiket secara online.
2. Dalam mengembangkan dan peningkatan layanan perusahaan mengalami kesulitan karena terbatasnya media untuk menerima masukan yang berupa kritik dan saran dari pelanggan.
3. Belum tersedia suatu database untuk menyimpan data pelanggan tiket sehinga memungkinkan terjadi kehilangan arsip.

1.3 Rumusan masalah

Dengan melihat masalah-masalah pokok pada latar belakang masalah, penulis merumuskan masalah menjadi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan sistem informasi di P.O Bhinneka sangkuriang yang dapat mendukung kemudahan bagi para pelanggan tiket.
2. Bagaimana membangun suatu media untuk menerima masukan saran dan kritik dari pelanggan yang nantinya bisa memudahkan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan peningkatan layanan.
3. Bagaimana membangun suatu database agar proses penyimpanan data pelanggan tiket akan menjadi efisien dan efektif .

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis mempunyai maksud dan tujuan, dapun maksud dan tujuan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi yeng telah ada, serta meningkatkan pelayanan terutama dalam pemasaran tiket bagi pelanggan guna memudahkan dalam pencarian informasi dan pemesanan tiket.

1.4.2 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Agar proses pemesanan tiket lebih cepat dan mudah.
2. Memudahkan dalam penyimpanan data konsumen pelanggan tiket dan keakuratan data.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang penulis lakukan yang mana nantinya diharapkan berguna baik itu kegunaan praktis maupun kegunaan akademis.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis dari penelitian ini mudah mudahan dapat berguna :

1. Bagi perusahaan, dapat membangun sistem informasi penjualan tiket secara online guna memudahkan para pelanggan dalam pelayanan pemesanan tiket.

2. Bagi *user*, dapat memudahkan dalam pencarian informasi dan pemesanan tiket.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan Akademis dari penelitian ini adalah bagi penulis dalam melaksanakan penelitian untuk menyusun tugas akhir , penulis dapat memperoleh ilmu pengetahuan tentang masalah - masalah yang dihadapi oleh suatu perusahaan khususnya perusahan yang bersangkutan.

1.6 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir ini diberikan batasan masalah agar dalam penjelasannya nanti akan lebih mudah, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun batasan-batasan tersebut antara lain :

1. Sistem yang akan dibangun adalah sistem informasi pemesanan tiket berbasis website pada P.O Bhinneka Sangkuriang.
2. Untuk pengolahan data hanya dapat dilakukan oleh administrator dalam hal ini adalah pihak dari P.O Bhinneka sangkuriang.
3. Sistem yang dibangun hanya melayani pemesanan tiket untuk bus kelas eksekutif.
4. Sistem yang dibangun ini tidak menangani masalah mengenai pembayaran tiket dan untuk pembatalan tiket masih melalui telepon.
5. Pembayaran tiket dilakukan secara *ofline* dari agen penjemputan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai pengembangan sistem informasi ini dilakukan di P.O Bhinneka Sangkuriang yang bertempat di Jln Soekarno Hatta no.385 Bandung. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yaitu selama kurang lebih dua bulan, terhitung dari tanggal 01 September 2008 sampai dengan 30 Oktober 2008.

Adapun jadwal penelitian selama penyusunan tugas akhir ini adalah :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	September				Oktober				Nopember				Desember				Januari 2009			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																				
2	Analisis Kebutuhan																				
3	Perancangan Sistem																				
4	Pembuatan Program																				
5	Pengujian																				
6	Evaluasi																				
7	Implementasi																				
8	Pendokumentasian																				