## **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis, pelanggan maupun pembeli merupakan faktor penting di dalam dunia bisnis. Dengan menjalin hubungan yang baik antara pembeli dengan perusahaan, akan membuat perusahaan menjadi lebih baik, pentingnya perusahaan menjaga pelanggan yang baik diharapkan dapat meningkatan pendapatan sebuah perusahaan, dan dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Peningkatan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya meningkatkan fasillitas yang ada di perusahaan untuk pelanggannya, dan dengan cara memberikan informasi yang cepat, akurat, serta dapat menyebar secara luas. Saat ini penerapan teknologi semakin berkembang secara cepat. Berbagai teknologi sudah banyak digunakan oleh perusahaan lainnya untuk mengelola usahanya, sehingga semua aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan tidak terlepas dengan bantuan teknologi.

Perusahaan otobus (PO) New Shantika adalah sebuah layanan bus malam dengan jurusan Jepara-Jakarta dengan berbagai tujuan atau jurusan yang ada di Jakarta. PO New Shantika sudah berdiri sejak 13 Maret 2005 PO New Shantika memiliki 2 jenis kelas bus yang ditawarkan, yaitu bus dengan tipe biasa dan tipe eksekutif yang memiliki fasilitas bagi para penumpangnya antara lain, pelayanan yang baik, fasilitas dalam bus yang nyaman seperti AC yang sudah diatur suhunya sesuai kenyamanan para penumpang bus PO New Shantika, bantal, selimut yang tebal, makanan, minuman, musik, port charger, TV, dan jumlah kursi sesuai tipe busnya, serta keberangkatan yang selalu tepat waktu.

Di sisi lain PO New Shantika memiliki permasalahan antara lain, proses reservasi tiket yang masih menggunakan sistem manual, calon penumpang masih harus datang ke agen terdekat. Dalam hal ini calon penumpang akan memakan waktu yang lama dan petugas tiket akan membutuhkan banyak biaya untuk menelpon ke

kantor pusat untuk menanyakan sisa kuota kursi yang tersedia dan memberi konfirmasi jika kuota kursi sudah dibeli oleh salah satu penumpang di salah satu agen PO New Shantika. Dan satu kekurangan lagi adalah informasi mengenai harga tiket yang masih kurang luas, terkadang ada salah satu petugas tiket yang memberi harga tiket ke calon penumpang dengan harga yang berbeda dari penumpang satu dengan penumpang lainnya.

Di Indonesia hampir semua orang sekarang sudah menggunakan telepon seluler dan media internet sebagai kebutuhan sehari-hari. Dikutip dari <a href="www.bps.go.id">www.bps.go.id</a>, pada tahun 2015 pengguna aktif telepon seluler di Indonesia mencapai 338.948.340 pengguna. Jumlah tersebut menggambarkan bahwa setiap tahun pengguna telepon seluler dan media internet akan terus meningkat. [1]

Tabel 1.1 Statistik Penggunaan Telepon Seluler Dan Internet Di Indonesia Pada Tahun 2012-2015 [1]

Jenis Penyelenggaraan jaringan	2012	2013	2014	2015
Telepon seluler	281.963.665	313.226.914	325.582.891	338.948.340
1				
Pengguna internet	65.000.000	72.800.000	83.700.000	93.400.000

Dari permasalahan yang ada di atas, PO New Shantika akan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi melalui media internet berupa website dalam melakukan proses reservasi tiket bagi calon penumpang dan SMS gateway sebagai media informasi pendukung untuk memberikan informasi mengenai kode boking dan kode tiket. Melalui website calon penumpang cukup melakukan reservasi tiket dimana saja dan kapanpun dengan cara mudah tanpa harus datang ke agen terdekat, setelah proses reservasi tiket melalui website, calon penumpang mendapatkan SMS kode boking untuk melanjutkan proses pembayaran dengan cara sistem pembayaran transfer rekening bank.

Dari penjelasan di atas bahwa sistem informasi berbasis web memiliki potensi sebagai alat bantu reservasi tiket dan SMS gateway dapat memudahakan penyampaian informasi kepada calon penumpang. Sehingga permasalahan yang ada di PO New Shantika dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk menangani permasalahan diatas, penulis memberikan pemecahan masalah di atas dengan membuat sistem yang berjudul "Sistem Informasi Reservasi Tiket Bus Berbasis Website Pada Po New Shantika Jepara"

#### 1.2 Rumusan Masalah

Dalam latar belakang di atas permasalahannya adalah proses pembelian tiket, pemilihan kursi, masih dilakukan dengan cara manual dan memakan waktu lama, yaitu dengan cara calon penumpang datang ke agen bus terdekat, maka dapat ditemukan rumusan masalah utama dalam latar belakang di atas yaitu:

- 1. Bagaimana membuat sistem informasi reservasi tiket bus secara online berbasis website pada PO New Shantika yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja ?
- 2. Bagaimana cara masyarakat mendapatkan informasi dengan baik?

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan pembahasan masalah, maka diperlukannya pembatasan masalah sebagai berikut :

- 1. Studi kasus dilakukan pada kantor PO New Shantika Jepara.
- 2. Sistem pelayanan reservasi Tiket Bus Online berbasis website sebagai alternatif layanan reservasi tiket.
- SMS gateway hanya aplikasi pendukung untuk menyampaikan informasi sebagai berikut
  - a. Bahwa nomer sudah terdaftar sebagai member.
  - b. Memberikan informasi kode boking untuk melakukan proses pembayaran.
  - c. Memberikan informasi kode tiket setelah melakukan pembayaran.
- 4. Pengembangan sistem menggunakan *System Development Life Cycle* (SDLC).

### 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan yang dijelaskan di atas, maka mendapatkan beberapa tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1. Membuat sistem informasi reservasi tiket bus yang memberikan kemudahan bagi calon penumpang
- 2. Memberikan akses informasi secara luas menggunakan website dan aplikasi pendukung SMS gateway.

# 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa perubahan pada PO New Shantika

Perubahan yang didapatkan dari penelitian ini adalah

- Memudahkan petugas untuk memberikan informasi yang ada di PO New Shantika secara luas,
- 2. Memudahkan calon penumpang untuk reservasi tiket bus New Shantika.
- 3. Dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan adanya inovasi sistem yang sedang berjalan ini.