BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi dan Sistem Informasi saat ini sangat di butuhkan oleh perusahaan atau organisasi. Hal ini diwujudkan dengan adanya pengunaan komputerisasi sebagai alat bantu yang mampu menyimpan dan mengelolah segala macam data secara cepat, tepat dan akurat. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, suatu perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat saling meningkatkan mutu dan kualitas sistem informasi agar bisa bersaing dalam era globalisasi sekarang ini.

Umbara Trans merupakan Salah satu Perusahaan *Travel* yang ada di Bandung yang menyediakan jasa transportasi yang dikenal *ontime* 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. sarana layanan umum yang bergerak dalam bidang jasa *Travel* ini dapat dipastikan membutuhkan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal yang cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, maka banyak sekali permasalahan yang terjadi dalam proses reservasi tiket *Travel* Pada Umbara Trans.

Sistem pemesanan tiket pada Umbara Trans masih dilakukan secara manual termasuk didalamnya pada bagian reservasi. Bagian reservasi merupakan tempat pembelian tiket *Travel* dan pembayaran tiket *Travel*. Dalam pembelian dan

pemesan tiket *Travel* harus melakukan proses pencatatan semua data penumpang serta melakukan pencarian jadwal keberangkatan *Travel* satu persatu secara manual dan pembuatan laporan bulanan. Hal ini membutuhkan waktu yang relatif lama sehingga memakan banyak waktu untuk menyelesaikannya. Salah satu masalah yang kerap muncul dibagian reservasi adalah ketidak cocokan data keberangkatan yang ada di arsip dengan kenyataan di lapangan dan menumpuknya data pada arsip yang mudah rusak dan hilang karena masih berbentuk buku, sehingga sebagian harus mengecek ulang untuk menyesuaikan data-data tersebut dengan kenyataan di lapangan. Maka agar memudahkan dalam proses penyimpanan dan pencarian data ini di butuhkan data reservasi *Travel*, dan kegiatan tersebut harus dilakukan secara terkomputerisasi.

Di samping itu dengan adanya sistem informasi pemesanan tiket *Travel* ini diharapkan dapat memenuhi setiap tuntutan, baik tuntutan kebutuhan saat ini maupun tuntutan kebutuhan perkembangan di masa yang akan datang. Artinya, sistem informasi pemesanan tiket *Travel* yang akan diusulkan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pemesanan tiket *Travel*, dan menyajikan informasi yang lebih akurat, tepat waktu dan relevan. Sehingga dengan informasi tersebut pimpinan Umabara Trans dapat memprediksi keadaan ataupun kebutuhan di masa depan dengan lebih baik dan dapat mengambil keputusan serta dapat melakukan tindakan yang terbaik untuk kemajuan Umbara Trans.

Oleh karena itu, penulis mencoba untuk membuat sistem informasi pemesanan tiket *Travel* menggunakan sistem pemesanan tiket *online*. Dengan adanya sistem informasi pemesanan tiket *Travel* menggunakan sistem ini,

diharapkan pelanggan tidak perlu menelepon atau datang langsung ke bagian reservasi untuk melakukan pemesanan, pelanggan cukup hanya melakukan secara *online* sesuai dengan format yang ditentukan untuk melakukan pemesanan yang akan dikirim dan terhubung langsung ke server yang memproses data pelanggan lalu secara otomatis pelanggan akan mendapatkan pemberitahuan sebagai laporan bahwa reservasi telah dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan menetapkan judul penelitian Skripsi ini yaitu **"SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET *TRAVEL* PADA UMBARA TRANS BERBASIS *WEB".***

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identifikasi dan rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

a. Jasa *Travel* tersebut belum mempunyai *web*site untuk memenuhi kebutuhan informasi seperti pemesanan tiket, jumlah bookingan kursi, jadwal keberangkatan, trayek, dan informasi harga.
b. Proses pemesanan tiket masih secara manual dengan cara konsumen harus menelepon atau datang langsung ke bagian *ticketing Travel* untuk melakukan reservasi.
c. Pelanggan merasa kesulitan dalam melakukan reservasi apabila bagian ticketing sedang melayani *customer* yang berada ditempat, sehingga proses reservasi via telepon dapat terganggu.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah yang dipecahkan adalah :

a. Bagaimana membuat dan merancang Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans berbasis *web*.
b. Bagaimana tanggapan dan pengujian Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans berbasis *web*.
c. Bagaimana implementasi Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans berbasis *web*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem reservasi tiket *Travel* secara *online* yang diharapkan dapat bermanfaat bagi calon pelanggan yang ingin melakukan reservasi tanpa harus menelepon atau datang langsung ke perusahaan *Travel* tersebut.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk Melakukan pengujian Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans yang diusulkan sehingga terintegrasi dengan *database* melalui media *website* sehingga menjadi *Aplikasi* yang siap pakai di Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans berbasis *web*.

a. Membuat perancangan Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans berbasis *web* dengan tujuan untuk mempermudah para

pengguna *Travel*.

b. Untuk mengetahui pengujian Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans berbasis *web*.

c. Untuk mengetahui implementasi Sistem informasi pemesanan tiket *Travel* pada Umbara Trans berbasis *web*.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1.4.1. Kegunaan Praktis

Dengan adanya sistem reservasi *Travel* menggunakan fasilitas *online*, calon pelanggan tidak perlu menelpon dan berinteraksi langsung dengan bagian *ticketing*, cukup melakukan *browsing* dan bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun waktunya. 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 pemesanan tiket melalui *web*site, sehingga kedepannya akan terus mengembangkan *Aplikasi* yang menggunakan jaringan *internet* agar

fasilitas ini dapat menjadi suatu alat praktis yang dapat digunakan untuk siapa saja dan 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.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dibuat suatu batasan masalah agar ruang lingkup *Aplikasi* ini dapat lebih terarah, adapun batasan masalahnya dalam membangun *Aplikasi* ini yaitu :

a. Pada penelitian ini penulis hanya fokus pada ruang lingkup proses reservasi dan pembayaran secara transfer yang menunjukan tanda bukti transfer.
b. Dalam penelitian ini penulis membatasi waktu minimal reservasi 1 (hari) sebelum keberangkatan dan 1 (hari) hari waktu maksimal Pembelian tiket sebelum keberangkatan, agar proses reservasi lebih terorganisir.
c. Penulis tidak membahas pemesanan tiket secara langsung melalui *Pool Travel*.
d. Hanya Membahas jadwal keberangkatan dari Bandung (Dipatiukur)

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang berlangsung berlokasi di Umbara Trans Jl. Dipati Ukur no.67 Bandung Telp. (022) 61017054 – (022) 72281888.

Penelitian dilakukan dengan cara observasi langsung ke perusahaan tersebut.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilaksanakan sejak bulan September 2014.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel estimasi kegiatan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	November 2014				Desember 2014				Januari 2015				Februari 2015			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi																
2	Mendengarkan kebutuhan konsumen																
3	Mengidentifikasi kebutuhan																
4	Membangun perangkat lunak																
5	Pengujian dengan konsumen																
6	Pemeliharaan																

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika yang akan dilakukan dalam penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas berbagai konsep dan dasar-dasar teori mengenai *web server*, php, mysql, metode pengembangan dan pendekatan sistem, dan *software-software* pendukung lainya.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek dan metode penelitian yang diambil, seperti metode pengembangan dan pendekatan sistem yang dipakai serta alat bantu sistem yang digunakan dan menjelaskan analisis sistem yang berjalan pada perusahaan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas perencangan sistem yang diusulkan, perncangan antar muka sistem yang diusulkan, perancangan arsitektur jaringan yang digunakan, implementasi antarmuka perangkat lunak, implementasi perangkat keras dan perangkat lunak, pengujian perangkat lunak (secara *subjektif* dan *alpha*) beserta kesimpulan dari hasil pengujian perangkat lunak yang dibangun.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan jawaban yang melatar belakangi masalah pada bab 1, dan saran yang nantinya akan berguna bagi pengembang perangkat lunak ini ke depannya.