BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi seperti saat ini industri jasa merupakan *sector* ekonomi yang sangat besar dan tumbuh dengan pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh jasa yang baru sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi.

Salah satu jasa yang ada di Indonesia adalah jasa transportasi yang memiliki prospek yang cerah karena bisnis ini tumbuh dan berkembang semakin dinamis serta disebabkan oleh jasa sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi.

Majunya kegiatan perekonomian dan meningkatnya kebutuhan masyarakat mendorong tingginya keinginan masyarakat untuk berpergian baik dalam rangka kegiatan bisnis, keperluan keluarga maupun tujuan rekreasi. Kota Bandung adalah kota yang paling banyak dikunjungi wisatawan local terutama dari Jakarta. Oleh karena itu aktivitas tersebut memerlukan penyediaan transportasi yang memadai agar aktivitas yang dilakukan dapat berjalan semestinya. Salah satu alat transportasi yang menjadi alternatif bagi masyarakat adalah kereta api.

Sejak dibukanya Tol Cipularang bulan April 2005 yang memperpendek waktu tempuh Bandung-Jakarta PP semakin meningkat jasa transportasi travel

point to point yang bermunculan atau di sebut juga dengan *shuttle service,* yang berbeda dengan travel antar jemput yang dulu masyarakat kenal, *shuttle service* ini menerapkan konsep satu titik pemberangkatan ke titik tujuan yang mengakibatkan berkurangnya pengguna jasa seperti kereta api, salah satu pakar transportasi ITB yaitu Harun Al-Rasyid menyatakan bahwa waktu tempuh tol Cipularang selama 2 jam dapat memudahkan perjalanan dari Bandung ke Jakarta, sehingga lambat laun menjadi indikasi perpindahan penumpang dari jasa seperti kereta api ke tol menggunakan kendaran pribadi, travel dan bus (www. Republika.co.id: 8 Agustus 2005). Di bawah ini dapat dilihat beberapa travel yang sedang berkembang di Kota Bandung rute Bandung-Jakarta.

TABEL 1.1

TRAVEL RUTE BANDUNG-JAKARTA DI KOTA BANDUNG

No	Nama *Travel*	No	Nama *Travel*
1	Cipaganti *Shuttle Service*	11	Palem Trans
2	Day Trans	12	Xtrans
3	Celebrity Travel	13	Prima Jasa Tour
4	Bimo trans	14	Baraya Travel
5	City Trans	15	Bandung Express
6	Budi Jaya Trans	16	Jelita Parahyangan
7	Index Trans	17	Star Travel
8	Safa Trans	18	Transporter
9	TELE Travel	19	Transline
10	4848 *Shuttle Service*	20	Go-Trans

Sumber: Modifikasi dari berbagai sumber

Tabel diatas dapat diketahui ada beberapa travel rute Bandung-Jakarta. Dan bermunculannya pesaing-pesaing seperti saat ini menjadi tantangan bagi Bimo trans untuk terus dapat memberikan pelayanan yang baik, karena apabila perusahaan tidak memperhatikan pelayanan yang diberikan, pelanggan dapat

dengan mudah beralih ke perusahaan lainnya dan perusahaan akan kehilangan pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa lebih puas dengan pelayanan yang ditawarkan dan diberikan oleh perusahaan lain.

Sebagai perusahaan yang ingin berkembang, Bimo trans juga terbuka terhadap saran dan keluhan pelanggan, dan berusaha untuk memberikan solusi terbaik terhadap saran dan keluhan yang diberikan. Hal ini terbukti dari adanya mobil ELF dengan rancangan jarak tempat duduk antara barisan belakang dan depan yang lebih luas, yang merupakan tindak lanjut pihak Bimo trans dari adanya keluhan jarak tempat duduk yang sempit. Selain itu, keluhan akan supir yang mengemudi dengan kecepatan tinggi dan melanggar peraturan lalu-lintas juga ditanggapi oleh pihak Bimo trans dengan menghimbau kepada para pelanggan untuk mau melaporkan hal tersebut ke pihak Bimo trans melalui sms ke nomor telepon yang tersedia atau datang langsung ke pool Bimo trans.

Dari banyaknya keluhan yang diterima oleh perusahaan travel, salah satunya terdapat keluhan mengenai proses reservasi via telepon, para calon penumpang merasa kesulitan dalam melakukan proses reservasi . Hal itu dikarenakan pada akhir pekan jumlah pengunjung meningkat sehingga para petugas yang ada di pool merasa kesulitan untuk melayani para calon penumpang yang melakukan reservasi via telepon.

Dengan kemajuan teknologi komputer, dewasa ini telah menjadi sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat. Apalagi teknologi komputer saat ini telah banyak diterapkan pada perangkat – perangkat *mobile* terutama *mobile phone*. Teknologi dalam perangkat *mobile* sekarang sudah

semakin canggih dan untuk mendapatkannya tidaklah sulit karena harganya pun bervariatif sehingga semua kalangan dapat memilikinya. Perangkat *mobile* pun telah dilengkapi berbagai aplikasi - aplikasi yang menarik dan bermanfaat.

Penulis ingin mencoba merancang suatu aplikasi berbasis *mobile* dengan aplikasi reservasi travel ataupun memberikan informasi mengenai kebutuhan untuk pemesanan travel yang diterapkan pada perangkat *mobile phone*. Dengan aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kebutuhan informasi tersebut. Dan bagi pengguna *mobile phone* dapat mengakses reservasi ataupun yang sekedar ingin mendapatkan info mengenai jadwal keberangkatan yang ada pada jasa travel tesebut.

Dengan permasalahan diatas penulis merasa tertarik melakukan penelitian, untuk dijadikan bahan laporan dengan judul **"APLIKASI RESERVASI TRAVEL PADA PERUSAHAAN BIMO TRANS BERBASIS *MOBILE*"**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasikan permasalah sebagai berikut :

1. Tidak banyak perusahaan travel yang memiliki layanan atau fasilitas reservasi tiket via mobile.
2. Terdapat proses pemesanan tiket yang dilakukan dengan datang langsung ke pool travel, yang dinilai kurang efektif dan efisien.

3. Tidak banyaknya aplikasi pada perangkat - perangkat *mobile phone* yang menyediakan aplikasi bermanfaat seperti Aplikasi Reservasi dan info-info lainnya.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang aplikasi Reservasi berbasis *mobile* untuk memudahkan pengguna dalam melakukan reservasi travel.
2. Bagaimana pengujian Aplikasi Reservasi berbasis *Mobile* dapat menerapkan pada masyarakat.
3. Bagaimana mengimplementasikan dari Aplikasi Reservasi berbasis *mobile* memudahkan masyarakat untuk pemesanan travel.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membantu masyarakat mencapai kepuasan dalam melakukan reservasi pada Bimo trans. Dan untuk merancang Aplikasi Reservasi Travel berbasis *Mobile* guna mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi tersebut. Adapun tujuannya adalah sebagai berikut.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk membuat rancangan Aplikasi Reservasi Travel Berbasis *Mobile* dan menyediakan informasi yang dapat membantu masyarakat serta menggunakan fasilitas yang ada di *mobile*.
2. Untuk melakukan pengujian Aplikasi Reservasi Travel Berbasis *Mobile* agar masyarakat dapat mengetahui aplikasi tersebut dapat membantu dalam pemesanan travel.
3. Untuk melakukan implementasi dari Aplikasi Reservasi Travel Berbasis *Mobile*, dapat membantu perusahaan menyampaikan promosi pada pelanggan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian untuk masyarakat pengguna perangkat *mobile phone* yang menjadi objek diantaranya masyarakat pengguna perangkat tersebut dapat memanfaatkan Aplikasi Reservasi Travel pada perangkatnya untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui cara melakukan reservasi travel dan sheingga apa yang dapat di inginkan masyarakat.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Bagi penelitian untuk perkembangan ilmu pengetahuan diantaranya menambah wawasan penulis tentang aplikasi - aplikasi Berbasis *Mobile* untuk diaplikasikan dan dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna perangkat *mobile*, diantaranya :

1. Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil keputusan atas pemaslahan dalam melakukan kinerja dalam bekerja di perusahaan.

2. Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya mengenai dalam melakukan reservasi dalam membuat aplikasi *mobile* dan agar dapat dijadikan sebagai pembanding dalam penelitian dengan tema yang sama. Tentunya dapat memberikan informasi yang interaktif bagi penggunanya.

3. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian di harapkan menjadi pembanding antara ilmu system informasi dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan. Sehingga dapat memberikan informasi yang interaktif tentang reservasi travel.

1.5. Batasan Masalah

Dalam perancangan aplikasi ini diperlukan beberapa batasan masalah, yaitu:

1. Aplikasi Reservasi travel ini hanya dapat berjalan pada *Mobile phone* dengan Sistem Operasi Android 2.3(froyo) ke atas .
2. Sebagian Informasi yang ditampilkan masih bersifat statis.
3. Aplikasi ini hanya menggunakan bahasa Indonesia.
4. Data yang di tampilkan hanya berupa *sample* sehingga tidak semua data ditampilkan.

5. Aplikasi Reservasi Travel ini hanya dapat dilakukan apabila handphone pelanggan terkoneksi dengan jaringan internet dan memberikan informasi mengenai rute-rute dalam aplikasi tersebut hanya bersifat umum.
6. Validasi kesalahan belum mencakup semua proses kerja sistem.
7. Pemodealan sistem menggunakan *Object Oriented Programing* dengan *Unified Modeling Language*.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Perusahaan Bimo trans yang berlokasi di bandung. Penulis melakukan penelitian pada Aplikasi Reservasi Travel, yang beralamat jl. Dipati Ukur Bandung. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada awal bulan Februari hingga Juli dengan tahapan – tahapan yang tertera pada table di bawah ini.

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2012					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	**Rekayasa Sistem**						
	a. Menentukan topik permasalahan						
	b. Pengumpulan kebutuhan data yang diperlukan						
2	**Analisis kebutuhan perangkat lunak**						
	a. Analisis permasalahan						
	b. Studi kelayakan						
3	**Perancangan (*Design*)**						
	a. Desain arsitektur perangkat lunak						
	b. Desain struktur data						
	c. Desain interface						

No	Uraian Kegiatan	2012					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
4	**Pemrograman (*Coding*)**						
	a. Pembuatan program						
5	**Pengujian (*Testing*)**						
	a. Uji coba program						
6	**Implementasi**						
	a. Implementasi program						