

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang berkembang pesat, kebutuhan akan sistem pemesanan tiket berbasis elektronik semakin meningkat. CV. Travel Rapi Rantau Prapat, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perjalanan dan transportasi, menghadapi tantangan dalam pemesanan tiket secara konvensional yang seringkali memakan waktu lama, rentan terhadap kesalahan pencatatan, dan memiliki keterbatasan akses. Oleh karena itu, perusahaan ini membutuhkan sistem pemesanan e-tiket yang efisien dan efektif untuk mengatasi kelemahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pemesanan e-tiket yang dapat diterapkan di CV. Travel Rapi Rantau Prapat, mengidentifikasi manfaat dari penggunaan sistem tersebut, dan menentukan sistem keamanan yang tepat untuk mendukungnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan dan mengoptimalkan proses operasional.

Masalah utama yang dihadapi oleh perusahaan rental mobil di Labuhan Batu adalah kurangnya efisiensi dalam pengelolaan data penyewaan kendaraan. Sebagian besar perusahaan masih menggunakan metode manual untuk mencatat data pelanggan, kendaraan, Beberapa perusahaan travel masih mengandalkan sistem manual untuk pengelolaan tiket dan pemesanan. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan data dan meningkatkan kemungkinan kesalahan manusia dan transaksi. Metode ini tidak hanya rentan terhadap kesalahan pencatatan, tetapi juga mempersulit proses pengelolaan data

dalam skala besar. Selain itu, metode manual juga memperlambat pembuatan laporan keuangan dan laporan penyewaan, yang sering kali diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis. Masalah ini berdampak langsung pada kualitas layanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi reputasi dan daya saing perusahaan. Penelitian oleh Smith dan Jones (2020), "E-Ticketing Systems in Modern Transportation": Penelitian ini membahas tentang implementasi sistem e-tiket di berbagai perusahaan transportasi dan dampaknya terhadap efisiensi operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem e-tiket mampu meningkatkan efisiensi hingga 30%. Penelitian oleh Kwon dan Kim (2020), "User Satisfaction in E-Ticketing Systems": Penelitian ini menilai kepuasan pengguna terhadap sistem e-tiket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat signifikan dengan adanya fitur-fitur tambahan seperti pelacakan tiket dan layanan pelanggan 24/7. Kondisi ini menghambat efisiensi operasional dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan sistem pemesanan e-tiket yang mampu mengatasi berbagai kelemahan tersebut. Sistem pemesanan e-tiket diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memesan tiket kapan saja dan di mana saja melalui internet, mengurangi kesalahan pencatatan data, serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pemesanan e-tiket yang dapat diimplementasikan di CV. Travel Rapi Rantau Prapat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem pemesanan e-tiket, seperti peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi sistem

keamanan yang diperlukan untuk melindungi data pelanggan dan memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dari ancaman kejahatan siber.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang bermanfaat bagi CV. Travel Rapi Rantau Prapat dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan dan mengoptimalkan proses operasional perusahaan. Penerapan sistem pemesanan e-tiket yang efisien dan aman akan menjadi langkah penting dalam menghadapi tantangan di era digital ini dan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan di industri perjalanan dan transportasi.

Perusahaan transportasi tradisional sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola pemesanan tiket, seperti pencatatan manual, risiko kehilangan data, serta keterbatasan akses pelanggan ke layanan. Proses manual ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga rawan kesalahan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Namun," yang diterbitkan dalam *Journal of Computer Science and Information System JcoInS* (2020) membahas pengembangan dan implementasi sistem informasi berbasis web untuk mempermudah proses pemesanan tiket travel. Hal ini menciptakan celah dalam literatur yang perlu diisi dengan penelitian yang lebih relevan terhadap kebutuhan lokal.

Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya untuk mengatasi permasalahan operasional yang dihadapi oleh perusahaan rental mobil di Labuhan Batu. perancangan Sistem Pemesanan Dan Tiket Berbasis Web Pada Travel, Lena (2020) membahas proses perancangan sistem berbasis web yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan pemesanan. Sistem informasi berbasis web yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan lokal dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengelola data, transaksi. Selain itu, sistem ini juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan transparansi dan akurasi data, yang merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan, yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hal ini menghasilkan penghematan waktu hingga 35% dan pengurangan biaya operasional hingga 20%. Solusi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah pengembangan sistem informasi berbasis web yang dapat digunakan oleh perusahaan travel mobil di Labuhan Batu untuk mengelola operasional mereka secara lebih efisien. Sistem ini dirancang untuk mencakup berbagai fitur, seperti pendaftaran pelanggan, pengelolaan data kendaraan, pemrosesan transaksi penyewaan. Dengan sistem ini, perusahaan dapat mengurangi ketergantungan pada metode manual, meningkatkan produktivitas, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Kelebihan utama dari sistem ini adalah fleksibilitasnya untuk disesuaikan dengan kebutuhan spesifik perusahaan dan kemampuannya untuk mengintegrasikan berbagai proses operasional dalam satu platform.

1.2 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini terbentuk karena adanya Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengatasi tantangan utama dalam perancangan dan implementasi sistem pemesanan e-tiket travel di Rantau Prapat selama era 2020-an. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi yang mempengaruhi keandalan sistem, risiko keamanan data dan transaksi yang memerlukan solusi canggih, serta integrasi sistem yang kompleks akibat banyaknya operator travel yang digunakan. Selain itu, pengalaman pengguna yang belum optimal dan kesalahan pemesanan akibat ketergantungan pada sistem manual juga menjadi perhatian. Penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana teknologi modern seperti AI, blockchain, IoT, dan cloud computing dapat diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut, dengan mempertimbangkan kebutuhan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang memadai. Ditambah lagi, kebutuhan lokal yang spesifik serta keterbatasan sumber daya di wilayah Labuhan Batu mempertegas pentingnya sistem informasi berbasis web untuk menjawab permasalahan ini secara efektif efisiensi pengelolaan. penelitian ini akan menjawab beberapa pertanyaan utama berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan prancangan sistem etiket berbasis sistem wab?
2. Bagaimana sistem informasi di samakan oleh pihak cv travel rapi dalam pemesanan e-tiket secara memasuk kan wabsite?
3. Bagaimana memastikan sistem informasi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan operasional cv travel rapi?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi untuk menjaga fokus dan relevansi terhadap permasalahan yang diangkat, sehingga menghasilkan solusi yang efektif dan aplikatif. Berikut adalah tiga batasan utama dalam penelitian ini:

1. Cakupan Layanan E-Tiket yang Diteliti

Penelitian ini hanya berfokus pada layanan pemesanan e-tiket untuk perjalanan yang disediakan oleh CV. Travel Rapi Rantau Prapat, khususnya untuk kendaraan roda empat yang merupakan layanan utama perusahaan ini.

2. Fitur Integrasi Pembayaran dalam Sistem

Sistem informasi yang dirancang dalam penelitian ini tidak mencakup fitur integrasi langsung dengan layanan pembayaran digital, seperti e-wallet atau transfer bank otomatis. Sebagai gantinya, sistem hanya menyediakan fitur unggah bukti pembayaran untuk memverifikasi transaksi secara manual.

3. Platform Implementasi Sistem Informasi

Sistem informasi yang dikembangkan dalam penelitian ini hanya diimplementasikan sebagai aplikasi web e-commerce. Artinya, pengguna dapat mengakses dan menggunakan sistem ini melalui browser internet pada perangkat mereka, tetapi tidak tersedia sebagai aplikasi mobile native untuk platform Android atau iOS.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentu ada sasaran atau tujuan serta manfaat yang ingin dicapai, sehingga dengan adanya tujuan dan manfaat akan jelas tahapan-tahapan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

1.4.1 Tujuan Penelitian

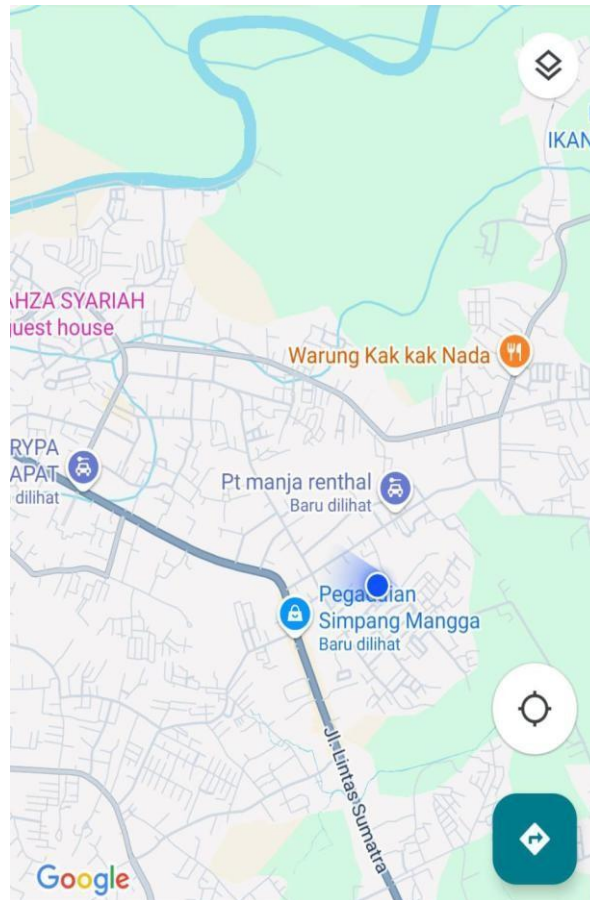
Tujuan penelitian ini dirumuskan untuk memberikan solusi konkret atas permasalahan yang telah diidentifikasi, dengan fokus pada pengembangan sistem informasi penyewaan kendaraan di perusahaan rental mobil di Labuhan Batu. Berikut adalah tiga tujuan utama penelitian ini:

1. Mengembangkan Sistem Informasi Penyewaan Kendaraan yang Efisien dan Mudah Digunakan untuk mengembangkan sistem informasi berbasis web yang mampu mengelola data penyewaan kendaraan dengan efisien.
2. Meningkatkan Efisiensi dalam Pengelolaan Data Penyewaan Kendaraan menciptakan sistem yang dapat mengelola data pelanggan, kendaraan, dan transaksi penyewaan secara terintegrasi.
3. Menyediakan Laporan yang Terstruktur untuk Mendukung Pengambilan Keputusan Bisnis penyewaan kendaraan yang terperinci.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Teoritis untuk pengembangan ilmu pengetahuan dengan menambah wawasan mengenai pengembangan sistem informasi berbasis web untuk sektor penyewaan kendaraan
2. Praktis untuk tempat penelitian membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan, kendaraan, dan transaksi secara terorganisir.

1.5 Tinjauan Umum Objek Penelitian



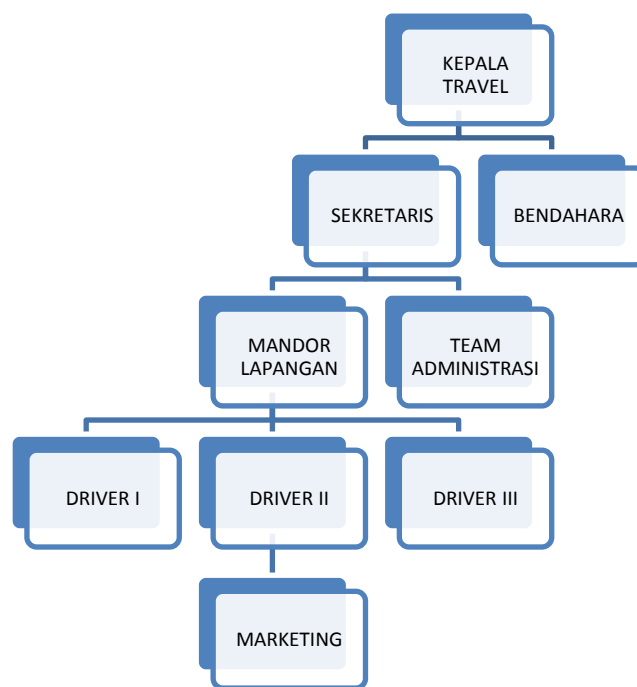
Gambar 1.5 Lokasi Penelitian

Rantau Prapat adalah ibu kota Kabupaten Labuhanbatu di provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kota ini dikenal sebagai pintu gerbang ke wilayah Timur Sumatra karena dilintasi oleh Jalan Raya Lintas Timur Sumatra. Rantau Prapat memiliki luas sekitar 176,79 km² dan dilintasi oleh Sungai Bilah. Jumlah penduduknya sekitar 172.862 jiwa pada tahun 2021. Kota ini memiliki iklim tropis dengan curah hujan yang tinggi sepanjang tahun. Rantau Prapat juga memiliki akses transportasi yang baik, termasuk akses kereta api yang menghubungkannya dengan Kota Medan. Nama Rantau Prapat berasal dari kata "Merantau ke Parapat (desa)", yang mencerminkan sejarahnya sebagai tempat

persinggahan bagi para perantau.

Dengan fokus pada penyewaan kendaraan roda empat dan implementasi sistem berbasis web, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan pemesanan e-tiket di CV. Travel Rapi Rantau Prapat.

1.6 Struktur Tempat Penelitian



Gambar 1.6 Struktur Organisasi Penelitian

Struktur organisasi pada CV. Travel Rapi Rantau Prapat yang Anda tampilkan berfungsi untuk mengatur alur kerja dan membagi tanggung jawab di dalam perusahaan. Berikut adalah penjelasan mengenai fungsi dan peran dari masing-masing posisi dalam struktur tersebut:

1. Kepala CV. Travel

Sebagai pemimpin tertinggi dalam perusahaan yang bertanggung jawab atas

pengambilan keputusan strategis dan operasional.

2. Sekretaris

Mendukung Kepala CV. Travel dalam hal administratif dan komunikasi.

3. Bendahara

Mengelola keuangan perusahaan.

4. Mandor Lapangan

Mengawasi operasional di lapangan, khususnya terkait dengan kendaraan dan driver. Mengkoordinasikan kegiatan driver, memastikan pemeliharaan kendaraan, dan menjamin kelancaran operasional sehari-hari.

5. Team Administrasi

Menjalankan tugas-tugas administratif yang menunjang operasional perusahaan.

Melakukan pencatatan data, mengatur dokumentasi, dan mendukung kegiatan administrasi lainnya.

6. Marketing

Mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan dan pelanggan

7. Driver (I, II, III)

Menyediakan layanan transportasi kepada pelanggan

Setiap posisi dalam struktur ini memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran dan kesuksesan operasional perusahaan. Struktur yang jelas membantu mendefinisikan tanggung jawab dan alur komunikasi, sehingga setiap anggota tim dapat bekerja secara efisien dan terkoordinasi.