BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Sekarang ini hampir semua orang menggunakan alat transportasi untuk menuju satu tempat dari tempat lain.

Transportasi dibagi menjadi 3 macam diantaranya Transportasi Darat, Transportasi Laut, dan Transportasi Udara, namun transportasi yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah transportasi darat dikarenakan biaya yang dikeluarkan lebih sedikit dibandingkan moda transportasi yang lain.

Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Bentuk awal dari transportasi darat adalah menggunakan kuda, keledai atau bahkan manusia untuk membawa barang melewati jalan setapak. Seiring dengan berkembangkan perdagangan, jalan diratakan atau dilebarkan untuk mengakomodir aktivitas. Roda kemudian ditemukan yang akhirnya menjadi penunjang transportasi darat dewasa ini.

Transportasi darat yang ada di Indonesia diantaranya Ojek, Taksi, Travel, Bus, dan Kereta Api. Dari berbagai macam transportasi darat tersebut, Kereta Api menjadi moda tranportasi favorit dikarenakan para pengguna jasa tersebut dapat menikmati pemandangan alam sekitar disepanjang perjalanan menuju tempat tujuan.

Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif besar sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antar negara. biasanya masyarakat menggunakan Kereta Api dalam melakukan perjalanan keluar kota.

Jasa Kereta Api memiliki beberapa pesaing yaitu Bus dan Travel. Bus dianggap masyarakat lebih murah namun Bus tidak secepat kereta api dalam melakukan perjalanan keluar kota dikarenakan Bus tidak memiliki jalur khusus seperti Kereta Api. Sebagai contoh dalam perjalanan Jakarta – Bandung. Kereta Api dapat menempuh perjalanan 3 jam namun Bus memerlukan waktu 3-4 jam dengan melewati jalur Cikampek. Namun yang menjadi dapat menjadi pertimbangan bagi para pengguna Jasa Kereta Api adalah Jasa Travel. Travel itu sendiri adalah perusahan yang bergerak di bidang Transportasi Darat, yang menggunakan mobil Van sebagai armadanya yang dianggap lebih praktis dalam melakukan perjalanan dikarenakan ukurannya tidak jauh lebih besar dari mobil Pribadi.

Travel (*Point to Point*) adalah sebuah layanan angkutan penumpang dari Terminal / *Pool* Kota asal ke Terminal / *Pool* Kota tujuan sesuai trayek / jurusan yang dilayani Travel tersebut. Layanan Travel memiliki beberapa keuntungan

bagi konsumen antara lain Lokasi Cabang/ *outlet* berada pada lokasi strategis, Cabang/*outlet* yang nyaman, keberangkatan yang terjadwal dan *on time*, kursi penumpang yang terbatas, *driver* yang santun dengan melalui seleksi penerimaan yang ketat dan *training* yang berkelanjutan serta perlindungan asuransi kepada penumpang.

Semenjak Tol Cipularang dibuka pada tahun 2005, masyarakat dalam pemilihan jasa transportasi mulai berubah memilih jasa pelayanan travel dikarenakan waktu perjalanan yang lebih cepat yaitu sekitar 2 jam apa bila dibandingkan dengan kereta api yang bisa mencapai 3 jam dalam perjalanannya. selain itu lokasi *pool* travel dianggap lebih dekat dengan pusat aktifitas kota sehingga dianggap lebih praktis bagi para wisatawan.

Salah satu Perusahaan Travel yang ada di Bandung adalah Bimo Trans. Bimo Trans menyediakan jasa transportasi *point to point* yang dikenal *on time* dalam jadwal perjalanannya. Namun pada akhir pekan, hampir dipastikan semua kursi pada armada travel sudah terisi penuh oleh karena itu pelanggan perlu melakukan reservasi terlebih dahulu.

Reservasi adalah pemesanan suatu tempat yang dilakukan sebelum memakai tempat tersebut agar tempat tersebut tidak digunakan oleh orang lain . Untuk melakukan reservasi tempat duduk, pengunjung dapat datang langsung pada beberapa hari atau pun beberapa jam sebelum keberangkatan, selain itu pengunjung dapat melakukan pemesanan via telepon yang akan dilayani langsung oleh bagian *ticketing.*

Proses Reservasi tersebut terhubung langsung ke sistem komputer yang dapat menyimpan data pengunjung, ketersediaan tempat duduk, dan rute yang ada di beberapa *database* yang sudah terintegrasi dalam satu Sistem Informasi Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung pengoperasian dan manajemen.

Oleh karena itu, penulis mencoba untuk membuat sistem informasi reservasi travel menggunakan sistem SMS *Gateway*. SMS *Gateway* adalah suatu sistem yang dapat mengintegrasikan fasilitas SMS dengan sebuah Sistem Informasi. Dengan SMS *Gateway*, seseorang dapat berinteraksi dengan Sistem Informasi menggunakan fasilitas SMS tersebut.

Dengan adanya sistem informasi reservasi travel menggunakan sistem SMS *Gateway* tersebut, diharapkan pelanggan tidak perlu menelepon bagian *ticketing* untuk melakukan reservasi, pelanggan cukup hanya melakukan sms sesuai dengan format yang ditentukan untuk melakukan reservasi yang akan dikirim dan terhubung langsung ke server yang memproses data pelanggan lalu secara otomatis pelanggan akan mendapatkan sms balasan sebagai laporan bahwa reservasi telah dilakukan.

Agar semua kalangan juga dapat menikmati fasilitas ini penulis berencana untuk membuat sistem reservasi travel menggunakan sms, Tidak seperti sistem reservasi lain yang membutuhkan fasilitas internet dan juga *smartphone* yang mendukung untuk melakukan proses reservasi. Pelanggan hanya membutuhkan handphone biasa yang dapat melakukan SMS pada umumnya. Dengan sistem yang seperti ini, diharapkan dapat memudahkan pelanggan yang ingin mengecek

jadwal keberangkatan, ketersediaan kursi pelanggan dengan cara mengirimkan sms sesuai dengan format yang ditentukan. Fasilitas ini juga dapat meringankan tugas bagian *ticketing* yang sedang melayani pelanggan yang lain sehingga tidak ada lagi pelanggan yang merasa kesulitan dalam melakukan reservasi ataupun yang sekedar ingin mendapatkan info mengenai jadwal keberangkatan yang ada pada jasa travel tesebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan menetapkan judul penelitian Skripsi ini yaitu Sistem Informasi Reservasi Travel pada Bimo Trans Menggunakan SMS *Gateway*.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penulis mengidentifikasikan dan merumuskan masalah yang ada untuk bisa mengetahui dan menjawab permasalahan yang ada pada latar belakang masalah.

a. Identifikasi Masalah

Masalah yang dapat diidentifikasikan dari sistem reservasi pada perusahaan travel Bimo Trans Transport adalah:

1. Terdapat proses pemesanan tiket yang dilakukan dengan datang langsung ke *pool* travel.
2. Terdapat proses reservasi yang dilakukan dengan fasilitas telepon
3. Pelanggan merasa kesulitan dalam melakukan reservasi apabila bagian ticketing sedang melayani customer yang berada di tempat, sehingga proses reservasi via telepon dapat terganggu.

b. Rumusan Masalah

Dalam perancangan sistem reservasi menggunakan sms *gateway* ,dilakukan rumusan terhadap permasalahan dengan tujuan dapat dilakukan secara lebih terarah sehinggga memudahkan proses penyempurnaan sistem. Rumusan permasalahan dari sistem ini adalah:

1. Bagaimana pelanggan mendapatkan kemudahan dalam melakukan reservasi travel.
2. Bagaimana pelanggan dapat melakukan reservasi melalui fasilitas sms.
3. Bagaimana pelanggan dapat mengecek jadwal keberangkatan melalui fasilitas sms.
4. Bagaimana pelanggan dapat melihat ketersediaan tempat duduk melalui fasilitas sms.
5. Bagaimana pelanggan dapat membatalkan reservasi melalui fasilitas sms.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

a. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem reservasi travel menggunakan sms *gateway* yang diharapkan dapat bermanfaat bagi calon pelanggan yang ingin melakukan reservasi tanpa harus menelpon langsung ke perusahaan travel tersebut.

b. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Agar pelanggan mendapatkan kemudahan dalam melakukan reservasi travel.

2. Agar pelanggan dapat melakukan reservasi melalui fasilitas sms.
3. Agar pelanggan dapat mengecek jadwal keberangkatan melalui fasilitas sms.
4. Agar pelanggan dapat melihat ketersediaan tempat duduk melalui fasilitas sms.
5. Agar pelanggan dapat membatalkan reservasi melalui fasilitas sms.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam bagian ini kegunaan penelitian dibagi menjadi dua, yaitu Kegunaan Praktis dan Kegunaan Akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Dengan adanya sistem reservasi travel menggunakan fasilitas sms *gateway*, calon pelanggan tidak perlu menelpon dan berinteraksi langsung dengan bagian ticketing, cukup melakukan sms yang sudah ditentukan formatnya sehingga reservasi dapat dilakukan dan data pelanggan akan langsung terdaftar di database perusahaan.

Dari segi Biaya, sudah dipastikan lebih murah dibandingkan menelepon dikarenakan apabila melakukan reservasi via telepon, bagian *ticketing* akan secara verbal meminta kita memberikan data diri yang dapat dipastikan akan membutuhkan pulsa yang tidak sedikit dikarenakan durasi bicara yang cukup lama

1.4.2. Kegunaan Akademis

Bagi penulis, perancangan ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi mengenai sms *gateway*, sehingga kedepannya akan

terus mengembangkan aplikasi yang menggunakan sms *gateway* agar fasilitas sms yang ada pada *handphone* dapat menjadi suatu alat praktis yang dapat digunakan untuk apa saja.

1.5. Batasan Masalah

Dalam perancangan sistem ini, terdapat beberapa batasan masalah yaitu:

1. Penulis membatasi penelitian dan perancangan aplikasi ini hanya dalam ruang lingkup proses reservasi..
2. Software penunjang SMS dalam perancangan Sistem Informasi Reservasi Travel via Sms Gateway ini masih menggunakan Ozeki SMS Gateway *trial version* sehingga 1 diantara sms yang keluar, akan terdapat sms yang berupa spam yang berisi "*Ozeki SMS Gateway Trial Version*" sehingga untuk kedepannya perlu digunakan Ozeki SMS *Gateway* yang sudah Full Version agar pesan spam tersebut tidak bermunculan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian sistem ini berlokasi di Bimo Trans Transport yang berada di Jln.Dipatiukur. Penelitian dilakukan dari bulan Maret hingga Juni dengan cara observasi langsung ke perusahaan tersebut .

Tabel 1.1
(Tabel Waktu Penelitian)

No	Uraian Kegiatan	2012					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	**Mendengarkan Pelanggan**						
	Menentukan topik permasalahan						
	Pengumpulan kebutuhan data yang diperlukan						
2	**Perancangan *Prototype***						
	Desain arsitektur perangkat lunak						
	Desain struktur data						
	Desain interface						
	Pembuatan program						
3	**Pengujian *Prototype***						
	Uji coba program						