BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Modernisasi dan globalisasi teknologi informasi dan komunikasi berbasis *internet* telah membuka peluang bagi setiap perusahaan agar terus berkompetisi dalam mengembangkan aktivitas bisnisnya. *Internet (Interconnected Network)* merupakan sekumpulan jaringan komputer global yang saling terhubung satu dengan yang lainnya, yang mampu menyediakan akses yang tidak terbatas untuk layanan komunikasi dan sumber daya informasi. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis *internet* dalam suatu perusahaan, merupakan suatu kebutuhan yang wajib untuk terpenuhi.

PT. Primajasa Perdanarayautama merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa transportasi. Pesatnya perkembangan yang terjadi di perusahaan ini, perlu untuk diimbangi dengan pengembangan sistem informasi yang lebih handal, yang mampu mendukung aktivitas pelayanan, sehingga terjadi peningkatan mutu dan kualitas pada pelayanan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan peninjauan di lapangan, pelayanan reservasi tiket yang berjalan di PT. Primajasa Perdanarayautama sudah menggunakan sistem informasi yang terkomputerisasi. Namun sistem informasi yang digunakan masih bersifat *offline* sehingga pelayanan reservasi tidak dapat tersedia setiap saat dikarenakan jam kerja petugas *ticketing* yang terbatas dan sering kali menjadi tidak efisien saat melayani konsumen dengan jumlah yang banyak, baik yang datang langsung ke loket maupun yang menghubungi via telepon. Selain itu pihak perusahaan sering menemui kendala saat melakukan pendistribusian informasi, terkait dengan pelayanan reservasi tiket yang diberikan perusahaan. Sebagai solusinya, diperlukan suatu sistem informasi pelayanan reservasi tiket *online,* yang mampu menyediakan akses setiap saat dan mampu mendistribusikan informasi yang lebih cepat, akurat dan tepat guna.

Berdasarkan fakta dan kondisi diatas, maka dibutuhkan suatu penelitian yang dapat memberikan gambaran tentang bagaimana rancang-bangun serta implementasi dari sebuah sistem informasi pelayanan reservasi yang dapat mendukung pelayanan reservasi tiket. Sistem ini diharapkan mampu menutupi kekurangan dari sistem informasi yang sedang berjalan saat ini, serta dapat menyajikan informasi secara cepat kepada konsumen, terkait dengan pelayanan jasa transportasi di PT. Primajasa Perdanarayautama. Sehingga tercipta peningkatkan kualitas pelayanan

reservasi tiket yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi saat ini.

Sasaran yang ingin dicapai, seiring dengan terlaksananya penelitian ini, adalah terciptanya suatu bentuk pelayanan yang interaktif, nyaman dan efisien, serta mudah untuk diakses setiap saat. Adapun pelayanan yang nantinnya dapat diberikan oleh sistem informasi ini mencakup pelayanan reservasi tiket, pemindahaan jadwal keberangkatan dan pembatalan tiket keberangkatan. Sasaran lain yang ingin dicapai melalui penelitian ini yakni tersediannya sarana informasi yang cepat, akurat dan relevan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Disamping itu, dengan adanya sistem informasi ini pihak perusahaan dapat dengan mudah dan cepat untuk melakukan pendistribusian informasi, promosi dan publikasi, sehingga minat masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan perusahaan semakin meningkat.

Penelitian ini juga diharapkan dapat membuka basis penjualan baru bagi perusahaan, sehingga memicu penigkatan keuntungan bagi perusahaan. Disamping itu, penerapan dari hasil penelitian ini dapat menjadi sarana promosi dan publikasi yang efektif, sehingga keberadaan perusahaan akan lebih dikenal secara global oleh masyarakat. Hal ini juga diharapkan dapat mendukung terciptannya peluang kerjasama baru yang lebih luas bagi perusahaan.

Berdasarkan pemaparan dan uraian diatas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dan mengembangkan suatu sistem informasi pelayanan reservasi tiket berbasis *web online*, yang mampu mendukung peningkatan mutu dan kualitas pelayanan di PT. Primajasa Perdanarayautama. Adapun judul yang diangkat pada penelitian ini adalah: **"SISTEM INFORMASI PELAYANAN RESERVASI TIKET BERBASIS WEB ONLINE DI PT. PRIMAJASA PERDANARAYAUTAMA BANDUNG"**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setelah menyimak uraian latar belakang diatas dan berdasarkan hasil peninjauan langsung di lapangan, maka terdapat identifikasi masalah yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan reservasi tiket di PT. Primajasa Perdanarayautama. Berikut ini identifikasi masalah yang muncul:

1. Pelayanan reservasi tiket tidak tersedia setiap saat, dikarenakan adanya keterbatasan jam kerja petugas *ticketing*.

2. Kualitas dan mutu pelayanan menjadi menurun ketika memberikan pelayanan reservasi kepada konsumen dengan jumlah yang banyak pada saat yang bersamaan.

3. Kurangnya sarana informasi yang disediakan perusahaan terkait dengan pelayanan reservasi tiket.

Dengan adanya identifikasi masalah tersebut, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran sistem informasi pelayanan reservasi tiket yang berjalan di PT. Primajasa Perdanarayautama?

2. Bagaimana bentuk program komputer yang dapat mendukung pelayanan reservasi tiket di PT. Primajasa perdanarayautama?

3. Bagaiamana implementasi sistem informasi pelayanan reservasi *online* di PT. Primajasa Perdanarayautama?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Secara umum, maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendukung pelayanan dan meningkatkan kualitas dan efektifitas serta memberikan akses setiap saat dalam pelayanan reservasi tiket kepada konsumen di PT. Primajasa Perdanarayautama. Selain itu, sistem reservasi *online* ini, diharapkan mampu menyajikan informasi yang tepat guna, baik bagi konsumen maupaun bagi pihak manajerial perusahaan, demi kemajuan dan perkembangan perusahaan saat ini, maupun di masa yang akan datang.

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, secara jelas dapat diuraikan sebagai berkut:

1. Untuk memberikan gambaran sistem informasi pelayanan reservasi yang sedang berjalan di PT. Primajasa Perdanarayautama.

2. Untuk mengetahui rancangan program komputer yang dapat mendukung pelayanan reservasi di PT. Primajasa Perdanarayautama.

3. Untuk mengetahui proses implementasi sistem informasi reservasi *online* di PT. Primajasa Perdanarayautama.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa kegunaan yang dapat dilihat dari 2 (dua) aspek sudut pandang, yaitu sudut pandang praktis dan sudut pandang akademis.

Adapun kegunaan-kegunaan tersebut adalah :

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai media promosi dan publikasi serta sarana yang membantu pendistribusian informasi dengan cepat dan akurat, terkait dengan kulitas pelayanan yang tiberikan perusahaan. Selain itu

penelitian ini diharapkan dapat membuka basis penjualan baru bagi perusahaan sehingga memicu terjadinya peningkatan keuntungan yang diperoleh.

2. Bagi Petugas Loket

Hasil dari penelitian ini, diharapkan mampu meringankan pekerjaan petugas *ticketing*, tanpa mengurangi kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan. Artinya penerapan sistem ini diharapkan dapat menjawab berbagai keluhan dan masalah yang selama ini muncul saat memberikan pelayanan kepada konsumen.

3. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan akses setiap saat kepada konsumen untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini. Selain itu, Kebutuhan konsumen akan informasi yang akurat dan tepat guna mengenai pelayanan jasa transportasi, akan dapat terpenuhi dengan cepat.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara teori ilmu sistem informasi dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu dibidang Manajemen Informatika yang sudah ada dan diterapkan pada dunia nyata.

2. Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa sistem dan melatih daya fikir dalam memecahkan permasalahan dalam suatu organisasi atau instansi. Selain sebagai media yang dapat menambah wawasan, penelitian ini juga merupakan bentuk implementasi keilmuan yang diperoleh dari proses perkuliahan dan pembelajaran yang ditempuh selama berada di jurusan Sistem Informasi, fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dengan tema yang sama. Selain itu juga

penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan dan tolak ukur serta sebagai salah satu pelengkap media pustaka yang sudah ada sebelumnya, sehingga dapat memperkaya bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian atau penelitian untuk tema judul yang serupa.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan dan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya serta didukung dengan penilaian saat melakukan peninjauan dilapangan, maka dapat dijelaskan bahwa sistem informasi reservasi online yang ingin dibangun merupakan suatu sistem informasi berbentuk *web online*, yang dapat memberikan pelayanan setiap setiap saat kepada konsumen dan mampu untuk memenuhi kebutuhan akan informasi mengenai pelayanan jasa transportasi yang ada di PT. Primajasa perdanarayautama.

Berikut ini batasan masalah dari sistem informasi yang akan dibangun:

1. Sistem Informasi ini, dibangun berdasarkan permasalahan dan kebutuhan proses reservasi yang ada di PT. Primajasa Perdanarayautama.

2. Sistem informasi yang akan dibangun berbentuk *web online* yang dapat diakses oleh pemesan dan petugas *ticketing*.

3. Pada sistem informasi ini terdapat halaman admin yang berguna untuk mengelola isi *website* reservasi *online*.

4. Sistem informasi yang akan dibangun bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *tiketing* di PT. Primajasa Perdanarayautama.

5. Perangkat lunak yang digunakan untuk penelitian adalah :

a) Adobe Dremweaver CS3 untuk *Coding Editor*.

b) Wamp Server 5 untuk mengeksekusi bahasa pemrograman PHP.

c) Pengolahan *database* dengan MySQL.

d) jQuery dan CSS untuk pembuatan validasi, penanggalan dan pengelolaan tampilan pada halaman web.

e) FPDF untuk pembuatan dokumen atau laporan.

f) Browser yang digunakan adalah Mozilla Firefox.

g) Sistem operasi menggunakan Windows 7 Professional.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. Primajasa Perdanarayautama, yang beralamat di **Kawasan BANDUNG SUPERMALL, Jl. Gatot Subroto, No.289, Bandung. Jawa barat.** Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan dari mulai tanggal 15 Maret 2011 s/d 24 Juni 2011.

Sedangkan, jadwal penelitian yang akan dilakukan disusun dan disesuaikan dengan model proses yaitu *Prototype,* yang digunakan dalam membangun sistem informasi pelayanan reservasi *online* ini.

Berikut ini adalah tabel jadwal estimasi untuk penelitian yang akan dilakukan:

Tabel 1.1. Estimasi Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi dan Wawancara																
2	Mengidentifikasi kebutuhan *user*																
3	Kajian Pustaka																
4	Membangun *prototype*																
5	Pengadaan sistem operasional																
6	Pengujian sistem operasional																