

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

BAB ini menjelaskan tentang suatu hal yang telah diamati dari proses penelitian. Oleh karena itu, akan dijelaskan melalui latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan sebagai pedoman penulisan Tugas Akhir.

#### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini penerapan sistem teknologi semakin berkembang dan mulai merambah ke berbagai sektor. Semua aktifitas yang dilakukan oleh sebuah bidang usaha semakin tidak terlepas dari pengaruh teknologi. Adapun dampak dari pesatnya perkembangan teknologi dimasa sekarang, khususnya dibidang informasi dan komputer membuat segala sesuatu yang sangat sulit ternyata dapat dilakukan dengan mudah dan dalam waktu yang singkat.

Dengan kemajuan teknologi seperti saat ini banyak perusahaan berlomba – lomba untuk memberikan kemudahan akses informasi mengenai perusahaan, produk atau jasa yang ditawarkan. Tidak terkecuali pada ranah bisnis transportasi khususnya bus. Hingga saat ini sudah banyak perusahaan bus yang memberikan kemudahan bagi konsumennya untuk melakukan pemesanan online pada situs web mereka diantaranya, Pahala Kencana, Rosalia Indah dan Lorena. Mengintegrasikan sistem informasi memungkinkan pemilik sistem untuk mendapatkan daya saing bisnis mereka. Integrasasi sistem informasi telah menjadi salah satu perhatian utama bagi banyak organisasi yang ingin menerapkan, mengakuisisi, atau menggabungkan sistem informasi dalam bisnis mereka sejak bertahun-tahun yang lalu (Subiyakto, 2018).

PO. SUDIRO TUNGGGA JAYA adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat. Dalam proses bisnisnya PO. SUDIRO TUNGGGA JAYA melayani penumpang yang pergi dari satu kota ke kota lain.

Sesuai dengan data yang diperoleh dari penelitian melalui wawancara kepada Owner dan juga salah satu admin di PO.Sudiro Tungga Jaya, Ia menjelaskan bahwa pemesanan tiket per

minggunya kurang lebih mencapai 200 transaksi pemesanan. Dimana tiap transaksi tersebut terdiri dari berbagai tujuan, mulai dari Jakarta, Surabaya, Malang, Yogyakarta.

Namun dalam proses bisnisnya PO.Sudiro Tungga Jaya belum menerapkan sistem online, sehingga dalam melakukan pemesanan tiket pelanggan harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi mengenai Jenis bus dan jadwal keberangkatan bus.

Hal tersebut yang menjadi masalah pada PO.Sudiro Tungga Jaya karena Transaksi Konvensional sangat tidak relevan bila digunakan di skala macro. Transaksi konvensional akan menghambat pekerjaan dikarenakan banyak transaksi yang harus di proses, mulai dari persetujuan admin dan pelanggan, hingga penyerahan maupun pengembalian. Sistem pembayaran dan pengembalian uang pada PO Sudiro tungga jaya pun masih dilakukan secara langsung atau secara tunai sehingga keamanannya pun sangat kurang.

Dilihat dari transaksi perminggunya aplikasi web responsive adalah salah satu solusi bagi PO. SUDIRO TUNGGGA JAYA untuk meningkatkan pelayanan pemesanan tiket bus terhadap pelanggan. dengan adanya aplikasi berbasis web responsive ini akan mempermudah proses transaksi yaitu dari sisi admin dapat dengan mudah memproses pemesanan karna adanya sistem yang sudah terintegrasi antara data pemesanan, data laporan dan data pelanggan. lalu kemudahan dari sisi pelanggan yaitu dapat melakukan pemesanan secara online sehingga pelanggan dapat memesan tiket dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi loket bus, aplikasi berbasis website ini juga sudah dilengkapi dengan adanya sitem pembayaran melalui transfer yang akan menjamin kelancaran dan keamanan saat melakukan pembayaran tiket bus. Perancangan aplikasi ini menggunakan metode Prototyping untuk menggambarkan sistem sehingga pengguna atau pemilik sistem mempunyai gambaran pengembangan sistem yang akan dilakukan.

Hasil yang di harapkan dalam penelitian ini yaitu menghasilkan aplikasi E-Tiket yang mampu mempermudah proses transaksi bagi perusahaan maupun bagi pelanggan, seperti penyampaian informasi, pemesanan dan proses pembayaran tiket lalu mampu memperluas jangkauan karna sistem ini dapat di akses kapan saja dan dimana saja. Adapun fitur fitur di dalam aplikasi E-tiket seperti Jenis Bus, Jadwal, Rute, Order, Konfirmasi dan Refund Tiket.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan yang telah di jelaskan, maka identifikasi masalah pada uraian di atas adalah sebagai berikut :

1. Pemberitahuan informasi masih kurang efektif sehingga pelanggan sangat kesulitan dalam mendapatkan informasi seputaran tiket bus dan jadwal keberangkatan.
2. Belum adanya sistem reservasi tiket secara online, memerlukan waktu lebih dalam mengelola pemesanan tiket
3. Dalam proses pengelolaan data masih dilakukan secara manual yaitu menggunakan Microsoft Excel sehingga sering terjadi kekeliruan dalam pencatatan

## 1.3 Ruang Lingkup Tugas Akhir

Untuk memfokuskan masalah dilakukan pembatasan masalah tanpa mengurangi nilai pokok dalam permasalahan yang telah dirumuskan. Batasan- batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibuat hanya meliputi reservasi tiket travel, jadwal keberangkatan dan ketersediaan kursi pada PO. SUDIRO TUNGGGA JAYA
2. Pembayaran dilakukan secara full di awal dengan metode *Payment Gateway*.
3. Sistem ini tidak menangani absensi dan penggajian karyawan PO. SUDIRO TUNGGGA JAYA
4. Tiket yang sudah dibayarkan bisa dibatalkan dengan ketentuan maksimal dilakukan satu hari sebelum keberangkatan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di paparkan maka tujuan yang ingin di capai dalam tugas akhir yaitu :

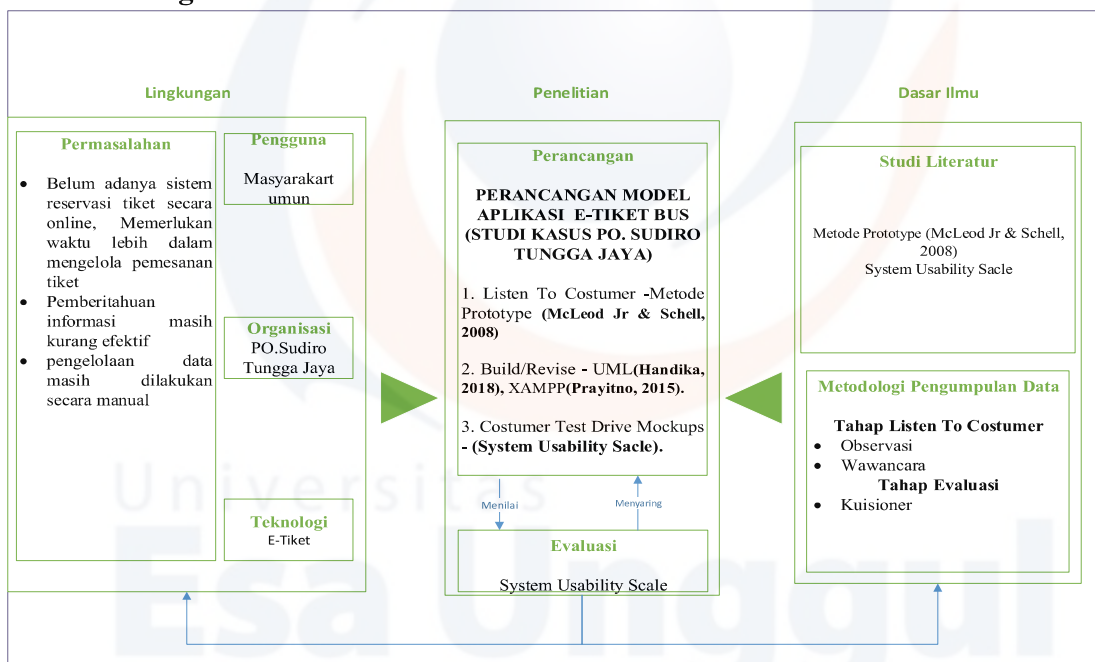
1. Membangun sistem informasi pemesanan dan penjualan tiket berbasis website pada PO. SUDIRO TUNGGGA JAYA.
2. Mempermudah petugas dalam melayani dan mengolah data pemesanan tiket secara online.
3. Meminimalisir terjadinya antrian reservasi dan pembelian tiket di agen PO. SUDIRO TUNGGGA JAYA

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Dengan Adanya sistem E-tiket ini mempermudah penumpang dalam memperoleh pelayanan informasi seperti Jadwal keberangkatan dan harga tiket.
2. Memberikan solusi dalam melakukan pembayaran bagi costumer yang sulit dalam melakukan pembayaran secara tunai.
3. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian penelitan sejenis.
4. Menghasilkan pelayanan yang nyaman, aman dan cepat kepada pelanggan dalam memperoleh informasi serta memperoleh tiket tujuan yang sesuai dengan keinginan.

## 1.6 Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Dalam menyusun kerangka berfikir tugas akhir ini, data yang diperoleh dari metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a) Studi kepustakaan

Tahap ini melakukan penggalan data dan pengumpulan informasi, melalui buku, jurnal tugas akhir dan artikel yang dapat menjadi bahan referensi dalam pembuatan tugas akhir ini.

b) Studi Lapangan

Pada metode ini dilakukan kegiatan survey langsung pada PO.Sudiro Tungga Jaya. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan sesuai kebutuhan dan mengetahui proses bisnis yang sedang berjalan pada saat ini. Adapun metode yang dilakukan adalah :

- Observasi

Pada proses ini dilakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai pemesanan Tiket pada PO.Sudiro Tungga Jaya serta mengumpulkan data secara langsung.

- Wawancara

Pada proses ini dilakukan wawancara langsung kepada pelaku bisnis dan pekerja yang ada ditempat tersebut.

c) Identifikasi Masalah

Tahap selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan permasalahan apa yang akan diangkat. Tugas akhir ini bertujuan untuk membantu memberikan solusi kepada PO.Sudiro Tungga Jaya untuk meminimalkan kendala yang terjadi karenatidak adanya media untuk pelanggan melakukan pemesanan tiket serta tidak adanya wadah informasi untuk laporan pembayaran dan laporan transaksi berhasil.

d) Analisis Masalah

- Analisis Fishbone

Tahap ini melakukan analisis data kebutuhan dengan melakukan penelitian lapangan menganalisis masalah harus dilakukan analisis terhadap kategori 4M dan 1E yaitu Man (manusia), Methods (metode), Materials (bahan) dan Environment (lingkungan) sebagai dasar untuk menentukan permasalahan pokok yang spesifik.

e) Analisis Kebutuhan

- Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan Fungsional sistem ini terdiri atas informasi utama yang saling berhubungan dan mendukung satu sama lain. Kebutuhan

fungsional merupakan kebutuhan akan fasilitas yang dibutuhkan serta aktivitas apa saja yang dilakukan oleh sistem secara umum.

- **Kebutuhan Non Fungsional**

Analisis kebutuhan non fungsional adalah kebutuhan yang digunakan untuk menjalankan sistem, dengan hasil kuisioner bahwa sistem dibuat menggunakan aplikasi.

f) **Desain Sistem**

Tahap desain sistem ini bertujuan memberikan gambaran desain alur proses bisnis pada aplikasi tersebut agar lebih efektif.

g) **User Interface**

Tahap ini memberikan gambaran nantinya aplikasi tersebut dibuat, serta memberikah langkah-langkah dalam melakukan pemesanan pada sistem tersebut.

h) **Membuat Rancangan Database**

Tahap ini bertujuan untuk mempermudah admin ataupun karyawan dalam memasukkan laporan pemesanan dan penjualan pada system

i) **Membuat Aplikasi**

Tahap ini bertujuan untuk memudahkan semua pihak dalam melakukan proses bisnis pada sistem.

j) **Testing Aplikasi**

Dilakukan testing aplikasi bertujuan untuk melihat aplikasi tersebut mempunyai kendala atau tidak pada sistem, bila memiliki kendala akan dilakukan tahap evaluasi.

k) **Implementasi**

Tahapan ini dilakukan implementasi agar hasil dari pembuatan sistem ini berjalansesuai semua pihak.

l) **Evaluasi**

Tahap ini berguna agar meminimalisir kendala yang terjadi apabila aplikasi tersebut mempunyai masalah nantinya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan, tugas akhir ini akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, metode penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam memaparkan pokok permasalahan.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini menerangkan tentang gambaran umum PT. Dua Putri Makmur, proses bisnis yang berjalan, kerangka pemikiran, analisis masalah dengan metode prototype dan rencana solusi pemecahan masalah.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai perancangan aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan metode piecies, dengan tahapan *Performance* (kinerja), *Information* (informasi), *Economic* (ekonomi), *Control* (kendali), *Effiency* (efisien), dan *Service* (layanan).

### **BAB V : KESIMPULAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas.