BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan menjadi sarana yang sangat di butuhkan oleh perusahaan ataupun organisasi untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat. Suatu informasi diharapkan dapat membantu suatu pekerjaan dan juga mempermudah serta mempercepat suatu pekerjaan dalam pengerjaan nya. Informasi yang didapatkan oleh organisasi atau perusahaan bertujuaan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan atau organisasi yang dimiliki, agar bisa bersaing dengan perusahaan atau organisasi lain nya.

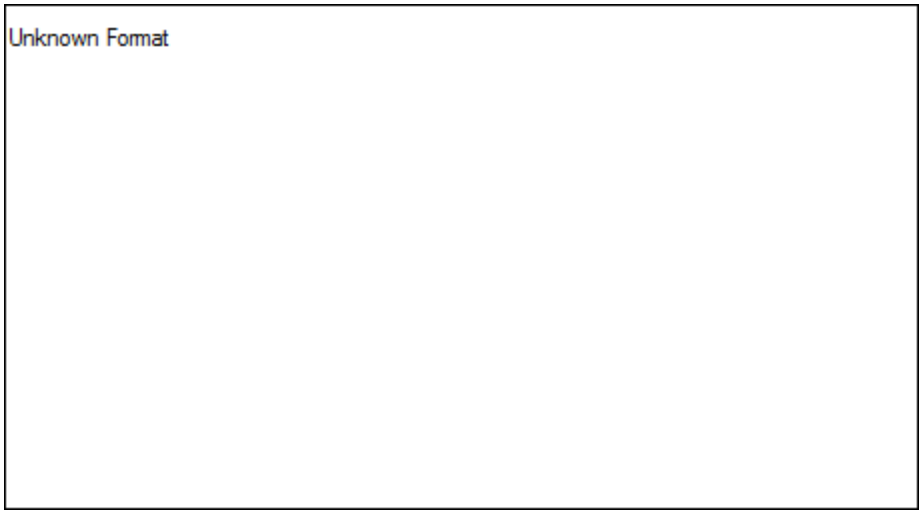
Dengan teknologi informasi yang semakin berkembang perusahaan di tuntut untuk mengikuti teknologi informasi dalam hal membantu kinerja pegawai dalam pengerjaan tugasnya. Dengan teknologi informasi pengerjaan tugas pun akan semakin cepat untuk di selesaikan.

Saat ini beberapa perusahaan travel di indonesia masih ada yang melakukan pelayanan reservasi dengan cara manual yaitu dengan cara mencatat data konsumen dan juga harus membandingkan data yang sebelumnya di tulis dengan yang baru untuk pengecekan jadwal serta penomoran tempat duduk.

Salah satu perusahaan yang masih menggunakan pelayanan reservasi tiket dengan cara manual adalah Baraya Travel. Baraya Travel adalah perusahaan yang

bergerak dalam bisnis Travel, Pariwisata dan juga pengantaran barang (*Cargo*). Baraya Travel mempunyai 6 outlet yang melayani konsumen untuk pembelian tiket travel, pariwisata, dan satu outlet untuk pelayanan antar barang (*Cargo*). Dalam satu hari Baraya Travel ini mengeluarkan hampir mengeluarkan 57 unit mobil travel dalam satu hari maka pada satu kali keberangkatan travel, mobil Baraya Travel hampir berangkat sebanyak 1 sampai 3 mobil dalam satu kali keberangkatannya.

Pada bulan Desember tahun 2012, Januari dan Februari tahun 2013 Baraya Travel mengalami peningakatan pembelian tiket terhitung dari Desember tahun 2012 pembelian tiket Baraya Travel dalam bulan itu mencapai 1300 tiket, pada bulan Januari tahun 2013 pembelian tiket Baraya Travel mencapai 1375 tiket dan pada bulan Februari tahun 2013 pembelian tiket mencapai 1425 tiket. Bisa dilihat dari grafik berikut tentang peningkatan pembelian tiket dalam 3 bulan terakhir :



Gambar 1.1 Grafik Peningkatan Penjualan Tiket Baraya Travel

Dari peningkatan pembelian tersebut Baraya Travel membutuhkan sebuah program reservasi tiket untuk membantu proses pembelian tiket agar bisa mempecepat proses dalam pembelian tiket nya.

Kendala yang dihadapi oleh Baraya Travel adalah belum adanya sistem komputerisasi yang di terapkan di Baraya Travel yang bisa melayani reservasi tiket atau pembelian tiket serta untuk melihat jadwal yang masih kosong dan kursi tersedia harus melihat transaksi sebelumnya, sedangkan Baraya Travel di Surapati Bandung mempunyai 13 tujuan keberangkatan yaitu : Melawai dengan 17 kali

keberangkatan, Bintaro dengan 15 kali keberangktan, Kelapa Gading dengan 8 kali keberangkatan, Jatiwaringin dengan 12 kali keberangkatan, Sarinah dengan 16 kali keberangkatan, Blora dengan 12 kali keberangkatan, Tebet dengan 6 kali keberangkatan, Fatmawati dengan 6 kali keberangkatan, Bekasi Barat dengan 13 kali keberangkatan, Lenteng Agung dengan 8 kali keberangakatan, Cikini dengan 9 kali keberangkatan, Ciputat dengan 8 kali keberangkatan dan Slipi dengan 10 kali keberangkatan namun pelayanan pembelian tiket masih memakai kertas belum memakai komputer atau pun sistem informasi. Hal ini kadang menyebabkan penulisan data tidak akurat pada saat pembagian tempat duduk dikarenakan pegawai outlet harus mengecek data-data pembelian tiket sebelumnya untuk menentukan tempat duduk konsumen, pengecekan ini kadang membutuhkan waktu yang cukup lama dan sering juga terjadi kesalahan yang nanti nya akan mengurangi kepuasaan konsumen menggunakan layanan Baraya Travel, serta dalam pengecekan jadwal yang ditanyakan oleh konsumen masih membutuhkan waktu untuk mencari jadwal yang masih kosong dalam artian tempat duduk yang kosong. Dengan sistem pelayanan yang sekarang ada di Baraya Travel dapat menghambat kinerja dari pegawai outlet pembelian tiket. Di karenakan para pegawai harus mencari data dalam bentuk kertas terlebih dahulu untuk melayani konsumen.

Dalam pelaporan pembelian tiket Baraya Travel melakukan sebuah sistem yang dinamakan *daily report* yaitu pelaporan yang dilakukan hari itu juga dan dilakukan oleh pegawai bagian malam hari, kendala dalam pelaporan ini adalah membutuhkan waktu yang lama untuk menginputkan data pembelian tiket pada

hari itu dan juga data-data yang diberikan untuk dijadikan laporan masih bersifat kertas-kertas bukti pembelian tiket sehingga kemungkinan besar pada pelaporan akan mengalami kesalahan pengimputan data dikarenakan kesalahan manusia yang salah melihat data yang diberikan untuk dijadikan laporan.

Dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah disebutkan penulis berkeinginan untuk mengangkat masalah tersebut dan memeberikan solusi di dalam penelitian skripsi ini dengan judul **"SISTEM INFORMASI PELAYANAN RESERVASI TIKET DI BARAYA TRAVEL SURAPATI BANDUNG "**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Maslah

Berikut identifikasi masalah yang terdapat pada Baraya Travel :

1. Baraya Travel masih menggunakan sistem manual yaitu penulisan pada setiap terjadinya proses reservasi tiket serta pembelian tiket..
2. Untuk melihat jadwal yang masih bisa terisi atau melihat kursi yang masih belum di isi pada jadwal yang di tanyakan atau diminta oleh konsumen, pegawai outlet harus melihat transaksi sebelumnya untuk memastikan bahwa jadwal tersebut tidak terisi dan melakukan reservasi. Hal ini membutuhkan waktu dan bisa terjadi kesalahan karena salah melihat data.

3. Pelaporan yang dilakukan membutuhkan waktu yang lama untuk melihat menginputkan data laporan nya dan juga bisa terjadi kesalahan dalam pemasukan data laporan nya.

3.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket saat ini di Baraya Travel ?
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket yang di usulkan ?
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket yang di usulkan?
4. Bagaimana implementasi dan evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket yang dibuat ?

4.3 Maksud dan Tujuan Penlitian

4.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti maka maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket di Baraya Travel Bandung di jalan Surapati.

4.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket yang saat ini ada di Baraya Travel.
2. Untuk membuat rancangan Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket yang akan di terapkan di Baraya Travel.
3. Untuk mengetahui hasil uji Sistem Informasi Pelayanan Reservasi tiket yang telah dibuat di Baraya Travel.
4. Untuk mengetahui hasil evaluasi dan hasil implementasi dari Sistem Informasi Pelayanan Reservasi yang telah dibuat.

4.4 Kegunaan Penelitian

4.4.1 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan bisa membantu pengembangan ilmu dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Sistem Informasi tentang sistem informasi pelayanan reservasi tiket.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharpakan berguna bagi peneliti sendiri dalam meningkatkan wawasan dalam bidang sistem informasi serta menambah

kemampuan untuk bisa menganalisa masalah dalam sebuah perusahaan yang nantinya bisa menghasilkan kesimpulan dan solusi pemecahan nya khusus nya pada saat perancangan sistem informasi pelayanan reservasi tiket.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengambil penelitian yang sama yaitu dalam bidang sistem informasi pelayanan reservasi tiket.

c.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai masukan untuk perusahaan dalam bidang sistem infomasi pelayan reservasi tiket dan juga alat bantu untuk melakukan kegiatan reservasi tiket.

c.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi cakupan masalahnya. Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Baraya Travel Bandung, ruang lingkup pada penelitian ini adalah pelayanan pemesanan tiket dalam hal pembelian tiket, penjadwalan, dan pelaporan pembelian.
2. Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Tiket melayani pembelian tiket, pengaturan jadwal, dan pelaporan pembelian tiket.
3. Sistem infromasi yang dibuat tidak untuk pelayanan pengiriman barang atau pariwisata.

4. Tidak membahas tentang pembatalan keberangkatan karena dalam peraturan Braya Travel tidak ada.
5. Sistem informasi ini hanya di buat untuk Baraya Travel di Jalan Surapati belum mencangkup semua Baraya Travel yang ada di Bandung
6. Sistem hanya untuk konsumen yang datang langsung ke Baraya Travel, sistem tidak membahas booking tiket lewat telphon.

6.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneltian yang berlangsung berlokasi di Baraya Travel di Jl. Suraapati No.119 Bandung Telp. 022- 7531 415. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 25 Januari 2013 sampai dengan selesai, penelitian ini telah di ijinkan oleh pihak Baraya Travel yang mengeluarkan surat keterangan penelitian pada tanggal 14 Februari 2013. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan penulis pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Tabel Kegiatan dan Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Waktu Penelitian Tahun 2013																							
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Requirements																								
	Observasi																								
	Wawancara																								
2	Analysis																								
	Menganalisis data yang dibutuhkan																								
3	Design																								
	Mendesign tampilan																								

	awal																						

Tabel 1.1 Tabel Kegiatan dan Waktu Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Waktu Penelitian Tahun 2013																					
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Jun	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
	Mendesign menu program																						
	Mendesign tampilan reservasi																						
	Mendesign tampilan untuk data master																						

	Mendesign tampilan laporan pendapatan, surat jalan dan tiket																								

Tabel 1.1 Tabel Kegiatan dan Waktu Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Wakru Penelitian Tahun 2013																							
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
4	Coding																								
	Membuat coding untuk pembuatan data mater																								
	Membuat Coding untuk menu reservasi																								
	Membuat																								

| | | |