

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman sangat mempengaruhi teknologi informasi, saat ini teknologi informasi semakin berkembang pesat dan telah mempengaruhi kehidupan semua manusia. Dengan berkembangnya teknologi informasi, telah merubah pola berorganisasi, berbisnis dan menjalankan aktifitas lainnya. Semakin banyak manusia yang menggunakan teknologi semakin banyak pula media komunikasi yang bisa mengaksesnya dan semakin membuka peluang usaha bagi perusahaan untuk mengembangkan bisnis, relasi, dan pelayanan sebagai sarana untuk memperkenalkan perusahaan kepada pelanggan. Untuk meraih pelanggan banyak persaingan yang terjadi terutama dalam penyediaan layanan transportasi, beberapa penyedia layanan transportasi telah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. (Hafizhah Faizal et al., 2022)

Internet merupakan salah satu media informasi yang memanfaatkan teknologi untuk sebuah perusahaan penyedia layanan transportasi. Faktor persaingan dalam meraih penumpang dalam perusahaan penyedia layanan transportasi juga semakin ketat. Beberapa perusahaan penyedia layanan transportasi telah memanfaatkan internet sebagai media untuk memperkenalkan dan meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Sebelum adanya internet, penumpang harus datang ke agen untuk memesan tiket, tidak jarang juga penumpang dibuat kecewa karena tiket yang dipesan telah habis. Hal tersebut dapat mengurangi jumlah pelanggan dan akhirnya kalah bersaing dengan perusahaan lain. (Rahardjo et al., 2019)

Sistem informasi pemesanan adalah sebuah sistem yang menyediakan informasi mengenai produk, promosi, kegiatan-kegiatan pemesanan yang berhubungan dengan pemasaran. Pemesanan tiket adalah salah satu proses yang sering banyak dilakukan sebelum melaksanakan suatu perjalanan ataupun suatu keberangkatan. (Julianto & Setiawan, 2019)

Tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk menerapkan suatu kontrak tertulis satu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipenuhi oleh penumpang selama memakai jasa tiket dan data penumpang yang mempunyai masa periode waktu tertentu. Pentingnya tiket untuk pelanggan sebagai alat bukti pembayaran yang menyatakan adanya perjanjian antara penyedia dan pengguna jasa di dalam pengangkutan ke berbagai tujuan yang telah disepakati kedua belah pihak antara penyedia dan pengguna tiket. (Rahmat & Octaviano, 2016)

Mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yaitu (Parlika et al., 2023) dengan judul “Panduan Pengukuran Perangkat Lunak Metode *Function Point* Serta Implementasinya pada Website Pemesanan Tiket Bus”, dikemukakan bahwa sebelum tahap pengukuran, disusun sebuah modul yang berisi batasan-batasan setiap poin sehingga dapat dijadikan panduan untuk memberikan skor pada masing-masing tahap pengukuran, yaitu tahap menghitung *Crude Function Point (CFP)* dan *Relative Complexity Adjustment Factor (RCAF)*. Dengan sebuah aplikasi kalkulator yang dapat menghitung secara otomatis total dari *function point* sehingga dapat mempermudah pengukuran. Setelah total nilai *function point* dari website tersebut ditemukan, total nilai tersebut dapat digunakan untuk memprediksi harga atau biaya pembuatan perangkat lunak tersebut. (Parlika et al., 2023).

Selanjutnya berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul “Pemesanan Tiket Bus Menggunakan Metode *Rule Based*” dikemukakan bahwa dimana metode ini memiliki kondisi *IF-THEN* sehingga dapat diterapkan dalam sistem pemesanan dan pembayaran tiket bus. Hasil dari penelitian ini yaitu metode *rule based* berhasil diterapkan pada sistem pemesanan dan pembayaran bus pada jadwal bus penuh akan otomatis diganti jadwal 1 hari setelah tanggal *customers* pilih dan Ketika 1 hari juga jadwal tidak tersedia maka akan ditambahkan terus sampai terdapat jadwal yang masih ada. Penelitian serupa dilakukan oleh (Hidayat et al., 2021)

dimana dalam penelitian ini dilakukan pemesanan tiket dilakukan secara online sehingga dalam pemesanan tiket dapat dilakukan menggunakan sebuah sistem yang dirancang sehingga sistem ini dapat memberikan informasi mengenai tempat duduk pemesan tiket bus. (Batubara et al., 2022)

PT Bus MPM (Mutia Putri Mulia) merupakan salah satu Perusahaan otobus asal Sumatra barat yang melayani lintas pulau jawa Sumatra, menggunakan armada bus untuk perjalanan ke luar kota masih menjadi pilihan terbaik bagi banyak orang, selain harga tiket bus yang lebih murah, bepergian menggunakan bus juga memungkinkan untuk menikmati pemandangan menarik selama perjalanan. PT Bus MPM merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi yang sedang berkembang dan belum memanfaatkan teknologi internet sebagai sarana pengembangan pelayanan kepada customer. Semua kegiatan transaksi pemesanan tiket sudah terkomputerisasi dan terorganisir dengan baik dengan sistem berbasis dekstop. Sistem yang dibuat oleh perusahaan ini berbasis website yang dimana mengandalkan oracle sebagai databasenya.

Karena hanya tersedianya sistem berbasis dekstop, hal ini sering menjadi permasalahan karena customer tidak dapat melihat jadwal dan jumlah sisa tiket secara langsung. Penulis mencoba untuk mencari informasi tentang PT Bus MPM melalui internet, namun yang tertera hanya informasi jadwal dan harga tiket tanpa adanya informasi pemesanan tiket pada website milik perusahaan tersebut.

Berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk merancang bangun sistem informasi pemesanan tiket berbasis web guna memudahkan dalam hal mengakses pemesanan tiket yang berhubungan dengan PT Bus MPM.

Dengan pertimbangan di atas maka penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan maksud dan harapan dapat memberikan masukan kepada perusahaan. Dalam pembahasan ini penulis menetapkan judul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET BUS MPM MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN MYSQL“

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis dapat merumuskan beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimana merancang aplikasi pemesanan tiket secara online menggunakan Bahasa Pemrograman Php dan database MySQL?
2. Bagaimana menampilkan informasi pemesanan tiket secara dinamis melalui web, untuk mempermudah para pelanggan dalam memperoleh informasi?
3. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pemesanan tiket pada PT Bus MPM berbasis website?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini berguna agar membatasi lingkup penelitian agar tidak meluas yaitu sebagai berikut :

1. Aplikasi yang akan dibangun yaitu: Sistem pemesanan tiket bus PT Bus MPM berbasis website.
2. Penulisan penelitian ini tidak menggunakan metode dalam melakukan pemesanan tiket.
3. Data yang akan diolah dalam aplikasi ini data pemesanan tiket.
4. Penelitian ini dilakukan pada PT Bus MPM.

### **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat dikemukakan suatu hipotesa yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan menggunakan database dan bahasa Pemrograman PHP dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket secara online dan membantu pelanggan dalam pemberian informasi tentang PT Bus MPM.
2. Diharapkan dengan menampilkan informasi pemesanan tiket dapat membantu pelanggan memberikan informasi dan melakukan pembelian tiket bus secara online.
3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pemesanan tiket berbasis website dapat mengimplementasikan data pemesanan tiket secara akurat dan efektif.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulis melakukan penelitian ini sebagai berikut :

1. Membangun sistem informasi pemesanan tiket berbasis web pada PT Bus MPM.
2. Menyediakan layanan jadwal pemberangkatan, harga, pemesanan kursi, pembelian tiket.
3. Memanfaatkan teknologi web di dalam pembuatan sistem informasi pemesanan tiket.
4. Meningkatkan penjualan dan jangkauan pemasaran tiket PT Bus MPM.
5. Sebagai syarat kelulusan pada program Strata Satu (S-1) pada program studi Sistem Informasi.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti.

Diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan khususnya bidang teknologi informasi dan dijadikan sebagai referensi untuk pengembangannya penelitian selanjutnya.

2. Bagi pihak lain.

Dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dari jenjang perkuliahan, untuk melatih pola pikir yang sistematis dan ilmiah.

3. Bagi pihak instansi.

Tersedianya aplikasi Sistem Informasi pemesanan tiket bus Pada PT Bus MPM Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL .

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Tinjauan umum ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang loket terminal bus MPM. Gambaran tersebut diantaranya tentang Sejarah berdirinya loket, Struktur organisasi.

### **1.7.1 Sejarah Singkat PT Bus MPM**

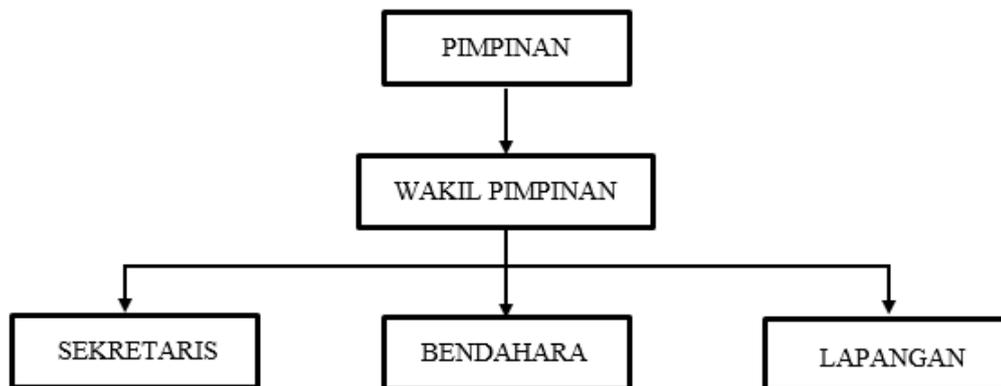
Perusahaan otobus Mutia putri Mulia atau PO MPM jadi PO Bus selanjutnya yang populer di Sumatera Barat. PO MPM terbilang masih seumur jagung. perusahaan otobus yang berasal dari Kota Padang, Sumatera barat ini di ketahui baru hadir meramaikan persaingan bus AKAP di pulau Sumatera pada 2019. Didirikan oleh H. YURNALIS, PO MPM memiliki keunikan karena mengandalkan Hino RK8.

PO MPM Berbeda dengan PO Bus asal Sumatera Barat lainnya yang Mayoritas menggunakan sasis-sasis Premium Seperti Mercedes-Benz, scania, atau Volvo. Kendati masih berusia muda, PO MPM kini sudah memiliki puluhan unit armada.

Adapun untuk bodi Busnya, PO MPM banyak menggunakan bodi Garapan karoseri laksana, berjenis SR2 HD Prime atau SR2 XHD Prime. Rutenya, PO MPM melayani perjalanan dari beberapa kota di Sumatera Barat, Seperti Padang, Padang Panjang, Padang Pariaman, Lubuk Basung, Solok, Payakumbuh, Bukit Tinggi, Menuju Jabodetabek hingga Bandung.

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada PT Bus MPM spa serta uraian tugas dari masing-masing jabatan dapat dilihat pada Gambar 1.1



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Bus MPM**

*Sumber : Pimpinan PT Bus MPM*

### 1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan yang ada pada struktur organisasi PT Bus MPM sebagai berikut :

1. Pimpinan
  - a. Bertanggung jawab masalah bus dan penumpang yang melintasi kota Jakarta serta keamanannya.
  - b. Berusaha semaksimal mungkin untuk mengisi bus PT Bus MPM terutama yang tarif Jakarta.
  - c. Membuat laporan.
  - d. Bekerja sama dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan jasa angkutan` umum.

- e. Bekerja sama dengan aparat keamanan, instansi yang berwajib, dinas perhubungan, masyarakat alim ulama, pemuda, dan tokoh masyarakat setempat.
- f. Memberi pengarahan kepada kru PT Bus MPM yang mengecewakan penumpang (apabila ada terjadi).

## 2. Wakil Pimpinan

Adalah pembantu pimpinan dalam memimpin dengan tugas pokok mengoordinasikan pelaksanaan perjalanan, keberangkatan bus, keamanan pada penumpang, kerja sama, serta pembinaan dan pelayanan.

## 3. Sekretaris

Memiliki tugas pokok untuk memastikan tercapainya peningkatan citra Perusahaan melalui pengelolaan komunikasi perusahaan dengan pihak internal dan eksternal.

## 4. Bendahara

Sebagai pemegang sekaligus pengelola keuangan, bendahara memiliki tugas untuk menyimpan uang, baik yang dihasilkan sendiri oleh organisasi/perusahaan dari usaha produksi atau pendanaan dari pihak lain. Bendahara juga punya kewajiban untuk mengeluarkan uang demi kepentingan organisasi

## 5. Lapangan

- a. Membantu keamanan bus dan penumpang saat berada di kantor / pool PT Bus MPM.
- b. Memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang yang baru datang maupun yang akan berangkat.

- c. Mencatat setiap bus yang masuk kantor/pool PT Bus MPM.
- d. Memberi bantuan kepada pengemudi bus, apabila ada keperluan membeli alat-alat untuk perbaikan bus.
- e. Memberikan informasi kepada penumpang yang baru datang untuk diantar kealamat oleh servis PT Bus MPM apabila diperlukan oleh penumpang.
- f. Memberi keamanan kepada penumpang dan supir dan kru PT Bus MPM sesampai ke pool / kantor PT Bus MPM.
- g. Mengecek penumpang bus yang akan berangkat sesuai dengan tempat duduk yang tertera pada tiket penumpang.