

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

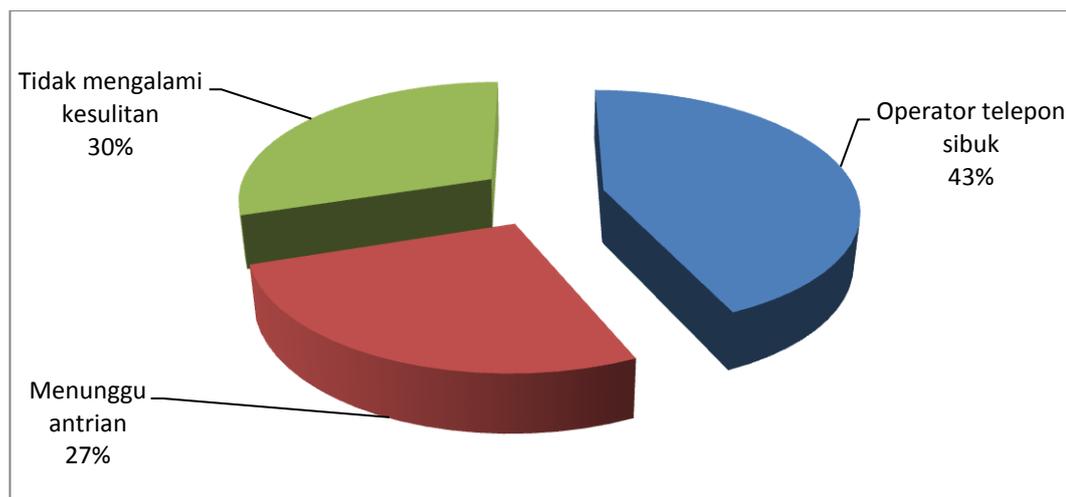
Saat ini, penerapan teknologi semakin berkembang dan mulai merambah ke berbagai sektor. Semua aktivitas yang dilakukan oleh sebuah bidang usaha semakin tidak terlepas dari pengaruh teknologi. Berbagai aplikasi komputer yang banyak ditawarkan pun memungkinkan para perusahaan menerapkannya di dalam mengelola bidang usaha untuk meningkatkan keuntungan. Salah satu perusahaan yang turut menerapkan teknologi informasi adalah perusahaan jasa biro perjalanan.

Jasa transportasi biro perjalanan kini merupakan salah satu usaha dengan prospek keuntungan yang menjanjikan karena merupakan salah satu jasa yang sering dipakai, bahkan hampir semua orang dari berbagai kalangan menggunakan layanan jasa ini ketika akan melakukan perjalanan darat. Namun sayangnya, banyak orang memiliki waktu yang terbatas sehingga mereka cenderung tidak memiliki waktu untuk pergi ke *pool travel* tersebut hanya untuk melakukan pemesanan/*booking* kursi. Apalagi bagi pelanggan yang ingin memesan kursi tersebut sedang berada di luar kota. Hal ini tentunya menjadi masalah yang harus dihadapi oleh kebanyakan perusahaan biro perjalanan karena banyaknya pelanggan yang tidak ingin direpotkan ketika harus melakukan pemesanan kursi.

Pemanfaatan sistem penjualan lain menjadi sangat diperlukan seperti penjualan tiket secara online (*e-ticketing*) guna meningkatkan efektifitas yang dapat dilihat dari berkurangnya jumlah antrian serta kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh tiket^[11]. Selain itu, pemesanan tiket secara *online* pun dapat menjadi suatu alternatif pilihan untuk membantu para calon penumpang dalam memesan tiket tanpa harus datang langsung ke lokasi penjualan, sekaligus dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan^[13].

X-Trans merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi darat. Dalam menjalankan proses bisnisnya, X-Trans masih memiliki beberapa keterbatasan. Salah satunya adalah pemesanan tiket *travel* yang hanya dapat

dilakukan via telepon atau dengan mendatangi *pool* secara langsung, belum adanya fasilitas yang dapat memberikan fleksibilitas kepada pelanggan dalam melakukan proses pemesanan. Terkadang pelayanan pemesanan via telepon pun menjadi tidak praktis. Hal ini disebabkan oleh telepon operator yang sering sibuk karena jumlah operator ataupun *line* telepon yang sedikit. Ditambah lagi kondisi operator yang harus melayani pemesanan via telepon dan datang langsung sekaligus. Hal ini diperkuat oleh banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai keterbatasan dalam proses pemesanan tersebut seperti yang ditampilkan pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Masalah Yang Sering Terjadi Saat Pemesanan Tiket

Tabel 1.1 menggambarkan data hasil wawancara yang dilakukan kepada tiga puluh orang penumpang X-Trans yang rata-rata telah menggunakan jasa travel ini sebanyak lebih dari tiga kali dan diperoleh informasi bahwa 70% pelanggan X-Trans dari berbagai jenis karakteristik pekerjaan menginginkan adanya pemesanan tiket yang dapat dilakukan secara *online*. Pelanggan menginginkan tersedianya suatu layanan pemesanan yang dapat diakses dengan cara yang mudah, praktis, cepat, dan tersedia 24 jam sehari selama 7 hari dalam satu minggu dimana pun mereka berada. Tetapi dalam kondisi nyata, belum ada perusahaan biro perjalanan yang menggunakan dukungan pemesanan *online* serta menerapkan konsep SMS *gateway* untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi guna meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Tabel 1.1 Tabel Hasil Preferensi Pelanggan Terhadap Aplikasi Pemesanan Tiket Usulan

| Pertanyaan | Pekerjaan | Jumlah Sampel | Jumlah sampel yang menjawab perlu untuk diterapkan | Persentase |
|---|-----------------------|---------------|--|------------|
| Apakah aplikasi pemesanan berbasis <i>web</i> perlu diterapkan? | Pengusaha | 6 | 4 | 13% |
| | Pegawai/ Karyawan | 11 | 9 | 30% |
| | Mahasiswa/ Pelajar | 8 | 6 | 20% |
| | Ibu Rumah Tangga | 5 | 2 | 7% |
| | | 30 | 21 | 70% |

Oleh karena itu, dibutuhkan media yang dapat diakses oleh masyarakat dalam melakukan pemesanan tiket agar proses pemesanan tiket jadi lebih mudah, dapat menghemat waktu dan tentunya bagi perusahaan dapat meningkatkan jumlah penumpang serta menjaga hubungan dengan pelanggan-pelanggan setianya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiawan^[12], perancangan dan pengembangan aplikasi pemesanan tiket pada kereta api dibuat menggunakan metode iteratif dan juga mengadopsi teknologi imode maka kajian tentang pengembangan aplikasi pemesanan tiket berbasis *web* dan penerapan konsep SMS *gateway* pada X-Trans dilakukan dengan menggunakan metode iteratif.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat rancangan suatu sistem informasi pemesanan yang mudah, cepat, dapat diakses oleh pelanggan secara *real-time* dan memberikan pemberitahuan ketersediaan tiket serta menerapkan konsep penggunaan SMS *gateway* untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi perusahaan?
2. Bagaimana membuat aplikasi pemesanan/*booking* tiket berbasis *web* dan menerapkan konsep penggunaan SMS *gateway* untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi pada X-Trans?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan daripada penulisan ini adalah :

1. Untuk membuat suatu rancangan sistem informasi pemesanan yang mudah, cepat, dapat diakses oleh pelanggan secara *real-time* dan memberikan pemberitahuan ketersediaan tiket serta menerapkan konsep penggunaan SMS *gateway* untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi perusahaan.
2. Untuk membuat aplikasi pemesanan/*booking* tiket berbasis *web* dan menerapkan konsep penggunaan SMS *gateway* untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi pada X-Trans.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat daripada penulisan ini adalah :

1. Memperkenalkan suatu sistem pemesanan tiket berbasis *web* dan menerapkan konsep penggunaan SMS *gateway* untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi pada jasa *travel* guna membantu perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya.
2. Memberikan suatu acuan bagi X-Trans dalam merancang sistem pemesanan tiket berbasis *web* dan menerapkan konsep penggunaan SMS *gateway* untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi pada X-Trans.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengkaji suatu permasalahan diperlukan pembatasan agar penyajiannya lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun batasan masalah yang dilakukan dalam tugas akhir ini adalah :

1. Perancangan aplikasi ini hanya merupakan suatu bentuk usulan dan simulasi kepada pihak manajemen sehingga tidak sampai tahap implementasi.
2. Aplikasi ini tidak membahas tentang jaringan secara lebih mendalam.
3. Pengembangan aplikasi ini dilakukan dengan menggunakan metode iteratif.
4. Transaksi pembayaran dalam sistem ini menggunakan data *dummy*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat dan batasan penelitian terhadap X-Trans. Pada akhir bab ini diberikan garis besar isi skripsi dalam sistematika pembahasan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan tinjauan pustaka yang akan mendukung penelitian ini dari metode – metode yang menjadi dasar bagi analisa permasalahan yang ada dan pemecahan tersebut. Landasan teori ini didapat dari studi pustaka mengenai hal – hal yang berhubungan dengan penelitian skripsi ini.

BAB 3 METODOLOGI TUGAS AKHIR

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai model konseptual, sistematika penelitian dan langkah-langkah dalam perancangan dan pengembangan sistem.

BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai analisis identifikasi sistem *existing*, identifikasi kebutuhan informasi, *user interface*, arsitektur infrastruktur serta perancangan sistem berupa pembuatan diagram UML dan ERD.

BAB 5 HASIL DAN PENGUJIAN RANCANGAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai pengujian yang dilakukan terhadap hasil rancangan untuk mengetahui hasil *output* data serta kelebihan dan kekurangan sistem.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.