

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi [1]. Informasi yang disampaikan kepada penggunanya yaitu melalui media internet. Semakin banyak orang yang menggunakan internet maka akan semakin besar peluang untuk perusahaan-perusahaan yang ingin melakukan pengembangan pelayanan, bisnis dan sebagai sarana untuk memperkenalkan barang atau jasa yang mereka tawarkan. Terdapat banyak perusahaan yang sudah memanfaatkan teknologi dan internet untuk bisnis mereka seperti bisnis transportasi yang mengubah sistem manual tiket menjadi e-tiket (tiket elektronik). Penggunaan e-tiket itu sendiri dapat memberikan beberapa keuntungan yaitu pengguna tidak harus bertatap muka dengan petugas karena e-tiket dapat dilakukan melalui aplikasi dan pembayaran dapat dilakukan melalui ATM dan *web banking* [2].

PT. Sampri salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu transportasi umum tepatnya berada di Jl. Jamin Ginting, Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor. PT. Sampri menyediakan transportasi umum konvensional antar kabupaten yaitu dengan rute Medan – Dolog Sanggul (Humbang Hasundutan) PP, Medan – Dairi, Medan - Samosir, Medan – Tapanuli Tengah. PT. Sampri ini memiliki 3 jenis transportasi yaitu bus kecil yang mengangkut 11 Pelanggan, bus besar yang mengangkut 22 Pelanggan dan mobil eksekutif yang mengangkut 13 Pelanggan di mana mobil eksekutif ini menyediakan layanan antar jemput Pelanggan dengan batas maksimal penjemputan dari loket yaitu 15 km.

Pada saat ini PT. Sampri melakukan penjualan tiket belum menggunakan sistem, hal ini menyulitkan pemesanan tiket jarak jauh karena setiap calon pelanggan harus datang ke loket bus untuk mengetahui informasi jadwal keberangkatan dan melakukan pembelian tiket di mana tidak jarang calon pelanggan merasa kecewa karena tiket yang dipesan telah habis terutama pada hari-hari besar. Cara ini membuang waktu dan biaya terutama untuk calon pelanggan yang bertempat tinggal jauh. PT. Sampri juga memiliki akun media sosial seperti facebook dan Instagram namun tidak dikelola dengan baik, pada media sosial PT. Sampri juga tidak memaparkan informasi tentang jadwal keberangkatan dan tidak menerima pesanan melalui media sosial. PT. Sampri masih menerima pesanan via telepon namun cara ini juga terkadang mengalami kesalahan yaitu admin lupa melakukan pencatatan pemesanan sehingga menyebabkan pemesanan pada kursi yang sama oleh calon Pelanggan. Pada saat

ini PT. Sampri belum mempunyai sarana transaksi *on-line* pada bisnis utamanya sehingga calon Pelanggan sulit mendapatkan informasi tentang harga tiket, jadwal dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan di atas dengan judul “**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN DAN PEMBAYARAN TIKET BUS PADA PT. SAMPRI BERBASIS *WEBSITE***”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Beberapa masalah pemesanan dan pembayaran tiket bus pada PT. Sampri :

1. Kesulitan calon Pelanggan untuk melihat informasi jadwal, harga, jenis mobil, dan nomor kursi yang tersedia secara langsung.
2. Kesulitan calon Pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran tiket karena harus datang ke loket dan menunggu antrian untuk melakukan pemesanan dan pembayaran tiket dengan waktu yang lama.
3. Terjadinya pencatatan pemesanan tiket kursi yang sama dari calon Pelanggan yang berbeda karena tidak dicatat pada buku pemesanan yang sama.

## **1.3 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis dan rancangan sistem informasi pemesanan dan pembayaran tiket bus PT. Sampri. Rancangan ini juga diharapkan dapat memberi gambaran untuk menghasilkan rancangan yang dapat diajukan proses pengembangan dan pengimplementasian sesuai kebutuhan PT. Sampri.

## **1.4 Manfaat**

1. Memberikan gambaran sistem untuk membantu calon Pelanggan memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menentukan jadwal, harga, jenis mobil, dan nomor kursi yang diinginkan.
2. Memberikan gambaran sistem untuk mempermudah calon Pelanggan melakukan pemesanan dan pembayaran tiket.
3. Memberikan gambaran sistem untuk membantu PT. Sampri mengurangi kesalahan pemesanan kursi yang sama dari calon Pelanggan.

## 1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah yang ada penulis membuat ruang lingkup yang diuraikan sebagai berikut :

1. Sistem pemesanan tiket bus yang dirancang terdiri dari halaman yaitu :
  - a. Pengunjung terdiri dari beranda, informasi rute, informasi jadwal keberangkatan, bantuan, informasi ulasan, dan registrasi yang diakses pada halaman *front end*.
  - b. Pelanggan terdiri dari *login*, beranda, informasi rute, informasi jadwal keberangkatan, *profil*, bantuan, ulasan, pemesanan tiket, cek status pemesanan, pembatalan tiket, ubah jadwal keberangkatan tiket, pengiriman barang, dan lihat riwayat pemesanan yang diakses oleh calon Pelanggan pada halaman *front end*.
  - c. Direksi yaitu input data bus, input data rute, informasi pelanggan, informasi jadwal keberangkatan, informasi pemesanan tiket, informasi perubahan jadwal, informasi pembayaran tiket, informasi pembatalan tiket, informasi pengiriman barang, laporan penjualan tiket, laporan pengiriman barang, laporan pembatalan tiket serta *login* pada halaman *back end*.
  - d. Admin yaitu input data bus, input data rute, informasi data pelanggan, informasi jadwal keberangkatan, mengelola pemesanan tiket, informasi perubahan jadwal, konfirmasi perubahan jadwal, informasi pembayaran tiket, informasi pembatalan tiket, konfirmasi pembatalan tiket, pengiriman barang, laporan penjualan tiket, laporan pengiriman barang, laporan pembatalan tiket serta *login* pada halaman *back end*.
2. Sistem yang dirancang menyediakan fitur lihat jadwal keberangkatan, lihat jenis mobil, lihat nomor kursi, pemesanan tiket, pembatalan tiket, ubah jadwal keberangkatan, bantuan, ulasan pelanggan dan lihat riwayat pemesanan.
3. Cetak tiket dilakukan Pelanggan pada halaman *front end*.
4. Metode pengembangan sistem yang penulis gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah dengan menggunakan Siklus Hidup Pengembangan Sistem atau *System Development Life Cycle (SDLC)*.
5. Aplikasi dalam merancang Pelanggan *interface* menggunakan *tools Adobe XD* , dan aplikasi yang digunakan untuk desain *database* menggunakan *phpMyadmin*