BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dunia Transportasi saat ini sudah banyak mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Berbagai penemuan teori-teori baru terus berlangsung hingga saat ini dan dipastikan kedepannya akan terus semakin berkembang. Pemanfaatan teknologi computer dan internet dalam dunia transportasi membantu kegiatan bisnis dari transportasi mulai dari alat navigasi modern yang menggunakan satelit dan sistem computer hingga pada pemesanan tiket yang sudah dapat dilakukan secara online.

Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Untuk transportsi darat sendiri sudah banyak jasa pelayanan yang menyediakannya mulai dari Kereta, Bus, dan jasa layanan travel untuk memudahkan orang – orang berpindah dari satu kota ke kota yang lainnya.

Travel merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi darat. Saat ini teknologi bagi suatu layanan jasa transportasi darat (travel) merupakan hal yang tidak bisa diabaikan. Salah satu nya adalah pemesanan tiket yang dilakukan secara online. Bagi perusahaan travel pemesanan tiket berbasis online ini merupakan salah satu pemanfaatan media internet dalam melakukan penjualan tiket. Cukup dengan membuka halaman web dari agen travel tersebut, maka calon penumpang dapat melakukan transaksi pembelian tiket yang biasanya pemesanan atau pembelian tiket dilakukan dengan cara mendatangi langsung konter – konter yang tersedia ataupun dengan melalui telephone.

Citi Trans adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi darat yaitu travel yang melayani transportasi darat Jakarta – Bandung ataupun sebaliknya serta transportasi dari Bandung ke Bandara, dapat melihat kesempatan ini dalam meningkatkan penjualan nya. Dengan melihat kesempatan ini, Citi Trans telah menerapkan suatu sistem informasi pemesanan tiket online atau yang lebih dikenal dengan online booking.

Online Booking sendiri merupakan suatu software yang dapat membantu mempermudah pekerjaan dan membantu para kosumen nya dalam mendapatkan tiket perjalanan, hanya dengan mengakses www.cititrans.co.id konsumen sudah dapat melakukan pemesanan tiket online.

Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi pemesanan tiket online ini sudah berjalan dengan baik, maka diperlukan pengukuran kinerja dari sistem informasi pemesanan tiket online. Dengan mengukur kinerja sistem informasi pemesanan tiket online dapat diketahui kualitas dari Online Booking System yang telah diterapkan oleh Citi Trans.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja dari Online Booking System terdiri dari faktor eksternal dan internal. Faktor Internal yaitu bagaimana kemampuan sistem melayani pengguna. Sedangkan untuk faktor eksternal banyak yang mempengaruhi nya seperti sudah mampukah sistem memenuhi keinginan pengguananya.

Dengan kompleksnya suatu kriteria dalam mengukur kinerja sistem tersebut maka diperlukan suatu hirarki kretieria untuk pengukuran sistem. Hirarki kriteria

ini bertujuan untuk membantu dalam pembobotan suatu variabel – variabel yang berhubungan dengan pengukuran sistem ini.

Maka diputuskan untuk menggunakan metode AHP (Analytical Hirarchy Proses) dalam membantu memecahkan persoalan yang kompleks dengan menstrukturkan suatu hirarki kriteria, pihak yang berkepentingan, hasil, dan dengan menarik berbagai pertimbangan guna mengembangkan bobot atau prioritas. Dengan AHP ini memungkinkan kita untuk menstrukturkan suatu sistem serta lingkungan dalam bagian – bagian yang saling berinteraksi, lalu mensintesis bagian – bagian ini dengan mengukur dan membuat peringkat pengaruh bagian – bagian ini terhadap keseluruhan sistem.

Berdasarkan latar belakang ini lah penulis memutuskan untuk mengukur kinerja sistem informasi pemesanan tiket online dengan judul **"PENGUKURAN KINERJA SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PADA CITI TRANS BANDUNG"** pada Citi Trans Bandung.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a) Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat di identifikasi bahwa Sistem Informasi Pemesanan Online di Citi Trans atau yang lebih dikenal dengan Online Booking System merupakan salah satu faktor pendukung penjualan tiket Citi Trans. Sehingga kinerja dari satu

sistem informasi pemesanan tiket akan mempengaruhi kualitas pelayanaan dari penjualan tiket Citi Trans.

b) Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut bagaimana kinerja dari sistem informasi pemesanan tiket online di citi trans atau yang lebih dikenal dengan online booking.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud mengukur Kinerja dari Sistem Informasi Pemesanan Tiket online di Citi Trans yang bertujuan memberikan informasi kepada Citi Trans tentang Kinerja dari Sistem Informasi Pemesanan Tiket Online ini.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Praktis

Dapat memberikan masukan positif kepada Citi Trans tentang kualitas kinerja dari perusahaan nya. Serta dapat memberikan informasi yang dapat membantu kegiatan bisnis yang dilakukan oleh Citi Trans.

1.4.2. Akademis

Menambah wawasan tentang penggunaan metode AHP (Analytical Hirarchy Proses) dalam mengukur kinerja suatu sistem informasi.

1.5. Batasan Masalah

Pengukuran Kinerja dari Sistem Informasi Pemesanan tiket atau Online Booking System ini dilihat dari sisi pengelola sistem yang mengetahui bagimana sistem ini berjalan.

1.6. Lokasi & Waktu Penelitian

1. Lokasi

   Nama Perusahaan : Citi Trans

   Alamat Perusahaan : Jl. Dipati Ukur 53 Bandung 40132, Indonesia

   No. Tlp / fax : +6222 251 40 90 / +6222 25 33 788

2. Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Ke-				
		1	2	3	4	5
1.	Penyusunan Proposal					
2.	Diskusi Proposal					
3.	Memasuki lapangan					
4.	Menentukan fokus					
5.	Analisis Keputusan					
6.	Menentukan Tema, Analisis Tema					
7.	Uji Keabsahan data					
8.	Membuat draft laporan					
9.	Diskusi Draft laporan					
10.	Penyempurnaan Laporan					

Tabel 1.1 tabel jadwal penelitian