

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan internet, banyak dibangun sistem yang bersifat online, yang memudahkan seseorang dapat mengaksesnya dari mana saja dan mendapatkan informasi terkini, salah satu usaha yang saat ini membutuhkan bantuan dari teknologi informasi adalah usaha travel. Untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam menghadapi persaingan global yang sangat pesat, sebuah perusahaan dituntut untuk memiliki sebuah web organisasi guna berkomunikasi dengan pelanggannya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama. Sistem informasi berbasis web sudah mulai digunakan pada proses bisnis perusahaan di berbagai bidang seperti pendidikan, marketing dan lain-lain. Namun, ada beberapa bidang yang belum mendapat penetrasi teknologi informasi yaitu di bidang transportasi khususnya bisnis travel antar kota (Fayyad et al., 2022).

Perkembangan sistem transportasi hadir untuk mendukung kinerja orang-orang di Indonesia untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Tidak bisa dihindari lagi, bahwa pada masa ini, sistem transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dan bahkan menjadi salah satu faktor pengendali kehidupan manusia dan menuntut kita untuk dapat terus beradaptasi dan berkembang (Nopianti & Fadilah, 2017).

Semua orang telah menyaksikan dampak pesat dari kemajuan Sistem informasi, baik dalam dampak positif maupun dampak negative sekalipun. Dampak positif dari kemajuan sistem informasi termasuk kemudahan untuk mendapatkan informasi melalui internet, kemudahan bertransaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, dan kemudahan mengambil uang di ATM serta kemudahan dalam melakukan segala jenis pemesanan tiket secara online (Arribe et al., 2024).

Travel harus mempunyai strategi dalam mengembangkan usahanya (Saputra et al., 2018). Untuk itu perusahaan jasa transportasi harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik, agar dapat mewujudkan kepuasan penumpang sehingga meningkatkan nilai tambah bagi perusahaan (Fajar & Rohaini, 2023). Hal ini tentu saja harus didukung oleh pelayanan yang baik dari travel mulai dari pelayanan pemesanan tiket travel, mengikuti perkembangan di bidang teknologi informasi (Saputra et al., 2018).

Dengan adanya sistem informasi pemesanan tiket berbasis web ini diharapkan proses pemesanan tiket travel menjadi lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan dan kualitas informasi kepada penumpang, pelanggan juga tidak perlu menelepon atau datang langsung ke bagian reservasi untuk melakukan pemesanan tiket, pelanggan hanya perlu melakukan pemesanan tiket secara online sesuai dengan format yang telah ditentukan, setelah tiket pemesanan dikirim, data tersebut akan langsung terhubung ke server yang memproses data pelanggan. Secara otomatis, pelanggan akan menerima notifikasi sebagai konfirmasi bahwa reservasi telah berhasil dilakukan.

CV.PO.Putra Kerinci Transportasi adalah sebuah perusahaan travel yang belum menerapkan teknologi informasi dalam menjalankan bisnisnya. Dalam pengoperasiannya, CV.PO.Putra Kerinci Transportasi mengandalkan proses manual dalam pemesanan tiket dan pengaturan perjalanan bagi para pelanggan. Proses pemesanan tiket dilakukan dengan cara pelanggan datang langsung ke loket CV.PO.Putra Kerinci Transportasi atau menghubungi pihak travel melalui telepon. Cara tersebut dinilai kurang efisien, karena konsumen tidak dapat secara langsung mendapatkan informasi jadwal keberangkatan maupun memesan tiket yang tidak terbatas oleh jarak dan waktu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada pada perusahaan tersebut, mendorong penulis untuk mengembangkan sistem pemesanan tiket travel berbasis web, maka Skripsi ini akan diberi judul **“PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET TRAVEL BERBASIS WEB PADA CV.PO.PUTRA KERINCI TRANSPORTASI GUNA MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN MYSQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membuat sebuah sistem informasi berbasis web pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi sehingga

dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket tanpa harus mendatangi agen travel secara cepat dan mudah?

2. Bagaimana menerapkan aplikasi pemesanan tiket travel berbasis web pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan data?
3. Bagaimana merancang sistem informasi pemesanan tiket travel pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi menggunakan database MYSQL dapat menghasilkan laporan pemesanan tiket travel secara cepat dan akurat?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibahas maka dapat diajukan beberapa hipotesis sebagai berikut.

1. Diharapkan dengan melakukan pengembangan sistem informasi berbasis WEB pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket dengan cepat dan mudah.
2. Dengan adanya aplikasi pemesanan tiket pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi diharapkan dapat membantu CV.PO.Putra Kerinci Transportasi dalam meminimalkan kesalahan pencatatan data.
3. Dengan adanya database MySQL pada aplikasi pemesanan

tiket travel diharapkan dapat menghasilkan laporan pemesanan tiket travel pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi secara cepat dan akurat.

1.4 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan dalam penelitian skripsi ini mengenai penanganan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. PHP sebagai bahasa pemrogramannya dan MYSQL sebagai database untuk menyimpan data-data konsumen yang sudah memesan tiket.
2. Semua orang dapat mengunjungi website ini, baik untuk memesan tiket maupun hanya untuk melihat informasi yang ada di dalam website tersebut.
3. Konsumen harus memakai koneksi internet untuk mengakses aplikasi ini.
4. Pengolahan data penjualan tiket hanya bisa diakses oleh admin.
5. Pada aplikasi pemesanan tiket tidak membahas keamanan sistem.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Membangun sebuah sistem pemesanan tiket berbasis web pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi agar dapat meningkatkan kualitas layanan.
2. Untuk menerapkan aplikasi pemesanan tiket travel berbasis web

pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan data.

3. Merancang database MYSQL pemesanan tiket travel pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi supaya dapat menghasilkan laporan pemesanan tiket travel secara cepat dan akurat.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian pada CV.PO.Putra Kerinci Transportasi ini ada beberapa manfaat yang hendak dicapai antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Sebagai pelajaran bagi penulis dalam mengembangkan menambah pengetahuan dibidang pemrograman komputer dan sistem pengolahan data, berdasarkan ilmu yang didapatkan di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
 2. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian di bidang sistem informasi.
- b. Bagi CV.PO.PUTRA KERINCI TRANSPORTASI
 1. Memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan pemesanan tiket kapan saja dan dimana saja melalui platform berbasis web, tanpa terikat waktu dan lokasi, sehingga meningkatkan kualitas layanan.
 2. Untuk mengembangkan perusahaan agar dapat menarik

lebih banyak pelanggan.

c. Bagi Universitas Putra YPTK Padang

1. Dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas.
2. Sebagai referensi atau acuan apabila hendak melakukan penelitian lebih lanjut.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Profil Perusahaan

CV.PO.Putra Kerinci Transportasi adalah perusahaan jasa transportasi yang berbasis di kerinci, jambi, indonesia, yang menyediakan layanan travel antar kota serta bus pariwisata. Berawal dari usaha kecil yang bergabung dengan loket teman, perusahaan ini berkembang menjadi loket mandiri dengan armada yang terawat dan sopir berpengalaman. Selain layanan travel dan bus pariwisata, perusahaan ini juga menawarkan jasa pengiriman paket kilat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam. Melalui komitmen pelayanan yang profesional dan ramah, perusahaan ini telah menjadi salah satu pilihan utama masyarakat kerinci untuk perjalanan yang aman dan nyaman.

1.7.2 Visi dan Misi

Visi menjadi perusahaan transportasi terdepan di kerinci yang dikenal dengan pelayanan berkualitas, aman, dan nyaman, serta menjadi pilihan utama masyarakat untuk perjalanan antar kota dan antar provinsi.

Misi menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan selalu tepat waktu bagi para penumpang. Melakukan perawatan berkala pada seluruh armada untuk menjaga kualitas dan keamanan setiap perjalanan. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberi pelatihan kepada sopir dan staf agar selalu profesional dan ramah. Mengutamakan kepuasan pelanggan melalui pendekatan yang responsive terhadap setiap kebutuhan mereka. Memperluas jaringan rute perjalanan untuk memberikan akses yang lebih mudah dan luas bagi masyarakat.

1.7.3 Sejarah

CV.PO.Putra Kerinci Transportasi memiliki perjalanan yang cukup panjang dalam industri transportasi, khususnya di wilayah kerinci. Perusahaan ini bermula dari sebuah usaha travel yang sederhana, dan berkembang pesat seiring dengan banyaknya relasi dan pengalaman yang diperoleh oleh pendirinya.

Pada awalnya, perusahaan ini dimulai bergabung bersama teman-teman lain di sebuah loket yang sudah ada. Loket tersebut digunakan untuk menjual tiket travel dan menyediakan layanan transportasi bagi masyarakat yang membutuhkan perjalanan dari Kerinci ke berbagai kota di Indonesia. Seiring berjalannya waktu, pemilik loket ini mulai menjalin banyak hubungan dengan berbagai pihak, termasuk teman-teman yang berasal dari satu grup yang sama dalam bisnis transportasi. Hubungan yang semakin erat dengan teman-teman segrup ini mempermudah perkembangan usaha

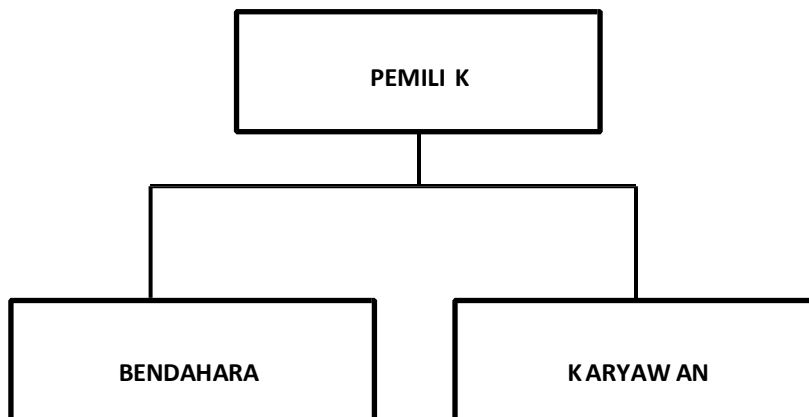
mereka. Mereka saling berbagi informasi dan peluang bisnis, yang akhirnya mendorong terciptanya ide untuk membuka loket transportasi sendiri. Karena semakin banyaknya pengalaman dan koneksi yang dimiliki, akhirnya para pendiri memutuskan untuk membuka loket sendiri dengan nama CV.PO.Putra Kerinci Transportasi.

Nama ini dipilih untuk mencerminkan identitas dan komitmen mereka terhadap wilayah kerinci yang menjadi basis usaha mereka. Dengan membuka loket sendiri, mereka bisa mengontrol layanan, harga tiket, dan kualitas transportasi yang mereka tawarkan kepada masyarakat.

1.7.4 Struktur

1. Pemilik Edo Andika yang merupakan pihak yang menirikan dan memiliki usaha travel. Pemilik memiliki tanggung jawab utama dalam mengawasi jalannya usaha dan mengambil keputusan penting yang berhubungan dengan pengembangan usaha.
2. Bendahara tugas utamanya mencakup pencatatan semua transaksi keuangan, baik pemasukan dari penjualan tiket maupun pengeluaran untuk operasional, seperti gaji karyawan, biaya perawatan armada, dan biaya perjalanan.
3. karyawan pelaksana operasional harian dalam usaha travel. Mereka bertugas melayani pelanggan, menerima dan memproses pemesanan tiket, mengatur jadwal keberangkatan, serta memastikan armada dan sopir tersedia sesuai jadwal.

Struktur Organisasi CV.PO.Putra Kerinci Transportasi



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi CV.PO.Putra Kerinci Transportasi
(Sumber : CV.PO.Putra Kerinci Transportasi, 2024)