BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi semakin lama semakin pesat. Banyak perusahaan dalam bidang IT di dunia yang berlomba-lomba membuat terobosan baru untuk membuat sebuah teknologi canggih yang bisa digunakan untuk membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu kemajuan teknologi yang sangat pesat adalah bidang telekomunikasi. Berbagai alat telah diciptakan untuk mempermudah dalam berkomunikasi, diantaranya adalah *Smartphone*. *Smartphone* adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi yang terkadang fungsinya hampir menyerupai komputer. Dengan *smartphone* tidak hanya sekedar bisa untuk menelpon atau mengirim pesan saja, tetapi banyak fitur canggih yang bisa digunakan antara lain bermain *game*, *browsing*, membaca buku elektronik (*e-book*), surat elektronik (*e-mail*) dan masih banyak fitur canggih lainnya. Fitur-fitur ini tidak bisa dijalankan di *smartphone* tanpa adanya sebuah sistem operasi yang mendukung. Salah satu sistem operasi itu adalah *Android*.

Android merupakan sistem operasi yang berbasis *linux* yang digunakan pada *smartphone*. Pengembangan aplikasi pada *Android* menggunakan bahasa pemrograman *Java*. *Android* menyediakan *platform* terbuka (*Open Source*) bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri yang bisa digunakan oleh bermacam peranti bergerak. Oleh sebab itu banyak pecinta *Smartphone* yang

menggunakan *Android*. Dengan adanya hal tersebut, maka semakin banyak aplikasi baru yang tercipta. Aplikasi berbasis *Android* memiliki banyak keunggulan yaitu mudah mengoperasikannya (*user friendly*), dari segi tampilan yang menarik, dan dapat dengan mudah di-*download* di *Google Play Store* dari yang gratis hingga berbayar. Dikutip dari theverge.com (29/9/2015), Jumlah pengguna perangkat berbasis android telah mencapai 1,4 miliar pengguna android, Sundar Pichai, *CEO Google* mengatakan bahwa Android menjadi plihan banyak orang di dunia karena merupakan *platform* terbuka dengan *Google Play* sebagai bagian dari *Android*, ini merupakan suatu peluang untuk membuat aplikasi berbasis android yang banyak di pakai oleh pengguna android.

Dalam persaingan bidang transportasi khususnya *shuttle service*, Semakin banyak nya perusahaan dalam bidang transportasi Krakaline Shuttle dituntut untuk memudahkan konsumen tidak hanya dalam memberikan pelayanan maupun dalam media informasi khususnya dalam reservasi tiket, informasi jadwal dan pembelian tiket. Oleh sebab itu guna meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dan perusahaan maka diperlukannya sebuah sistem aplikasi berbasis *Android* sebagai alat pemberi informasi terhadap konsumen. Aplikasi *Android* memudahkan setiap penggunanya untuk mendapatkan informasi yang diberikan secara efektif mudah diakses dimana saja dan kapan saja, Dengan penggunaan Aplikasi berbasis *Android* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dalam proses pelayanan di Krakaline Shuttle.

Krakaline Shuttle Service adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan transportasi *shuttle* antar kota yang terletak di area-area strategis

masing-masing kota. Kota tersebut meliputi : Bandung, Jakarta, dan Tangerang Selatan. Menggunakan armada Bus Mercedes OF dan Isuzu ELF dengan fasilitas-fasilitas unggul seperti snack dan audio video, Krakaline Shuttle Service menjadi sebuah pilihan yang sangat menarik bagi para konsumen. *Seat setting* yang lega dilengkapi dengan alat pengatur sandaran, memberikan kenyamanan ekstra bagi penumpang dengan layanan jadwal dari pukul empat pagi hingga pukul sepuluh malam.

Akan tetapi di sisi lain, masih terdapat kurangnya informasi yang diberikan oleh perusahaan tersebut hanya dalam brosur sehingga banyak yang belum mengetahui Krakaline Shuttle menyebabkan kurangnya konsumen yang akan memesan tiket di Krakaline Shuttle. Dalam proses penanganan dalam pemesanan tiket banyak konsumen yang terpaksa harus mengantri untuk mendapatkan tiket, karena loket yang tersedia hanya ada satu, yang masalahnya pihak Krakaline Shuttle membatasi tiket khususnya dalam ketersediaan tiket. Dan penyajian laporan oleh *CSO (Customer Service Officer)* terhadap atasannya yang masih dilakukan secara tulis tangan di dalam dokumen kemudian disalin ke dalam bentuk *Microsoft Excel* yang membutuhkan waktu yang banyak. Dan juga mengenai proses reservasi tiket yang dimana di perusahaan tersebut hanya melayani fasilitas melalui via pesawat telepon karena tidak semua konsumen dalam keadaan tertentu dapat menggunakan fasilitas telepon dan kemungkinan besar apabila via telepon jaringan sibuk atau telepon sedang dipakai karena hanya terdapat satu telepon dikantor Krakaline ini sehingga konsumen harus mendatangi kantor secara langsung untuk membayar tiket yang dipesannya atau untuk pembatalan tiketnya. Kondisi ini akan

menyulitkan bagi konsumen yang tempatnya jauh dari kantor tersebut. Hal ini tentunya akan membuat konsumen menjadi kurang nyaman dalam menentukan pembelian tiket.

Berdasarkan hal tersebut peneliti akan membuat sebuah aplikasi reservasi tiket online untuk *client* berbasis *android* dan *server* berbasis *web* dengan harapan mempermudah konsumen untuk melakukan pemesanan tiket serta meningkatkan mutu pelayanan kualitas kinerja pegawai di Krakaline Shuttle Service. Maka solusi dalam merumuskan permasalahan diatas peneliti mencoba menawarkan objek dari studi yang berjudul **"APLIKASI RESERVASI TIKET DI KRAKALINE SHUTTLE SERVICE BERBASIS WEB ANDROID (CLIENT BERBASIS ANDROID DAN SERVER BERBASIS WEB)".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Permasalahan diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang ada yaitu :

1. Belum adanya media promosi khusus untuk Krakaline Shuttle Service.
2. Belum adanya sistem reservasi tiket secara *online*.
3. Kurang efektifnya kinerja *CSO* (*Customer Service Officer)* dalam menyajikan laporan.
4. Adanya kesulitan terkait dengan pembayaran tiket, pemesanan tiket dan pembatalan tiket yang saat ini masih menggunakan via telepon melalui *CSO* (*Customer Service Officer).*

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menggambarkan sistem reservasi tiket yang sedang berjalan di Krakaline Shuttle Service saat ini.
2. Bagaimana membuat aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis *android* dan *server* berbasis *web* di Krakaline Shuttle Service yang diusulkan.
3. Bagaimana pengujian aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis *android* dan *server* berbasis *web* di Krakaline Shuttle Service yang diusulkan.
4. Bagaimana implementasi aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis *android* dan *server* berbasis *web* di Krakaline Shuttle Service yang diusulkan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi reservasi tiket di Krakaline Shuttle Service untuk *client* berbasis android dan *server* berbasis web sehingga dapat membantu dan mempermudah para konsumen dalam melakukan pemesanan tiket tanpa harus datang ke kantor.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggambarkan sistem reservasi tiket yang sedang berjalan di Krakaline Shuttle Service menggunakan pendekatan objek.
2. Menghasilkan aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis *android* dan *server* berbasis *web* yang dapat membantu meningkatkan pelayanan reservasi tiket di Krakaline Shuttle Service.
3. Untuk melakukan pengujian terhadap aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis *android* dan *server* berbasis *web* di Krakaline Shuttle Service.
4. Untuk melakukan implementasi aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis *android* dan *server* berbasis *web* untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dalam reservasi tiket agar tidak harus melalui via telepon.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu

a. Bagi Krakaline Shuttle Service

   Diharapkan dapat memberikan keuntungan pada Krakaline Shuttle Service dalam kepuasan konsumen untuk meningkatkan kinerja pelayanan perusahaan.

b. Bagi *Manager* Krakaline Shuttle Service

   Untuk memudahkan *Manager* dalam melihat hasil laporan bulanan yang saat ini masih menggunakan *Microsoft Excel* dalam bentuk laporannya.

c. Bagi *CSO (Customer Service Officer)* Krakaline Shuttle Service

   Diharapkan dapat membantu *CSO (Customer Service Officer)* dalam pembuatan laporan yang masih dilakukan secara tulis tangan didalam dokumen kemudian disalin dalam bentuk *Microsoft Excel* dan serta membantu dalam proses pelayanan reservasi tiket yang masih manual dan masih menggunakan via telepon.

d. Bagi *Customer* Krakaline Shuttle Service

   Untuk membantu konsumen untuk melakukan reservasi tiket di Krakaline Shuttle Service tanpa harus pergi ke kantor sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembang Ilmu

Dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis android dan *server* berbasis web.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan suatu sistem informasi baru yang mungkin bisa lebih dikembangkan lagi oleh para ahli pengembang ilmu sistem informasi yang memiliki kemampuan lebih pada sistem informasi berbasis android.

c. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan mengembangkan aplikasi reservasi tiket untuk *client* berbasis android dan *server* berbasis web dengan lebih baik lagi dan mengurangi kesalahan aplikasi yang baru dan yang sudah ada.

1.5. Batasan Masalah

1. Penelitian hanya dilakukan di Krakaline Shuttle Service Dipatiukur Bandung, ruang lingkup penelitian hanya meliputi bagian pelayanan jadwal, pemesanan tiket dan pembatalan tiket di bagian *CSO (Customer Service Officer)*.
2. Aplikasi yang dibuat hanya meliputi reservasi tiket travel pada Krakaline Shuttle Service tidak melayani *tour*, pengiriman paket, paket umroh & haji.
3. Metode pembayaran yang dipakai hanya melalui via transfer rekening Krakaline Shuttle Service dan konsumen melakukan konfirmasi setelah transfer dengan *mengupload* bukti transfer yang sudah dibayar ke rekening Krakaline Shuttle Service.
4. Aplikasi yang dibuat tidak membahas perubahan jadwal sesudah melakukan pemesanan tiket.
5. Penentuan transfer berhasil, batal, atau belum transfer dilakukan di cek oleh *CSO (Customer Service Officer)*.
6. Aplikasi ini hanya bisa diakses menggunakan Android OS versi 4.1 (*Jelly Bean*) untuk OS dibawahnya tidak direkomendasikan.
7. Batasan *upload* bukti transfer maksimal 2 mb.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan disebuah perusahaan jasa *travel* yaitu Krakaline Shuttle Service di Jl. Dipatiukur No.85 Bandung, Jawa Barat.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	2016															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Requirements Definition																
1	a. Observasi																
	b. Wawancara																
	System & Software Design																
2	a. Perancangan Sistem																
	b. *Design System*																
	Implementation & Unit Testing																
3	a. *Coding*																
	b. *Testing*																
	Integration & System Testing																
4	a. Penggabungan Sistem																
	b. *System Testing*																

	c. Implementasi																
5	***Operation and Maintenance***																
	a. Pemeliharaan Sistem																
	b. Evaluasi Sistem																

No	**Kegiatan**	**2016-2017**															
		Oktober				**November**				**Desember**				**Januari**			
		1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
1	***Requirements Definition***																
	a. Observasi																
	b. Wawancara																
2	***System & Software Design***																
	a. Perancangan Sistem																
	b. *Design System*																
3	***Implementation & Unit Testing***																
	a. *Coding*																
	b. *Testing*																
4	***Integration & System Testing***																
	a. Penggabungan Sistem																
	b. *System Testing*																
	c. Implementasi																

5	***Operation and Maintenance***															
	a. Pemeliharaan Sistem															
	b. Evaluasi Sistem															

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini dilakukan dengan cara mengelompokkan materi 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.