BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin maju dalam bidang komputer menjadikan sistem informasi memiliki peranan penting dalam semua sektor managemen suatu perusahaan, termasuk di dalamnya mengenai proses pengolahan data. Apalagi dengan perkembangan internet yang begitu pesat dewasa ini sehingga menuntut setiap orang untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat. Modernisasi dan globalisasi teknologi informasi dan komunikasi berbasis *internet* telah membuka peluang bagi setiap perusahaan agar terus berkompetisi dalam mengembangkan aktivitas bisnisnya. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis *internet* dalam suatu perusahaan, merupakan suatu kebutuhan yang wajib untuk terpenuhi.

Primajasa Shuttle Red White Star Bandung merupakan pengembangan usaha dari PT. Primajasa Perdanarayautama yang bergerak dalam bidang penyedia jasa layanan transportasi *Shuttle*. Sebagai salah satu perusahaan jasa transportasi, tentunya dituntut untuk selalu hadir memenuhi kebutuhan masyarakat tentang transportasi yang semakin meningkat dewasa ini. Meningkatnya perkembangan jasa layanan trasnportasi ini harus diimbangi dengan sistem informasi yang lebih baik,yang dapat mendukung aktivitas pelayanan,sehingga dapat meningkatkan layanan dan kualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Seperti informasi jadwal keberangkatan, *reservasi* tiket, maupun pembayaran tiket yang harus cepat, akurat, mudah dan informatif.

Menurut analisa yang dilakukan di lapangan terhadap sistem yang tersedia sekarang, pelayanan reservasi tiket yang berjalan di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung sudah menggunakan sistem informasi yang telah terkomputerisasi. Namun sistem informasi yang berjalan saat ini masih bersifat offline, sehingga pelayanan reservasi tiket masih belum praktis. Dikarenakan pendistribusian informasi yang masih minim dan tidak begitu mudah didapat. Konsumen harus datang langsung ke tempat untuk mendapatkan informasi jadwal keberangkatan,harga tiket dan informasi lainnya. Sebagai salah satu solusinya, diperlukan suatu sistem informasi pelayanan reservasi tiket online yang mampu menyediakan akses setiap saat dan bisa mendistribusikan informasi tentang segala kebutuhan konsumen saat melakukan reservasi tiket, jadwal keberangkatan, dan transasksi pembayaran.

Sasaran yang ingin dicapai dengan terlaksananya penelitian ini, adalah terwujudnya suatu bentuk pelayanan yang mudah, interaktif, cepat dan informatif. Adapun pelayanan yang nantinya diberikan oleh sistem informasi ini mencakup jadwal keberangkatan,reservasi tiket, ketersediaan kursi tempat duduk,pembatalan tiket dan transaksi pembayaran. Selain itu, adanya sistem informasi ini agar pihak perusahaan dapat dengan mudah untuk melakukan pendistribusian informasi,promosi dan publikasi, sehingga menimbulkan keinginan atau minat masyarakat luas terhadap layanan jasa transportasi *shuttle* ini meningkat.

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dan pengembangan suatu sistem informasi pelayanan reservasi tiket berbasis *web online*, yang mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Primajasa Shuttle Red White Star. Adapun judul yang dipilih pada

penelitian ini adalah : "**SISTEM INFORMASI RESERVASI TIKET *ONLINE* DI PRIMAJASA SHUTTLE RED WHITE STAR BANDUNG BERBASIS *WEBSITE* ".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis bahas di atas, penulis memiliki beberapa masalah untuk di selesaikan adalah sebagai berikut:

1. Pendistribusian informasi mengenai jadwal keberangkatan, reservasi tiket dan pembayaran masih belum efisien karena sistem yang berjalan sekarang masih bersifat *offline.*
2. Calon penumpang harus datang ke kantor Primajasa Shuttle untuk mengecek ketersediaan jadwal keberangkatan.
3. Proses *reservasi* yang disediakan melalui fasilitas telepon dan datang langsung (*Go Show)* belum maksimal karena calon penumpang tidak diberi bukti pemesanan atau bukti reservasi.

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

1. Bagaimana gambaran sistem informasi reservasi tiket yang berjalan di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung ?
2. Bagaimana membangun suatu sistem informasi reservasi tiket *online* dengan *database* di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung?
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi tiket *online* di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung ?
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi tiket *online* di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Gambaran secara umum maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk menunjang aktivitas reservasi atau pemesanan tiket bagi konsumen dan perusahaan. Selain itu, sistem informasi reservasi tiket *online* ini diharapkan mampu menyediakan informasi yang akurat, aman, mudah serta meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada konsumen. Dan demi kemajuan perusahaan untuk saat ini dan masa mendatang.

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini, secara jelas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk memberikan gambaran informasi reservasi yang sedang berjalan di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung
2. Untuk mengetahui rancangan program komputer yang dapat menunjang proses reservasi tiket di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung
3. Untuk mengetahui pengujian sistem informasi reservasi tiket *online* di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi reservasi tiket *online* di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Didalam penelitian ini terdapat beberapa kegunaan yang dapat dilihat dari dua aspek sudut pandang, yaitu sudut pandang praktis dan sudut pandang akademis :

Adapun kegunaan-kegunaan tersebut adalah :

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai media promosi dan publikasi menunjang pendistribusian informasi dengan efisien,mudah,dan akurat berkaitan dengan kualitas proses reservasi tiket yang diberikan perusahaan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memperluas basis penjualan baru bagi perusahaan dan memperoleh keuntungan yang lebih.

2. Bagi Staf Tiketing

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat mempermudah pekerjaan Staf Tiketing, tanpa mengurangi kualitas proses reservasi tiket dan kualitas yang diberikan. Yang berarti penerapan sistem ini diharapkan dapat mempermudah tugas dan jawaban atas keluhan masalah selama ini.

3. Bagi Konsumen

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses kepada konsumen untuk mendapatkan proses reservasi yang berkualitas sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Kebutuhan konsumen terhadap informasi yang cepat, mudah, aman, efisien dan akurat mengenai jasa transportasi akan terwujud dengan segera.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur atau pembanding antara teori ilmu sistem informasi dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan. Sehingga dengan adanya perbandingan

tersebut akan lebih memajukan ilmu dibidang Sistem Informasi yang sudah ada dan diterapkan di dunia nyata.

2. Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau mempeluas wawasan ilmu pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar lebih dalam cara menganalisis suatu sistem informasi dan memperbanyak latihan pola fikir untuk memberi solusi terhadap masalah yang ada. Juga implementasi ilmu yang didapat selama masa perkuliahan di program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

3. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.5. Batasan Masalah

Dalam perancangan sistem ini, terdapat beberapa batasan masalah yaitu :

1. Pada penelitian ini hanya terfokus pada ruang lingkup proses reservasi tiket, Jadwal keberangkatan, dan transaksi pembayaran di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung.
2. Sistem informasi yang akan dibangun berbentuk *website online* yang dapat diakses oleh konsumen dan staf tiketing Primajasa Shuttle Red White Star Bandung.
3. Rute yang tersedia saat ini dari Bandung (Jalan Dipenogoro) ke Bandara Soekarno Hatta (CGK) dan Bandara Soekarno Hatta (CGK) – Bandung (Jalan dipenogoro)

4. Transaksi pembayaran diarahkan melalui sistem transfer ke rekening yang nanti disediakan yaitu melalui bank BCA,Mandiri, dan Bni, maupun pembayaran langsung di tempat sebelum keberangkatan.
5. Konsumen yang melakukan reservasi tiket via *website* diharuskan memesan tiket 2 jam sebelum jam keberangkatan yang dipilih.
6. Ketika konsumen sudah melakukan reservasi *online* dan belum melakukan transaksi pembayaran selama waktu maksimal yaitu 2 jam maka sistem akan membatalkan secara otomatis.
7. Ketika konsumen telah melakukan reservasi tiket dan transaksi pembayaran, tetapi mendadak membatalkan keberangkatan atau tidak datang maka tidak ada penggantian biaya maupun pemindahan jadwal.
8. Apabila satu akun memesan lebih dari 1 kursi maka akan diminta memasukan data setiap orangnya untuk antisipasi hal yang tidak terduga.
9. Penumpang anak-anak berusia dibawah 3 tahun dibebaskan dari biaya reservasi tiket.

1.6.Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini, dalam rangka memperoleh informasi dan data secara lengkap guna melengkapi penyusunan laporan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian, adapun lokasi dan waktu penelitiannya yaitu.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Primajasa Shuttle Red White Star yang beralamat di Jalan Dipenogoro No.32 Citarum,Bandung Jawa Barat.

1.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Primajasa Shuttle Red White Star Bandung ini dilakukan selama 4 bulan dari bulan September sampai Desember tahun 2016.

Berikut adalah tabel jadwal estimasi untuk penelitian yang akan dilakukan:

Tabel 1.1. Estimasi Jadwal Penelitian

Kegiatan		**Tahun 2016**													
Bulan		**September**		**Oktober**				**November**				**Desember**			
Minggu ke-		**1**	**2**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
1	**Identifikasi Kebutuhan**														
	a. Observasi														
	b. Wawancara														
	c. Pengumpulan Data														
2	**Membuat *Prototype***														
	a. Membangun Prototype Dasar														
3	**Memakai*Prototype***														
	a. Menggunakan Prototype														
4	**Memperbaiki *Prototype***														
	a. Meningkatkan prototype														
5	***Prototype* Lengkap**														
	a. Merampung sistem sesuai yang dikehendaki														

1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan menjadi lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi permasalahan, rumusan permasalahan, maksud penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan permasalahan, lokasi penelitian, waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan tentang objek penelitian terdahulu, teori-teori permasalahan yang dihadapi, serta metodologi pengembangan perangkat lunak yang digunakan.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang objek penelitian, sejarah singkat perusahaan, dalam hal ini Primajasa Shuttle Red White Star Bandung. Visi perusahaan, misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, deksripsi tugas,metode penelitian, desain penelitian,jenis pengumpulan data, metode pengumpulan data, sumber data primer, sumber data sekunder, metode pengembangan sistem, metode pendekatan sistem, analisis sistem yang berjalan dan evaluasi sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang perancangan sistem dengan metode pendekatan terstruktur.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan tentang kesimpulan dari tugas akhir ini serta saran-saran yang diperlukan untuk pengembangan sistem informasi ini lebih lanjut.