BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan meningkatnya kemajuan dan perkembangan teknologi, khususnya dalam teknologi informasi dan teknologi komunikasi menjadikan sebuah informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat, baik dari mana saja dan kapan saja, oleh karena itu dengan berkembangnya teknologi telah merubah pola pikir manusia dan cara berorganisasi, berbisnis dan bahkan menjalankan aktivitas sehari-hari dan aktivitas lainnya. Sedangkan dalam sebuah organisasi perusahaan, keinginan untuk terus maju dan berkembang untuk meraih tujuan perusahaan serta menggapai kesuksesan lebih dari yang telah di gapai selama ini. Maka perusahaan harus mencari cara bagaimana memanfaatkan kemajuan dan perkembangan teknologi dan informasi tersebut untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut, dengan berkembangnya dunia bisnis dan usaha belakangan ini otomatis mendorong orang untuk membuat suatu persaingan bisnis antar sesama perusahaan dan sesama bidang usaha, maka dari itu juga perlu adanya inovasi untuk menjadikan nilai unik dan nilai tambah dalam perusahaan yang menjadikan perusahaan memiliki nilai lebih dibanding perusahaan lainnya untuk dapat terus mengimbangi persaingan ekonomi dan bisnis yang sedang berlangsung, dan juga menjaga eksistensi perusahaan.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat juga mendorong kemungkinan terjadinya permintaan baik permintaan yang berupa informasi, jasa, ataupun barang secara lebih cepat dan akurat. Terlebih lagi perkembangan yang

pesat di bidang *internet*, di mana kini perangkat komputer sudah di dukung oleh fitur internet. Kondisi ini yang akhirnya dimanfaatkan oleh perusahaan jasa *travel* untuk mengatasi permasalahan penyajian informasi khususnya dalam ketersediaan tiket dan proses reservasi yang masih berbasis *desktop* atau bahkan manual, yang terkadang memerlukan waktu lebih untuk mengecek ketersediannya melalui *CSO* via telepon. Oleh sebab itu Umbara Trans dituntut untuk lebih berperan aktif dalam memenuhi animo masyarakat tersebut, baik itu mengenai informasi jadwal keberangkatan, ketersediaan tiket, reservasi tiket, dan sampai ke pembelian tiket.

Umbara Trans merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa transportasi, yang berdiri sejak tahun 2011 dan terus eksis sampai sekarang. Umbara Trans berdiri atas inisiatif sendiri melihat persaingan bisnis yang sedang berlangsung dalam dunia transportasi di Indonesia, khususnya *travel*. Indonesia yang sebagai Negara kepulauan menjadikan perlu adanya moda transportasi yang dapat membantu masyarakat melakukan mobilisasi dari suatu tempat ke tempat lainnya, meskipun sejauh ini Umbara Trans baru melayani rute perjalanan antara Bandung dan sekitarnya ke Jakarta dan sekitarnya.

Umbara Trans yang sekarang hanya memiliki fasilitas reservasi via telepon melalui *CSO* pada setiap *shelternya* .Membuat pelayanan dalam reservasi tiket kurang efektif ditengah kondisi sekarang yang serba internet. Berdasarkan angka permintaan tiket yang tinggi, penyajian informasi khususnya dalam ketersediaan tiket sering kali menjadi salah satu permasalahan karena konsumen harus datang ke agen untuk mengetahui ketersediaan tiket atau melalui telepon. Tidak menutup kemungkinan juga terjadinya *crash* atau *crowded* pada pesawat

telepon di saat para calon pengguna jasa tersebut melakukan komunikasi dengan *CSO* diwaktu yang bersamaan. Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Umbara 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*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengurusan *ticketing* di Umbara Trans belum sepenuhnya efektif. Oleh sebab itu perlu dimiliki sebuah sistem pengeloaan *ticketing* berbasis *website* di Umbara Trans, sehingga peneliti memberi judul "**Sistem Informasi Reservasi Tiket Di Umbara Trans"** pada penelitian ini.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

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

1. Adanya kesulitan dalam pemesanan tiket bagi calon pengguna jasa yang sekarang hanya dilakukan via telepon melalui *CSO* yang dimana sewaktu-waktu telepon tersebut mengalami *crash* atau *crowded* dan gangguan sejenis lainnya yang umumnya terjadi dalam komunikasi via telepon.
2. Kesulitan yang terjadi pada *CSO* dalam penyajian mengenai jadwal keberangkatan *travel* dan ketersediaan kursi yang masih kosong.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem reservasi tiket yang sedang berjalan pada Umbara Trans saat ini.
2. Bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem informasi travel berbasis *website* yang dapat membantu memudahkan pelayanan terhadap calon pengguna jasa.
3. Bagaimana menguji sistem informasi reservasi tiket pada Umbara Trans yang akan dibuat.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi reservasi yang telah dibuat pada Umbara Trans.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

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

1.3.2. Tujuan Penelitian

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

2. Merancang dan membangun suatu aplikasi reservasi tiket berbasis *website* yang dapat membantu meningkatkan pelayanan dan kinerja *CSO* dalam melayani pemesanan tiket di Umbara Trans.
3. Menguji sistem informasi yang terjadi dalam proses reservasi tiket.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi reservasi tiket untuk memberikan kemudahan kepada user atau calon pengguna jasa atau bahkan pelanggan Umbara Trans dalam reservasi tiket agar tidak serta merta harus melalui telepon yang tentu biayanya lebih bahkan sangat mahal di banding dengan biaya *internet*.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

A. Bagi Pengembangan Ilmu

Kegunaan Penelitian ini dalam bidang Pengembangan Ilmu adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru yang dipelajari selama studi dalam bidang Teknologi dan Informasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan reservasi tiket travel khususnya.

B. Bagi Peneliti

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. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah semoga dapat menjadi salah satu pedoman atau sumber referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.4.2. Kegunaan Praktis

A. Bagi Umbara Trans

Kegunaan Praktis Penelitian ini bagi pihak Umbara Trans adalah untuk memudahkan dalam melayani dan mengawasi proses reservasi tiket.

B. Bagi Pelanggan/Calon Pengguna Jasa Umbara Trans

Untuk memudahkan para pelanggan/calon pengguna jasa dalam melakukan reservasi tiket travel atau hanya sekedar mengecek jadwal keberangkatan yang tersedia di Umbara Trans.

1.5. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Umbara Trans cabang Bandung (*Shelter* Dipatiukur), ruang lingkup penelitian hanya meliputi bagian pelayanan jadwal dan reservasi tiket (*CSO*).
2. Layanan reservasi tiket ini hanya dapat digunakan untuk semua keberangkatan dari *shelter* Dipatiukur ke seluruh *shelter* yang berada di daerah Jakarta.
3. Layanan reservasi tiket ini hanya dapat digunakan *member* tetap/terverifikasi oleh pihak Umbara Trans.

4. Layanan reservasi tiket ini hanya dapat digunakan untuk pemesanan 1 (satu) tiket saja.
5. Calon pengguna jasa dalam hal ini *user* melakukan pembayaran melalui mesin ATM dengan cara *transfer*.
6. Sistem yang dibuat hanya mengenai reservasi tiket travel. Tidak melayani *citytour, courier service,* dan *cart rent.*
7. Sistem yang dibuat tidak membahas tentang regulasi reservasi mengenai *cancel* atau *pending* beserta denda atau sanksi lainnya.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi Objek pada penelitian ini adalah di Umbara Trans *shelter* Dipatiukur

Jalan Dipatiukur no 67 Bandung

Tabel 1.1 : Waktu 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

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. TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III. 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.