

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada jaman yang berkembang pesat saat ini transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat di kehidupan modern untuk menjalankan aktifitas sehari-hari khususnya bagi seseorang yang menjalankan perjalanan jauh. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek baik aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan waktu yang mempunyai peranan besar dalam kehidupan manusia.

Dalam hubungan transportasi sangat berkaitan dengan sistem informasi karena dalam kegiatan penjualan dan pemesanan tiket memerlukan sistem informasi untuk mempermudah kegiatan penjualan dan pemesanan tiket. Agar mempermudah dalam penjualan dan pemesanan tiket. Keberadaan jasa transportasi bus bagi masyarakat Kotapinang sudah tidak asing lagi. Dapat kita lihat masih banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa transportasi bus untuk berpergian, terutama pada hari-hari libur sekolah atau libur hari besar yang memang sudah menjadi tradisi masyarakat kita untuk berpergian keluar kota untuk mengisi waktu libur..

Perusahaan jasa angkutan yang banyak diminati masyarakat sebaiknya menyediakan suatu pelayanan terbaik dan maksimal kepada calon para penumpang. Terutama dalam sistem pemesanan tiket kepada penumpang, karena proses pemesanan tiket bis baik pada agen yang telah tersedia untuk membeli langsung maupun di bagian pemesanan masih bersifat manual sehingga

membutuhkan tenaga dan waktu yang banyak. Dan sering terjadinya kesalahan tempat duduk yang sudah dipesan tidak teridentifikasi sehingga tempat duduk yang sudah dipesan dapat terisi lagi. Pada agen pemesanan antrian sangat panjang sehingga proses penjualan tiket membutuhkan waktu yang lama. Dan pada proses pembuatan laporan akhir pemesanan baik keberangkatan maupun perhari masih bersifat pencatatan di dalam kertas sehingga pembuatan laporan tersebut memerlukan waktu yang lama. Karena kurang baiknya pengarsipannya membuat sering terjadinya kesalahan dalam pembuatan laporan-laporan.

Salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi yang masih menggunakan sistem manual dan belum memanfaatkan teknologi internet sebagai pengembangan pelayanan kepada customer dalam pemesanan tiket yaitu PT. Chandra. Penulis mencoba untuk mencari informasi tentang PT. Chandra melalui internet, namun penulis tidak mendapati *website* milik PT. Chandra. Karena tidak adanya informasi menyulitkan penulis untuk mencari informasi tentang PT. Chandra. Berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk merancang bangun sistem informasi berbasis web guna memudahkan dalam hal mengakses informasi yang berhubungan dengan PT. Chandra, baik profil maupun layanan melalui teknologi internet sehingga dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam hal pemasaran dan pelayanan perusahaan khususnya PT. Chandra.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis memilih topik ini untuk dijadikan Tugas Akhir dengan judul “Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Online Pada PT. Chandra Berbasis Web”. Aplikasi ini diharapkan membantu customer dalam melakukan aktivitas pemesanan tiket bus pada PT. Chandra, di

mana dalam aplikasi ini *customer* tidak perlu datang langsung ke terminal atau agen untuk memesan tiket bus, *customer* tinggal mengakses layanan ini. Setelah itu, *customer* cukup membuka alamat *internet* dari aplikasi ini berada. Aplikasi ini akan memberikan beberapa menu yang dapat diakses oleh *customer*, yang juga memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan tiket bus pada PT. Chandra.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan tiket berbasis *web* pada PT. Chandra Kotapinang?
2. Bagaimana menyediakan layanan jadwal pemberangkatan, harga, pemesanan kursi, pembelian tiket pada PT. Chandra Kotapinang?
3. Bagaimana memanfaatkan teknologi web di dalam pembuatan sistem informasi pemesanan tiket pada PT. Chandra Kotapinang?
4. Bagaimana meningkatkan penjualan dan jangkauan pemasaran tiket pada PT. Chandra Kotapinang?

1.3. Ruang Lingkup Masalah

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas dalam penulisan ini dimulai dari aplikasi yang dibangun adalah sistem pemesanan tiket berbasis *web* yang dapat diakses menggunakan komputer dengan koneksi internet. Proses awal yang dimiliki sistem pemesanan tiket adalah login untuk administrator yang merupakan sarana yang digunakan khusus admin sebagai pengolah data dan informasi yang

ada dalam *website*. Pengguna dapat mengakses informasi jadwal keberangkatan dan pemesanan tiket. Dalam menu pesan tiket disediakan panduan bagaimana cara untuk melakukan pemesanan tiket. Proses selanjutnya yaitu pengguna dapat memesan dan melakukan transaksi untuk mendapatkan tiket yg dituju. Proses ini diakhiri ditandai bahwa pengguna dapat mencetak tiket yang dipesannya dan admin dapat melihat laporan transaksi yang terjadi.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan batasan masalah diatas maka penulis memilikitujuan sebagai berikut :

1. Untuk membangun sistem informasi pemesanan tiket berbasis *web* pada PT. Chandra Kotapinang.
2. Untuk menyediakan layanan jadwal pemberangkatan, harga, pemesanan kursi, pembelian tiket pada PT. Chandra Kotapinang
3. Untuk memanfaatkan teknologi web di dalam pembuatan sistem informasi pemesanan tiket pada PT. Chandra Kotapinang
4. Untuk meningkatkan penjualan dan jangkauan pemasaran tiket pada PT. Chandra Kotapinang

1.4.2. Manfaat

Perancangan sistem informasi pemesanan tiket bus online pada PT. Chandra berbasis *web* ini memiliki beberapa manfaat, yaitu :

1. Bagi penulis
Menambah wawasan dan pengalaman dalam pembuatan

program aplikasi berbasis *web* mengenai jadwal keberangkatan bus dan pemesanan tiket bus .

2. Bagi masyarakat/*customer* dan pengguna,

Mempermudah masyarakat/*customer* atau pengunjung situs web dalam memperoleh informasi tentang jadwal keberangkatan bus PT. Chandra yang didalamnya meliputi harga tiket, jenis bus, jam berangkat bus dan tujuan bus, serta memudahkan masyarakat/*customer* atau pengunjung situs web apabila ingin memesan tiket bus pada PT. Chandra.

3. Bagi peneliti lain

Menjadi inspirasi peneliti lain yang akan merancang dan membangun Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus *Online* Berbasis *Web*.

4. Bagi Fakultas Sains dan Teknologi

Sebagai bahan masukan dan juga tambahan dibidang *web* khususnya diperpustakaan Universitas LabuhanBatu Fakultas Sains dan Teknologi.

1.5. Tinjauan Umum Objek Penelitian

PT. Chandra merupakan usaha yang berdiri sejak tahun 2003, yang awalnya bergerak dalam bidang usaha transportasi khususnya travel. Namun seiring dengan berjalannya waktu kini PT. Chandra telah melakukan ekspansi dalam beberapa bidang usaha yang berkaitan dengan transportasi darat salah satunya adalah divisi jasa angkut pariwisata dan pariwisata dengan *brand* “PT. Chandra”



Gambar 1.1. Loket Bus Chandra Kota Pinang
Sumber : PT. Chandra, 2020

Lebih dari beberapa tahun PT. Chandra melayani masyarakat dalam bidang jasa angkutan umum darat serta pada inovasinya dalam mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat pengguna jasanya. PT. Chandra juga memiliki *workshop* dan lokasi di beberapa daerah guna mendukung kegiatan operasional Bus. Dan penerapan konsep *Web* dengan layanan pemesanan *Online* buat para pelanggan Bus.

Berdasarkan Badan Pusat Statistika infrastruktur transportasi PT Chandra dalam pengembangan dan peningkatan sarana di sector perhubungan terus dilakukan oleh pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Kondisi jalan di Sumatera Utara tahun 2021 tidak mengalami perubahan yang signifikan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Menurut jenis permukaan, jalan di Provinsi Sumatera Utara yang telah beraspal sebesar 2667.46 km, beton sebesar 32.55 km, kerikil sebesar 58,25 km, dan tanah sebesar 247.39 km. bila dilihat menurut kondisi, jalan berkondisi baik yaitu sebesar 1.060,43 km. Tingkat mobilitas yang tinggi tersebut menyebabkan kebutuhan akan pelayanan jasa transportasi semakin meningkat dari tahun ke tahun. Angkutan umum

merupakan angkutan yang memiliki kelebihan yaitu fleksibel dapat menjangkau Kawasan serta mudah di dapat setiap saat. Angkutan umum yang paling populer untuk lintas Medan – Kotapinang adalah Bus Chandra. Bus Chandra ini dioperasikan oleh PT. Chandra dengan jumlah armada 30.