BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi menjadikan sebuah informasi dapat diperoleh dengan mudah. Dengan berkembangnya teknologi telah merubah pola dalam berorganisasi, bisnis, dan menjalankan aktivitas lainya. Salah satu usaha yang membutuhkan bantuan dari teknologi informasi adalah usaha travel. Usaha ini membutuhkan mobilitas yang tinggi. Distribusi informasi yang cepat, pelayanan konsumen yang cepat, serta komunikasi antar konsumen yang *real-time*. Dengan adanya sistem informasi reservasi tiket travel maka konsumen dapat melihat informasi ketersediaan waktu, reservasi tempat duduk melalui web dengan mengakses sistem informasi ini. Sistem informasi ini juga ditambahkan fungsi lain seperti pemesanan/reservasi secara online. Dengan demikian, pemesanan tiket dapat dilakukan dari berbagai tempat dan berbagai perangkat yang terhubung dengan jaringan internet.

Salah satu fungsi yang dapat ditambahkan pelayanan terhadap penggunaan jasa travel secara rutin dimana pelanggan-pelanggan tersebut menginginkan diperlakukan secara *premium*. Seringnya terjadi pembatalan pemesanan tiket menjadi kenadala tersendiri bagi pihak travel, oleh karena itu harus dilakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan khusus untuk sistem informasi travel.

Fungsi lainya yang ditawarkan dari sistem informasi ini adalah pemesanan tiket secara langsung yang dilakukan oleh calon penumpang yang tidak ingin melakukan pembayaran secara *deposit*. pelanggan disini setelah memilih dan memesan tiket dapat melakukan konfirmasi pembayaran dan mendapatkan kode tiket sebagai tanda bukti perjalanan.

Krakaline Shuttle Service merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa transportasi darat. Sampai saat ini Krakaline telah memiliki 4 cabang di daerah bandung (Dipatiukur, BuahBatu, Baros(Cimahi), dan jatinangor) dan 2 cabang di daerah Jakarta (Muncul dan BSD) dengan 1 kantor pusat di DurenTiga jakarta . Namun sayangnya perusahaan ini belum memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan memaksimalkan fungsi manfaat komputer yang dimiliki. Dalam malakukan kegiatan pelayanan saat ini, Krakaline masih belum menggunakan aplikasi khusus untuk menampilkan informasi-informasi khusus tentang keberangkatan travel . pemesanan tiket yang dilakukan secara konvensional, dimana dalam pemesanan tiket pelanggan harus datang langsung ke kantor atau menghubungi telepon perusahaan, serhingga proses tersebut masih kurang efektif dan efisien. Serta bagian admin mengalami kesulitan dalam pengelolaan data-data pelanggan tidak terkelola dengan baik dikarenakan masih dilakukan secara konvensional dan belum terintegrasi dengan basis data. Sehingga hal ini terkadang menyebabkan ketidakakuratan data yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses bisnis perusahaan.

Berbagai masalah diatas tentunya tidak akan terjadi apabila pemanfaatan teknologi informasi digunakan secara maksimal sebagai suatu media penyimpanan sekaligus pengelolah data, serta penyimpanan data yang berimplikasi pada efektifitas dan efisiensi, maka akan dibangun suatu aplikasi berbasis web untuk menampilkan informasi dan reservasi secara online sehingga judul dari tugas akhir ini adalah **"Sistem Infrormasi Reservasi Tiket Berbasis Web Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Krakaline Shuttle Service Bandung".**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. Belum adanya suatu sistem yang digunakan untuk menampilkan informasi dan keberangkatan travel secara lengkap.
2. Pemesanan tiket travel masih dilakukan secara konvensional, dimana dalam pemesanan tiket pelanggan harus datang langsung ke kantor atau menghubungi telepon perusahaan, sehingga proses tersebut masih kurang efektif dan efisien.
3. Terkadang bagian operator mengalami kesulitan dalam mengelola data-data pelanggan dan pemesanan tiket dikarenakan belum terintegrasi dengan basis data.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi, dan dapat diidentifikasikan sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun perangkat lunak yang dapat menampilkan informasi tujuan dan reservasi tiket.
2. Mempermudah pelanggan Krakaline Shuttle Service dalam mencari informasi reservasi .
3. Membangun suatu sistem yang terintegrasi dengan basis data yang dapat mempermudah bagian operator dalam melakukan proses pelayanan pemesanan tiket travel.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi reservasi berbasis web guna membantu memproses pemesanan tiket, pengecekan jadwal ataupun pengecekan tempat duduk sehingga mempermudah proses reservasi tiket pada krakaline shuttle service.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penulisan tugas ini antara lain :

1. Untuk merancang Sistem Informasi Reservasi yang diusulkan penulis di Krakaline Shuttle Service.
2. Untuk mengetahui pengujian Sistem Informasi Reservasi yang diusulkan penulis di Krakaline Shuttle Service.
3. Untuk menghasilkan suatu sistem reservasi tiket menggunakan media website diusulkan penulis di Krakaline Shuttle Service.

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 dalam bidang teknologi dan informasi yang berguna dalam meningkatkan pelayanan reservasi tiket pada operator Krakaline Shuttle Service.

b) Bagi Penliliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan Reservasi Tiket.

c) Bagi Penleliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama dalam bidang Sistem Informasi Reservasi Tiket.

1.4.2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Krakaline Shuttle Service

Kegunaan Praktis Penelitian ini bagi pihak Krakaline Shuttle Service adalah untuk memudahkan dalam pengimputan data pelanggan dan untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

b) Bagi Customers Krakaline Shuttle Service

Untuk memudahkan para pelanggan mencari informasi reservasi tiket dan reservasi tempat duduk agar lebih mudah dan efisien.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengkaji permasalahan yang dihadapi, dalam hal ini saya sebagai penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas. Batasan-batasan masalah pada sistem ini yaitu :

a) Sistem Informasi ini digunakan untuk mengolah data reservasi.
b) Website dibuat untuk pemesanan tiket yang tersedia.
c) Website ini hanya menampilkan informasi dan tujuan keberangkatan.
d) Website ini menampilkan reservasi tempat duduk agar pelanggan lebih nyaman.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi Objek pada Penelitian ini adalah di Krakaline Shuttle Service Jl. Dipatiukur No.70C Bandung Telp. (022) 61723144.

1.7.2. Waktu Penelitian

2. Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2015																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan Pemakai. a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi																				
2	Membangun Prototype a. Merancang input/proses/output b. Merancang basis data c. Design dan pengkodean																				
3	Menguji Prototype																				
4	Memperbaiki Prototype																				
5	Mengembangkan Versi Produk																				

1.7 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan Usulan Penelitian ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umu sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

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

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 perancangan sistem, perancangan antar muka, implementasi sistem yang dibangun, ujicoba 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