BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi. Perkembangan teknologi Web berjalan seiring dengan perkembangan *internet*. Web saat ini bukan hanya halaman *online* yang dapat dibaca atau statis. Web telah berkembang menjadi halaman *online* yang dinamis dan interaktif yang dapat memberikan serta menerima respon pengakses, tidak hanya sebagai penyedia informasi. Web sekarang dapat melakukan aktifitas-aktifitas dalam berbagai bidang, salah satunya pelayanan reservasi jasa transportasi. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis *internet* dalam suatu perusahaan, merupakan suatu kebutuhan yang wajib untuk terpenuhi.

PT. Panorama Transportasi Tbk atau yang sudah dikenal dengan White Horse merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa transportasi yaitu bergerak di bidang jasa penyewaan angkutan bus pariwisata. Berdasarkan peninjauan di lapangan, sistem informasi reservasi jasa transportasi yang berjalan di PT. Panorama Transportasi Tbk sudah memanfaatkan adanya teknologi komputer. Namun sistem informasi yang digunakan masih kurang baik dikarenakan proses reservasi tidak memberikan kemudahan kepada konsumen karena konsumen harus datang langsung ke tempat atau reservasi melalui telepon sehingga memakan waktu yang lama. Selain itu, pihak perusahaan sering menemui kendala saat melakukan pendistribusian informasi terkait dengan reservasi jasa transportasi yang diberikan perusahaan. Sebagai solusinya,

diperlukan suatu sistem informasi reservasi jasa transportasi *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 reservasi yang dapat mendukung pelayanan reservasi jasa transportasi tersebut. Sistem ini diharapkan mampu menutupi kekurangan dari sistem informasi yang sedang berjalan saat ini, serta dapat menyajikan informasi secara cepat kepada konsumen, terkait dengan jasa transportasi di PT. Panorama Transportasi Tbk. Sehingga tercipta peningkatkan kualitas reservasi jasa transportasi 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 jasa pelayanan yang interaktif, nyaman dan efisien, serta mudah untuk diakses setiap saat tanpa harus langsung datang ke kantor. Adapun hasil dari penelitian sistem informasi mencakup reservasi jasa transportasi. 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 bisnis baru bagi perusahaan, sehingga memicu peningkatan 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 jasa transportasi berbasis web *online*, yang mampu mendukung peningkatan mutu dan kualitas pelayanan di PT. Panorama Transportasi Tbk. Adapun judul yang diangkat pada penelitian ini adalah : **"SISTEM INFORMASI RESERVASI JASA TRANSPORTASI BERBASIS WEB PADA PT. PANORAMA TRANSPORTASI Tbk. (WHITE HORSE) BANDUNG".**

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang ada di PT. Panorama Transportasi Tbk Bandung.

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka terdapat identifikasi masalah yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan reservasi di PT. Panorama Transportasi Tbk Bandung. Berikut ini identifikasi masalah yang muncul :

1. Sering terjadi kesulitan bagi konsumen untuk melakukan reservasi jasa transportasi yang praktis, karena pelanggan harus datang langsung ke tempat atau reservasi melalui telepon terlebih dahulu dan memakan waktu yang lama.
2. Kurangnya sarana informasi yang disediakan perusahaan terkait dengan pelayanan reservasi jasa transportasi.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem informasi reservasi jasa transportasi yang sedang berjalan di PT. Panorama Transportasi Tbk Bandung saat ini?
2. Bagaimana bentuk program komputer yang dapat mendukung pelayanan dalam reservasi jasa transportasi ini, sehingga membuat konsumen nyaman dan mudah dalam menggunakan pelayanan jasa transportasi di PT. Panorama Transportasi Tbk Bandung tanpa harus datang langsung ke perusahaan ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendukung pelayanan jasa transportasi dan meningkatkan kualitas dan efektifitas serta memberikan akses setiap saat dalam reservasi jasa transportasi kepada konsumen di PT. Panorama Transportasi tbk Bandung. Selain itu, sistem reservasi berbasis web 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, dapat diuraikan sebagai berkut :

A. Untuk mengetahui Sistem Informasi Reservasi Jasa Transportasi yang berjalan pada PT. Panorama Transportasi tbk Bandung saat ini.
B. Untuk mengetahui proses implementasi sistem informasi reservasi berbasis web di PT. Panorama Transportasi tbk Bandung.
C. Untuk mengetahui rancangan program komputer yang dapat mendukung reservasi jasa transportasi di PT. Panorama Transportasi tbk Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dengan adanya ilmu pengetahuan yang terus berkembang, pemanfaatan teknologi di setiap bidang khususnya dalam hal pelayanan konsumen dalam melakukan reservasi jasa transportasi dapat lebih baik. Berikut beberapa kegunaan dari penelitian ini.

1.4.1. Kegunaan Praktis

A. Bagi Pihak Perusahaan

   Penelitian ini bisa digunakan oleh pihak perusahaan untuk Meningkatkan kinerja dan melakukan pengelolaan data sehingga kualitas reservasi jasa transportasi yang disuguhkan bisa lebih baik dan dapat meningkatkan citra PT. Panorama Transportasi Tbk (White Horse) dimasa yang akan datang.

B. Bagi Konsumen

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

1.4.2. Kegunaan Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya :

1. Sebagai bahan informasi dari penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, serta sebagai aplikasi teori yang telah dipelajari diperkuliahan.
2. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh.
3. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan referensi terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama agar lebih baik.

1.5. Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan sistem informasi reservasi jasa transportasi berbasis web supaya pembahasan terfokus pada pemecahan masalah-masalah yang sudah teridentifikasi di atas. Batasan-batasan permasalahan yang disajikan oleh penulis pada penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu :

A. Sistem Informasi ini dibangun berdasarkan permasalahan dan kebutuhan proses reservasi yang ada di PT. Panorama Transportasi Tbk Bandung.

B. Sistem informasi yang akan dibangun berbentuk *web online* yang menyediakan fasilitas transaksi *online* yang dapat diakses oleh konsumen sebagai pemesan dan petugas yang bersangkutan yang memanipulasi data.

C. Pengolahan data hanya membahas proses data *reservasi*, meliputi: data kendaraan, data supir, dan data pemesanan.

D. Sistem informasi reservasi jasa transportasi berbasis web pada PT. Panorama Transportasi Tbk ini, hanya melayani pemesanan untuk daerah sekitar Bandung.

E. Sistem informasi yang akan dibangun hanya melayani proses pemesanan kendaraan, dan untuk proses pembayaran hanya melalui proses *transfer* rekening.

F. Sistem informasi reservasi jasa transportasi berbasis web ini hanya melayani pembayaran secara tunai.

G. Dalam penyewaan kendaraan, dihitung berdasarkan per hari (24 jam). Dan dalam sistem yang dibangun ini tidak membahas pembatalan serta tidak membahas denda pembatalan.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Panoramana Transportasi Tbk. Dengan *merk* dagang *White Horse Deluxe Coach*, yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 691 Bandung. Waktu penelitian yang dilakukan penulis dalam pengambilan data yang dibutuhkan yaitu dimulai bulan Agustus 2012 sampai dengan selesai.

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

Tabel 1.1. Kegiatan Penelitian

No	Aktivitas	Tahun 2012																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Sistem *Engineering*																				
2	Analisis																				
3	*Design*																				
4	*Coding*																				
5	*Testing*																				
6	*Maintenance*																				