

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Pembangunan sistem informasi pada suatu perusahaan adalah penting jika tidak ingin kalah dalam persaingan bisnis. Yuniarto (2013) menuliskan bahwa perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi (teknologi informasi) yang sangat pesat dewasa ini telah mengakibatkan terjadinya revolusi di dunia perdagangan dan industri. Sebelumnya transaksi bisnis harus dilakukan secara tatap muka (*face-to-face*), melibatkan sejumlah sumber daya dan fasilitas fisik (*office and paper*). Saat ini, transaksi serupa dapat dilakukan oleh siapa saja dan dari mana saja secara fleksibel (tanpa harus bertemu muka) dengan menggunakan peralatan elektronik dan internet (*e-business*). Menurut Oetomo (2006) pembangunan sistem informasi yang terintegrasi berbasis teknologi informasi telah menciptakan peluang bagi banyak perusahaan untuk mengembangkan model-model keunggulan kompetitif. Pembangunan sistem informasi akan meningkatkan citra perusahaan dari sudut pandang staf maupun pihak eksternal perusahaan. Layanan konsumen akan sangat cepat dilakukan, sementara staf juga cukup ringan dalam mengolah ribuan transaksi yang terjadi. Yuniarto menambahkan pernyataannya bahwa para praktisi bisnis harus melihat fenomena ini sebagai suatu tawaran kesempatan untuk dapat meningkatkan kinerja dari berbagai segi secara signifikan karena banyak sekali hal yang dapat dilakukan seperti: memperbaiki efisiensi, efektivitas, transformasi industri, dan lain sebagainya.

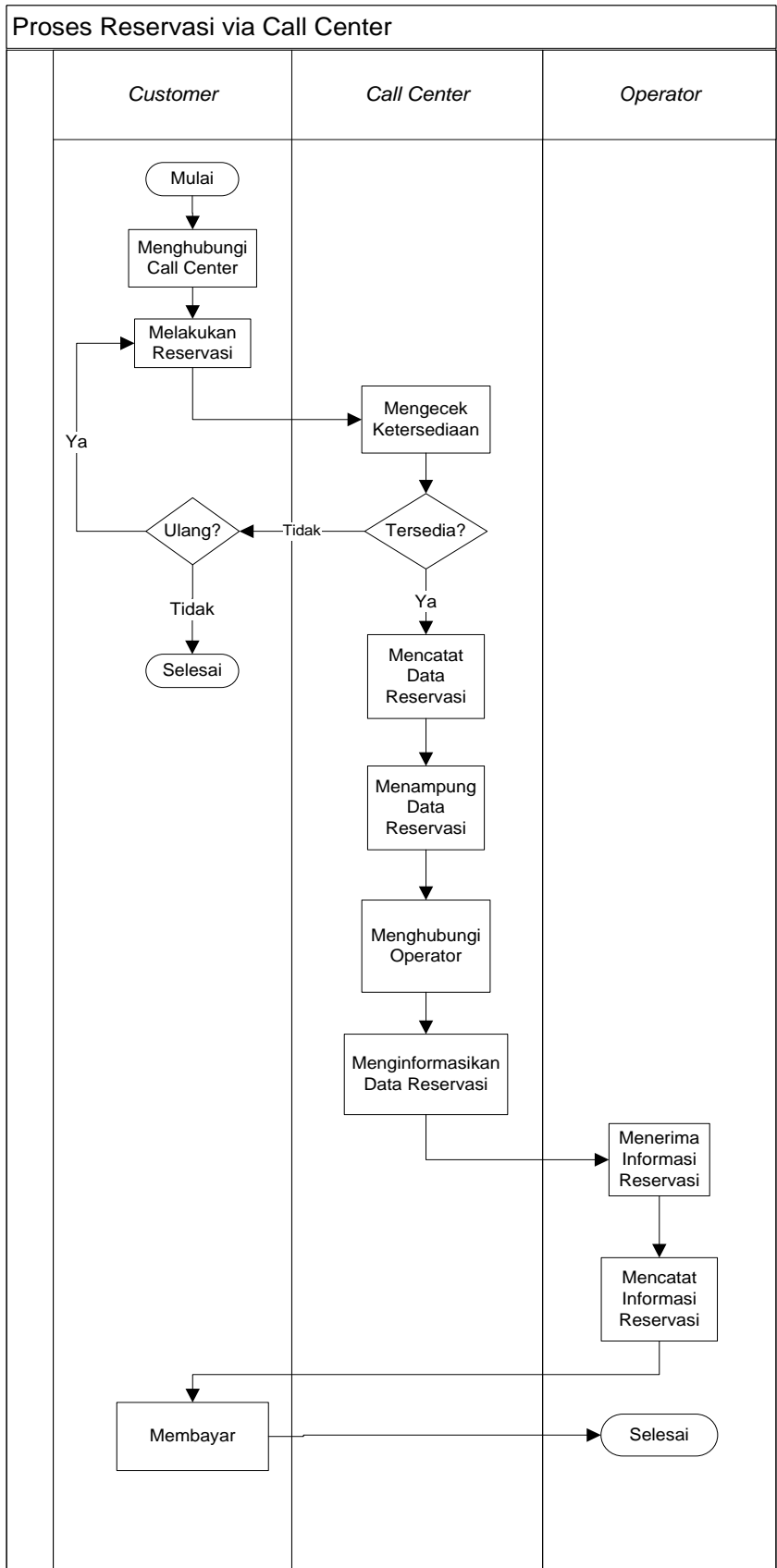
Di Indonesia, strategi bisnis melalui pembangunan sistem informasi *e-business* sudah cukup meluas, khususnya untuk usaha perbankan, distribusi, telekomunikasi, manufaktur, penerbangan, pendidikan, perhotelan, perdagangan, rumah sakit, dan berbagai bidang lainnya. BCA, DHL, HM Sampoerna, Merpati, Nusantara Airlines, Bina Nusantara, Grand Hyatt Jakarta dan Metrodata adalah contoh perusahaan-perusahaan yang telah menikmati manfaat dari penerapan

sistem informasi pada umumnya dan sistem informasi berbasis internet khususnya (Sugiarsono, 2001).

PT Baraya Travel adalah perusahaan pelayanan travel antar Bandung-Jakarta. Perusahaan ini belum memanfaatkan penerapan sistem informasi sebagai strategi bisnisnya. Salah satunya pada proses bisnis pelayanan pemesanan kursi. Perusahaan ini masih melakukan pelayanan pemesanan kursi secara manual.

Pemesanan kursi dilakukan dengan dua cara:

- Pertama, *customer* datang langsung ke *outlet*. Dengan cara ini, *customer* dapat langsung melakukan pembayaran sehingga bisa memilih kursi yang diinginkan, karena *customer* boleh memilih kursi jika telah melakukan pembayaran.
- Kedua, *customer* menghubungi *call center* sebagaimana yang tergambar pada Gambar I.1. Pihak *call center* memiliki catatan yang selalu di-*update* setiap jam mengenai kondisi status kursi terkini untuk seluruh *outlet*. Untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi status kursi tersebut, pihak *call center* menelepon seluruh *outlet* setiap jam. Ketika *customer* memesan kursi melalui *call center*, pihak *call center* memeriksa tersedia atau tidaknya kursi yang dipesan tersebut di catatannya. Jika tersedia, pihak *call center* menerima pesanan tersebut tetapi tidak segera menginformasikan kepada *outlet* yang bersangkutan tetapi ditampung dulu dengan alasan untuk menghemat biaya pulsa telepon.



Gambar I.1 Proses Reservasi *Existing* via Call Center

Cara yang kedua mengakibatkan sering timbul beberapa masalah(wawancara dengan supervisor pada 20 Pebruari 2012) terutama kesalahan pencatatan reservasi seperti:

- a. *Customer* sudah melakukan *booking* tetapi ternyata tidak tercatat
- b. *Customer* memesan satu kursi tetapi tercatat dua kursi (atau sebaliknya)

Masalah-masalah yang sering timbul dikarenakan *human error* dan ketidakakuratan informasi yang diterima akibat *noise* yang sering terjadi dalam hubungan telepon.

Perusahaan ini melayani keberangkatan antar kota Bandung dan Jakarta. Berikut ini adalah jadwal keberangkatan dari kota Bandung ke Jakarta.

• Dari Bandung ke Jakarta						
Surapati - Dago						
Melawai/ Tendean	Fatmawati	Sarinah	Kelapa Gading	Ciputat	Katimalang/ Bekasi Barat	Blora
04.00	05.30	04.00	05.30	06.00	06.00	05.30
04.30	07.00	04.30	07.30	07.30	07.00	06.30
05.00	09.30	05.00	09.30	11.00	08.00	08.30
05.30	11.30	05.30	11.30	12.30	10.00	09.30
06.30	14.30	06.00	16.00	14.00	11.00	10.30
07.00	16.00	08.00	19.00	15.30	13.00	12.30
09.00	19.00	09.00	20.00	19.00	15.00	13.30
10.00	21.00	10.00		19.30	16.00	14.30
10.30		11.00			17.00	16.30
11.00		12.00			18.30	17.30
12.00		12.30			19.30	18.30
12.30		13.00			20.30	20.30
13.00		14.00				
14.00		16.00				
15.00		17.00				
16.00		18.00				
16.30		19.00				
17.00		20.00				
18.30		21.00				
19.00						
20.00						
20.30						
21.00						

Lenteng Agung	Jatiwaringin	Cikini/ Tebet	Bumi Serpong/ Bintaro	Slipi	Ciledug
06.30	05.45	06.15	06.00	05.30	05.30
07.00	06.45	07.15	07.00	08.30	08.30
08.15	08.45	10.15	07.30	09.30	09.30
10.15	09.45	12.15	08.00	12.30	12.30
12.00	11.45	12.30	09.00	13.30	13.30
12.30	12.45	15.15	10.00	16.30	14.30
13.15	13.45	16.15	11.00	17.30	17.30
15.15	14.45	19.15	12.00	20.30	20.30
16.00	16.45	20.15	12.30		
17.15	17.45		14.00		
19.15	18.45		15.00		
20.00	20.45		15.30		
20.30			16.00		
			17.00		
			18.30		
			19.00		
			20.00		
Jl. Lombok		Cimahi/Padalarang			
Bekasi Barat/ Kalimalang	Melawai/ Tendea	Melawai/ Tendea	Sarinah	Bumi Serpong/ Bintaro	
06.00	07.00	06.00	08.00	06.30	
08.00	10.30	10.00	12.30	10.30	
10.00	12.00	14.00	16.30	14.30	
13.00	12.30	19.00	20.30	19.30	
15.00	16.30				
17.00	20.30				
18.30					
20.00					
Buah Batu - M. Toha					
Melawai/ Tendea	Sarinah	Jatiwaringin	Cikini/ Tebet	Lenteng Agung	Ciledug
05.30	05.30	06.30	09.00	06.00	06.30
07.00	07.30	08.00	13.00	11.00	10.30
10.00	10.30	09.30	17.00	14.30	14.30
12.00	15.00	12.00	21.00	19.00	18.30
12.30	16.30	12.30			
14.00	19.30	14.30			
15.30		16.00			
18.00		18.30			
18.30		19.30			
20.30					
Dipatiukur					
Sarinah	Tebet	Lenteng Agung	Kelapa Gading	Fatmawati	Ciputat
06.00	07.00	07.00	07.00	09.00	06.00
10.00	08.00	12.00	11.00	19.30	11.00
15.00	13.00	16.00	14.00		14.00
19.00	15.00	20.00	18.00		19.00
		17.00			
	20.30				

Gambar I.2 Jadwal Keberangkatan

Simpulan dari data di atas adalah perusahaan ini memiliki:

- a) 8 pool atau *outlet* di Kota Bandung
- b) 13 pool atau *outlet* di Kota Jakarta
- c) 243 total jadwal keberangkatan yang tersebar di berbagai *outlet* di Bandung.

Dengan banyaknya jumlah *outlet* dan jadwal keberangkatan sebagaimana data di atas, penggunaan telepon sebagai alat untuk komunikasi antara *Call center* dan *outlet-outlet* tidak efisien. Dengan penerapan teknologi informasi, *Call center* cukup meng-*input*-kan informasi ke dalam sistem, lalu secara otomatis data-data di pihak *outlet-outlet* yang bersangkutan akan ter-*update*. Penggunaan telepon pun tidak dibutuhkan lagi.

Di samping itu, Jika dilihat proses bisnisnya yang panjang, maka penerapan teknologi informasi bisa menjadi solusi sehingga proses bisnisnya lebih sederhana.

Berdasarkan latar belakang tersebut, PT Baraya Travel membutuhkan suatu sistem informasi untuk mendukung konsep *e-business*. Untuk itu, analisis dan perancangan sistem informasi reservasi *online* perlu dilakukan.

Dengan sistem informasi ini, *Customer* tidak harus menelepon *call center* atau datang ke *outlet* untuk memesan kursi. Untuk mengakses sistem informasi ini, *customer* bisa menggunakan beberapa perangkat elektronik seperti PC (*Personal Computer*), *laptop*, dan *Tablet PC*.

Penelitian ini menggunakan metode *Structured Analysis and Design*. Metode ini digunakan dengan mempertimbangkan kemampuan analis dan *programmeryang* ahli dalam menggunakan pendekatan terstruktur. Selain itu, metode ini dinilai masih relevan dan mampu menyelesaikan masalah dalam hal menganalisis dan merancang suatu sistem.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Bagaimana analisis dan rancangan sebuah sistem informasi *online reservation* pada PT Baraya Travel dengan menggunakan metode *structured analysis and design*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan merancang sebuah sistem informasi *online reservation* pada PT Baraya Travel dengan menggunakan metode *structured analysis and design*.

I.4 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini tidak membahas perhitungan biaya proyek.
2. Sistem pembayaran tiket bukan bagian dari sistem informasi yang dirancang.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah menghasilkan sistem informasi *online reservation* yang mampu memberikan solusi pada permasalahan yang ada.