

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi yang diberikan kepada pengguna dapat menjadi peluang bagi perusahaan-perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas layanan, mengembangkan bisnis, dan memperkenalkan produk atau jasa yang mereka tawarkan. Banyak perusahaan telah memanfaatkan teknologi dan internet dalam operasional bisnis mereka. Contohnya, bisnis transportasi telah beralih dari sistem manual tiket ke *E-ticket* (tiket elektronik). Pemanfaatan *E-ticket* membawa beberapa keuntungan, di antaranya pengguna tidak perlu berhadapan langsung dengan petugas karena proses *E-ticket* dapat dilakukan melalui aplikasi, dan pembayaran dapat dilakukan melalui ATM dan layanan *Web Banking* [1].

CV. Final Transport yang bergerak di bidang jasa yaitu transportasi umum tepatnya berada di JL. Sisingamangaraja No. 118B, kecamatan Medan kota. CV. Final Transport ini berpusat di kota Padangsidempuan yang dibangun tahun 2016. CV. Final Transport ini menyediakan 3 macam layanan seperti layanan transportasi umum konvensional, layanan rental mobil, dan layanan antar paket dengan rute Medan – Padangsidempuan – Panyabungan – Pekanbaru. CV. Final Transport memiliki 11 unit mobil Kijang Innova yang mengangkut 6 pelanggan *Full* dan minimal 3 pelanggan wajib berangkat bersama dengan paket dimana pelanggan diantar jemput dengan batas maksimal penjemputan dalam kota. Jika pelanggan baru ada di luar kota akan dikenakan biaya tambahan sesuai berapa jauh lokasi pelanggan. Bagi pelanggan baru yang ingin rental mobil dalam dan luar kota, bisa bebas menentukan jadwal keberangkatan, layanan rental mobil ini tidak melepas kunci dan langsung di sediakan supir yang bisa mengantar pelanggan kemana saja. Dalam layanan antar paket ini akan dibayar menurut besar kecil paket pelanggan dan mengetahui apa isi paket tersebut.

Pada saat ini CV. Final Transport melakukan penjualan tiket masih berbasis kertas, hal ini menyulitkan pemesanan tiket jarak jauh karena setiap pelanggan baru harus datang ke loket mobil travel untuk melakukan pembelian tiket di mana tidak jarang pelanggan baru merasa kecewa karena tiket yang dipesan habis terutama di hari-hari besar. Cara ini membuang waktu dan biaya terutama untuk pelanggan baru yang bertempat tinggal jauh. CV. Final Transport juga memiliki akun media sosial seperti Facebook dan Instagram namun tidak dikelola dengan baik. Pada saat ini CV. Final Transport belum mempunyai

sarana transaksi online pada bisnis utamanya sehingga calon pelanggan sulit mendapatkan informasi tentang harga tiket, jadwal dan sebagainya. Ketika pelanggan menyewa mobil untuk pergi ke suatu tempat, mereka mengalami kesulitan dalam memperpanjang masa sewa mobil karena harus mengonfirmasi dengan petugas loket. permasalahan yang sering terjadi dalam layanan antar paket adalah keterlambatan pengiriman. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti cuaca buruk, kesalahan dalam proses pengiriman, atau masalah logistik lainnya.

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 MOBIL TRAVEL PADA CV. FINAL TRANSPORT BERBASIS WEBSITE”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Tugas Akhir di atas, maka bisa dirumuskan beberapa masalah berikut ini:

1. Kurangnya aksesibilitas dan kenyamanan pelanggan dalam pembelian tiket, pemesanan rental mobil, dan pengiriman barang dikarenakan tidak adanya sistem transaksi online pada bisnis utama CV. Final Transport.
2. Pelanggan kesulitan dalam memperpanjang waktu rental mobil yang harus melapor dengan petugas loket.
3. Petugas loket kesulitan memberitahu pengiriman paket lagi mengalami kendala logistik.

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis dan rancangan sistem informasi pemesanan dan pembayaran tiket mobil travel CV. Final Transport. Rancangan ini juga diharapkan dapat memberi gambaran untuk menghasilkan rancangan yang dapat diajukan untuk proses pengembangan dan pengimplementasian sesuai kebutuhan CV. Final Transport

1.4 Manfaat

Jika sistem informasi ini dikembangkan, maka akan memberi gambaran manfaat yang akan didapat ketika sistem di implementasi adalah:

1. Mempermudah pelanggan memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menentukan jadwal, harga, dan melakukan transaksi onlien.
2. Mempermudah pelanggan memperpanjang masa rental mobil.
3. Mempermudah petugas loket menginformasikan kepada pelanggan ketika ada kendala dalam pengiriman paket.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pembahasan dari analisis dan perancangan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Rancangan *input* meliputi data pelanggan, data mobil, data pemesanan tiket, data pembayaran tiket, data pengiriman barang, data rental mobil, cek barang dan perpanjangan rental.
2. Rancangan proses sistem yang meliputi pemesanan tiket, pembayaran, pembatalan tiket, pengiriman barang, rental mobil, cek barang, perpanjangan rental dan proses laporan.
3. Rancangan *output* meliputi tiket penumpang, tiket rental, faktur penjualan, laporan penjualan tiket, nomor resi, laporan pengiriman barang, status barang dan rental, waktu perpanjangan, tarif tiket penumpang, tarif rental mobil, tarif pengiriman barang dan laporan pembatalan tiket.
4. Adapun dalam penulisan Tugas Akhir ini, metodologi yang digunakan adalah menggunakan metodologi *Rapid Application Development* (RAD), aplikasi dalam merancang *design* menggunakan *tools* Figma.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL