BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia menunjukan peningkatan yang pesat. Perkembangan teknologi kian hari kian meningkat dan persaingan pun kian ketat. Kemajuan teknologi pastinya juga bersentuhan dengan komputer. Komputer juga dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Dapat mengurangi potensi terjadinya kesalahan pengolahan data secara manual. Tapi tentunya semua itu tergantung dari kualitas sumber daya yang mengoperasikan komputer. Hanya saja penggunaan komputer dalam beberapa bidang, pengolahan datanya terkadang masih dilakukan secara manua, sehingga dapat menyebabkan data yang dihasilkan kurang akurat dan efisien.

Dalam rangka mendukung pemesanan tiket online dibidang transportasi darat, maka suatu sistem yang berbasis sistem informasi merupakan suatu kebutuhan utama, mengingat tantangan tugas dimasa depan yang dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan, transportasi dengan cepat, tepat, konsisten dan mudah selalu tersedia setiap saat, itulah yang kini menjadi tuntutan masyrakat. Untuk pemesanan, pembatalan dan pemindahan jadwal pada PO Primajasa idealnya adalah dengan membangun sistem informasi, dengan dibangunnya sistem ini diharapkan dapat

membantu pekerjaan petugas tiket PO Primajasa dan calon penumpang dapat mengefisiensikan waktu dalam melakukan pemesanan, pembatalan dan pemindahan jadwal.

Penggunaan sistem informasi dibidang pemesanan tiket, pembatalan tiket, pemindahan jadwal sudah banyak digunakan oleh beberapa perusahaan, otobus, namun tidak sedikit juga yang belum memanfaatkan proses komputerisasi untuk mempermudah pekerjaan dalam bidang pemesanan tiket, pembatalan tiket, dan pemindahan jadwal. Salah satu po bus yang masih menggunakan cara manual dalam pemesanan tiket adalah di PO Primajasa, yang dimana calon penumpang harus datang langsung ke shuttle Primajasa yang beralamat di Jl Batununggal Indah II No. 197 atau Jl. Soekarno Hatta No. 181, Babakan Ciparay Bandung, dalam melakukan pemesanan tiket membutuhkan waktu yang waktu yang tidak sedikit, bagi calon penumpang.

PO Primajasa adalah perusahaan otobus yang bergerak dibidang transportasi darat, yang merupakan salah satu perusahaan otobus terbesar yang berada di Indonesia., yang melayani rute antar kota antar provinsi (AKAP) dan antar kota dalam provinsi (AKDP), namun sisi lain dari Po Primajasa adalah masih manualnya pemesanan tiket bagi calon penumpang yang akan menggunakan jasa pemandu moda dan bus *executive*, sebagai contoh calon penumpang yang ingin melakukan pemesanan tiket, melakukan pembatalan tiket yang sudah dibeli, oleh calon penumpang dan

pemindahan jadwal yang sudah dipesan sebelumnya oleh calon penumpang pemandu moda dan bus *executive* masih dilakukan dengan cara manual.

Untuk menangani masalah diatas, dalam tugas skripsi ini penulis akan merancang dan merealisasikan sebuah web dalam bentuk simulasi untuk pelayanan pemesanan tiket, pembatalan tiket, dan pemindahan jadwal pada pemandu moda dan bus *executive* Primajasa. Yang mana nantinya hasil dari perancangan web ini dapat diterapakan pada perusahaan pemandu moda dan bus *executive* Primajasa. Maksud dari penerapan sistem ini menggantikan sistem yang terdahulu, yang bersifat manual, agar mempermudah proses pelayanan tiket. Pada saat ini tentunya sistem yang baru ini dituntut pula agar dapat bermanfaat untuk masa yang akan datang.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari beberapa kajian latar belakang diatas ditemukan beberapa aspek permasalahan yang muncul, maka dari itu penulis mengidentifikasikan permasalahan yang ada pada pemandu moda dan bus *executive* Primajasa diantaranya:

1.2.1 Identifikasi masalah

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang ada, yakni sebagai berikut:

1. Dengan melakukan pemesanan tiket secara manual terkadang petugas tiket kesullitan membaca tulisan penumpang yang tertera pada formulir pemesanan tiket..

2. Kurangnya sarana informasi yang disediakan terkait dengan pelayanan pemesanan tiket dan informasi – informasi lainnya.
3. Kualitas dan mutu pelayanan menjadi menurun ketika memberikan pelayanan pemesanan kepada calon penumpang dengan jumlah yang banyak pada saat yang bersamaan.

1.2.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat mempermudah calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket, pembatalan tiket, dan pemindahan jadwal.
2. Bagaimana merancang sebuah sistem dalam pemesanan tiket, pembatalan tiket, dan pemindahan jadwal yang efektif, dan dapat berjalan dengan baik.
3. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat membuat sebuah laporan secara fleksibel, cepat dan akurat.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam membangun Sistem Informasi Pemesanan Tiket Berbasis Web pada pemandu moda dan bus *executive* Primajasa, Penulis mempunyai maksud dan tujuan tertentu adapun maksud dan tujuan tersebut sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

1. Membantu membuat sebuah sistem pemesanan tiket dan informasi yang nantinya memudahkan dalam pemesanan tiket pada PO Primajasa.

2. Memberikan koreksi dan usulan serta terhadap sistem pemesanan yang sedang berjalan

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan maksud dan tujuan penelitian ini, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses implementasi sistem informasi pemesanan tiket secara online pada PO primajasa.
2. Untuk memberikan gambaran sistem informasi pelayanan reservasi yang sedang berjalan di PO Primajasa.
3. Untuk mengetahui rancangan program komputer yang dapat mendukung pelayanan pemesanan tiket pada PO Primajasa.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan peneliti ini adalah sebagai berikut:

a) Bagi peneliti
    1. Belajar mengimplementasikan sebuah sistem yang telah dipelajari dimasa perkuliahan sehingga nantinya berguna bagi orang lain.
    2. Menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan mengenai perancangan sebuah sistem yang kompleks yang terjadi didunia kerja yang nyata.
b) Bagi perusahaan

1. Membantu serta memudahkan dalam proses pengolahan data di pemandu moda dan bus *executive* Primajasa dengan sistem informasi yang berbasis web.
2. Sebagai media promosi dan publikasi serta sarana yang membantu pendistribusian informasi terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan agar pembahasan tidak terlalu jauh dan meyimpang dari pokok permasalahan, sehingga pembahasan masih dalam lingkup yang berkaitan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Pengimplementasian sistem hanya sebatas lingkungan pemesanan tiket, pembatalan tiket, dan pemindahan jadwal pada pemandu moda dan bus *executive* Primajasa cabang Bandung.
2. Sistem informasi yang akan dibangun berbentuk web online yang dapat diakses oleh pemesan, dan petugas tiket.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut lokasi dan waktu selama melakukan peneitian di PO Primajasa:

Tabel 1.1 Waktu dan Kegiatan

NO	KEGIATAN	TAHUN 2016-2017															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Komunikasi		■	■	■	■											
2	Perencanaan Secara Cepat					■	■	■									
3	Perancangan Secara Cepat							■	■	■	■						
4	Pembentukan *Prototype*										■	■	■				
5	Penyerahan Sistem												■	■			
6	Perbaikan													■	■	■	■

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di PO Primajasa yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 181, babakan ciparay Bandung 402233

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan Maret 2017 bertempat langsung di PO Primajasa.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam upaya mendapatkan gambaran secara menyeluruh tentang skripsi ini, sistematika penulisan skrpisi ini terbagi menjadi beberapa BAB beserta pokok pembahasannya, yaitu sebagai berikut:

A. BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan penelitian, batasan masalah dan waktu penelitian serta sistematika penulisan

B. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas teori yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada akan dibahas oleh penulis dan pengertian dari istilah – istilah yang digunakan pada penulisan laporan ini

C. BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas tentang gambaran umum perusahaan serta stuktur organisasi dan menerangkan tentang metode apa yang digunakan dalam penelitian serta menganalisis sistem dan prosedur yang sedang berjalan

D. BAB IV HASIL DAN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang perancangan sistem informasi pemesanan tiket online pada pemandu moda dan bus executive Primajasa

E. KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari objek yang telah diteliti dan kesimpulan dari pembahasan pembuatan skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis, juga terdapat saran yang diharapkan mampu memberikan positif bagi kinerja perusahaan