BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kehadiran teknologi komputer dengan kekuatan prosesnya telah memungkinkan pengembangan perangkat lunak aplikasi manajemen berbasis website. Dengan memanfaatkan teknologi komputer, didapat manfaat berupa kemudahan menyimpan, mengorganisasi dan melakukan pengambilan (*retrieval*) terhadap berbagai data. Didukung dengan perangkat lunak itu sendiri dan konfigurasi perangkat keras yang tepat, perusahaan dapat membangun sistem informasi manajemen yang handal dan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan..

Peran sistem informasi terhadap kemajuan organisasi sudah tidak diragukan lagi. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan yang kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan atau organisasi lain. Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan di dalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi atau disebut juga dengan *processing system* atau *information processing system*.

Pengolahan data dan informasi merupakan suatu hal mutlak yang sangat diperlukan bagi sebuah organisasi, terlebih di zaman yang serba modern seperti sekarang ini, dimana penyajian informasi dituntut tidak hanya harus akurat tapi juga bisa diperoleh dengan mudah dan cepat. Untuk menyajikan informasi yang

cepat dan akurat ini, maka dalam proses pengolahan data harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem yang biasa disebut sistem informasi.

Divete Tour & Travel merupakan sebuah *shuttle* yang bergerak dibidang transportasi jalur darat. Divete Tour & Travel berdiri atas inisiatif sendiri melihat persaingan bisnis yang sedang berlangsung dalam dunia transportasi jalur darat. Divete Tour & Travel menjadi travel yang unggul dibandingkan dengan travel lainnya yang mempunyai fasilitas lengkap. Divete Tour & Travel memiliki sifat sosial yang lebih mementingkan masyarakat menengah kebawah. Rute perjalanan yang dilakukan Divete Tour & Travel ada 3 rute yaitu dari Karawang ke Bandung, Karawang ke Jakarta dan Jakarta ke Bandung begitupun sebaliknya dengan layanan jadwal dari pukul enam pagi hingga pukul sepuluh malam.

Namun pada kegiatan perkantorannya, berdasarkan pengamatan penulis mengenai penanganan dalam pelayanan tiket. Banyak konsumen yang terpaksa harus mengantri untuk mendapatkan tiket, karena loket yang tersedia hanya ada satu yang masalahnya pihak Divete Tour & Travel membatasi tiket khususnya dalam ketersediaan tiket. Dan penyajian laporan oleh *CSO (Customer Service Officer)* terhadap atasannya yang masih dilakukan secara manual dengan menggunakan pembukuan. Dan juga mengenai proses reservasi tiket yang dimana harus melakukan pengecekan ketersedian tiket oleh pegawai *CSO (Customer Service Officer)* melalui pesawat telepon yang terkadang memerlukan waktu lebih. Hal tersebut terkadang mempersulit konsumen dalam memanfaatkan pelayanan tiket tersebut, karena tidak semua konsumen dalam keadaan tertentu dapat menggunakan fasilitas telepon apalagi harus mendatangi langsung ke *shelter*

untuk memesan tiket atau hanya sekedar untuk mendapatkan informasi jadwal keberangkatan. Apabila konsumen harus menggunakan pesawat telepon, terkadang sering terjadi gangguan (*crash*) dan antrian (*crowded*) pada saluran telepon, sehingga konsumen harus menunggu untuk terhubung dengan bagian operator pelayanan tiket untuk meminta informasi yang dibutuhkan.

Berikut daftar harga yang ada di Divete Tour & Travel.

Berangkat	**Tujuan**	**Harga**
Karawang	Bandung	Rp. 75.000
Karawang	Jakarta	Rp. 70.000
Jakarta	Bandung	Rp. 100.000

Tabel 1.1 Daftar Harga (2016)

(Sumber: Manajemen Divete Tour & Travel)

Semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang transportasi, Divete Tour & Travel dituntut untuk lebih berperan aktif dan berinovasi dalam memenuhi animo masyarakat mengenai reservasi tiket, ketersediaan tiket, informasi jadwal keberangkatan dan pembelian tiket. Oleh sebab itu, guna meningkatkan pelayanan terhadap konsumen khususnya dalam memperoleh informasi dan melakukan pemesanan, diperlukan sebuah sistem aplikasi berbasis *web* sebagai alat pemberi informasi. *Web* dipilih karena media ini dapat memberikan informasi secara maksimal, dapat diakses oleh banyak pengguna (*user*) dalam waktu bersamaan. Dengan penggunaan aplikasi berbasis *web* ini,

diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pada Divete Tour & Travel guna pelayanan terhadap kosumennya.

Berdasarkan hal tersebut penulis mencoba menjawab tantangan dan berusaha memberikan inovasi lalu mengembangkan kemampuan dibidang sistem informasi untuk membuat sebuah aplikasi berbasis *web*. Dalam merumuskan solusi bagi permasalahan tersebut diatas penulis menawarkan objek dari studi yang berjudul **"SISTEM INFORMASI RESERVASI TIKET DI DIVETE TOUR & TRAVEL KARAWANG BERBASIS *WEBSITE*".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dapat diidentifikasikan dan dirumuskan masalah-masalah yang ada di Divete Tour & Travel.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu :

1. Belum adanya sistem reservasi tiket secasra *online* yang saat ini masih dilakukan secara manual, sehingga terjadi antrian konsumen pada loket yang menyebabkan *CSO (Customer Service Officer)* memerlukan waktu lebih dalam mengelola pemesanan tiket.

2. Kurang efektifnya kinerja *CSO (Customer Service Officer)* dalam penyajian laporan terhadap atasannya yang masih dilakukan secara manual dengan menggunakan laporan sejenis buku besar.
3. Adanya kesulitan dalam proses pemesanan maupun pembatalan tiket bagi konsumen yang saat ini masih dilakukan via telepon melalui *CSO (Customer Service Officer)* yang dimana sewaktu - waktu telepon tersebut mengalami gangguan dan apalagi konsumen harus mendatangi langsung ke *shelter* tersebut.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem reservasi tiket yang sedang berjalan pada Divete Tour & Travel saat ini.
2. Bagaimana merancang sistem informasi reservasi tiket pada Divete Tour & Travel.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi tiket pada Divete Tour & Travel yang akan dibuat.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi reservasi tiket yang telah dibuat pada Divete Tour & Travel.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki maksud dan tujuan tujuan tertentu agar penelitian ini bisa terarah dan terstruktur

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah sistem informasi reservasi tiket travel berbasis *website* pada Divete Tour & Travel, sehingga memudahkan dan mempersingkat waktu konsumen atau calon pengguna jasa dapat langsung melakukan pemesanan tiket tanpa harus mendatangai *shelter* tersebut.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui sistem reservasi tiket yang sedang berjalan di Divete Tour & Travel yang selama ini masih menggunakan pesawat telepon.
2. Menghasilkan rancangan suatu aplikasi reservasi tiket berbasis *website* yang dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani pemesanan tiket di Divete Tour & Travel.
3. Menguji sistem informasi yang terjadi dalam proses reservasi tiket.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem reservasi tiket untuk memberikan kemudahan kepada konsumen Divete Tour & Travel dalam reservasi tiket agar tidak harus melalui telepon atau datang langsung ke *shelter* tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu kegunaan praktis meliputi ilmu pengetahuan, penulis, serta peneliti lain dan kegunaan akademis meliputi Divisi Distribusi pada perusahaan yang diteliti. Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pembaca.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan pada Divete Tour & Travel dalam hal pemuasan konsumen untuk meningkatkan citra perusahaan. Dan juga untuk memudahkan para konsumen dalam melakukan reservasi tiket atau hanya sekedar mengecek informasi jadwal keberangkatan yang tersedia di Divete Tour & Travel.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

   Dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi reservasi tiket secara *online*.

b. Bagi Peneliti

   Sebagai indikator untuk mengetahui sampai mana kemampuan penulis dalam melakukan penelitian dan sekaligus mengembangkan kemampuan tersebut dan juga sebagai bahan evaluasi terhadap keahlian dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama agar menjadi lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya dilakukan Divete Tour & Travel Jalan Alteri Galuh Mas Ruko Citywalk Block IX B No 26 Karawang, ruang lingkup penelitian hanya meliputi bagian pelayanan jadwal, pemesanan tiket dan pembatalan tiket.

2. Aplikasi yang dibuat hanya meliputi reservasi tiket travel pada Divete Tour & Travel tidak melayani pengiriman barang, *tour* dan lain - lain.
3. Layanan reservasi tiket ini digunakan untuk semua keberangkatan dari *shelter* Galuh mas Karawang ke *shelter* yang berada di Bandung dan Jakarta kemudian sebaliknya.
4. Calon penumpang atau *user* hanya melakukan pembayaran dengan *mengupload* bukti transfer yang sudah dibayarkan ke rekening Divete Tour & Travel.
5. Aplikasi yang dibuat tidak membahas tentang regulasi *pending*.
6. Layanan reservasi tiket untuk satu *user* hanya melayani 3 buah tiket untuk satu pemberangkatan saja.
7. Layanan pembatalan tiket tidak bisa membatalkan hanya satu penumpang saja.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di sebuah perusahaan jasa travel yaitu sebagai berikut :

Nama perusahaan : Divete Tour & Travel

Alamat : Jalan Alteri Galuh Mas Ruko Citywalk Block IX B no 26 Karawang, Jawa Barat 401361.

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	2016															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan																
2	Quick Design																
3	Membangun Prototipe																
4	Evaluasi Pelanggan																
5	Pembuatan dan Implementasi																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

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

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori - teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem yang berguna dalam proses analisa permasalahan.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis Sistem yang berjalan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, uji coba dan hasil pengujian sistem.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.