ABSTRAKSI

Berdasarkan penelitian, PT. Primajasa Perdanarayautama sudah menggunakan sistem informasi yang terkomputerisasi untuk memberikan pelayanannya kepada Penumpangnya. Namun sistem informasi yang digunakan masih bersifat offline, sehingga proses pelayanan terutama dalam melayani aktifitas reservasi tidak tersedia setiap saat. Hal ini terjadi karena pelayanan penumpang dengan menggunakan sistem *offline* akan selalu tergantung pada jam kerja dari petugas *ticketing*. Kualitas pelayanan reservasi sering menjadi kurang efektif, saat melayani konsumen dengan jumlah yang banyak. Secara umum, maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendukung pelayanan dan memberikan akses setiap saat dalam pelayanan reservasi tiket kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini, diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumen.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Metode Deskriptif sebagai dasar dalam melakukan penelitian. Dalam metode deskriptif, suatu kasus diteliti dengan cara menuturkan pemecahan masalah dan mengumpulkan data sebagai suatu gambaran keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Dan untuk metode pengembangan sistem, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *prototype*. Dengan model pengembangan *prototype*, proses pengumpulan informasi mengenai kebutuhan pengguna, dapat terjadi berulang-ulang. Sehingga hasil akhirnya yang berupa sistem informasi akan lebih menjawab kebutuhan pengguna.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah suatu website online, yang dapat diakses oleh penumpang setiap saat. dengan website ini, para penumpang dapat dengan mudah untuk melakukan pemesanan, dan pemindahan jadwal setiap saat. Adanya Sistem Informasi ini, diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan di PT. Primajasa Perdanarayautama akan semakin baik sesuai dengan standarisasi pelayanan penumpang.

ABSTRACKT

Based on research, the Primajasa Perdanarayautama.Ltd already using a computerized information system to provide services to the passengers. But the information systems used is still offline, so the service process especially in the service of reservation activities are not available at all times. This occurs because the passenger service by using the offline system will always depend on the working hours of the ticketing officer. Reservation service quality often becomes less effective, while serving consumers with significant amounts. In general, the purpose of this study was to support the service and provide access at any time in the ticket reservation services to consumers. The purpose of this research, expected to improve the quality of services provided by companies to the consumers.

In this research, the author uses descriptive method as the base for doing research. In a descriptive method, a case researched by solving said problem and collect data as a description of under investigation object conditions based on the facts. And for systems development method, in this research the author use the prototype method. With the development of a prototype model, the process of collecting information about user requirement, can occur repeatedly. So the end result is a form of information systems will further answer the needs of users.

The end result of this research is an online website, which can be accessed by passengers at all times. with this website, passengers can easily to make a reservation, and removal schedules at any time. The existence of this Information System, is expected to solve the problems encountered so far. Thus, the quality of service at Primajasa Perdanarayautama.Ltd will be better in accordance with the standardization of passenger service.