

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang pesat dan mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan, salah satu media informasi tersebut adalah internet. Internet merupakan media informasi yang sangat mudah untuk diakses melalui berbagai media komunikasi, komputer, *handphone* dan *smartphone*. Banyaknya media untuk mengakses internet seiring sejalan dengan banyaknya pengguna internet. Dengan demikian membuka peluang untuk perusahaan melakukan pengembangan pelayan, bisnis, relasi dan sebagai sarana untuk memperkenalkan perusahaan kepada khalayak umum atau *customer* melalui media internet. Faktor persaingan dalam meraih *customer* khususnya dalam perusahaan penyedia layanan transportasi juga semakin ketat, beberapa perusahaan penyedia layanan transportasi telah memanfaatkan internet sebagai media untuk memperkenalkan dan meningkatkan pelayanan kepada *customer* (Susanto, 2013)

Proses pemesanan tiket pada Perusahaan Otobus Puspa Jaya saat ini *customer* harus datang ke agen untuk memesan tiket, tidak jarang pula *customer* dibuat kecewa karena tiket yang dipesan telah habis. Hal tersebut dapat mengurangi jumlah pelanggan dan akhirnya kalah bersaing dengan perusahaan lain. Perusahaan OtobusPuspa Jaya merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi yang sedang berkembang dan belum memanfaatkan teknologi internet sebagai sarana pengembangan pelayanan kepada *customer*. Semua kegiatan transaksional masih dilakukan secara manual. Hal ini sering menjadi

permasalahan karena *customer* tidak dapat melihat jadwal dan jumlah tiket sisa secara langsung dan perusahaan tidak dapat menginformasikan secara langsung kepada *customer*.

Dalam mencari informasi tentang Perusahaan Otobus Puspa Jaya melalui internet, penulis mendapatkan *website* milik Perusahaan Otobus Puspa Jaya, namun dengan adanya informasi mengenai *website* tersebut penulis akan mengembangkan *website* yang sudah ada dengan menganalisis dan membandingkan dengan *website* yang sudah ada dengan sistem yang nantinya akan dibuat. Sistem informasi pemesanan tiket secara *online* dapat memudahkan dalam hal mengakses informasi pemesanan tiket dan pelanggan hanya menunjukkan bukti transaksi pemesanan tiket lewat *mobile* sehingga informasi tentang kursi, harga tiket dan nomor pemesanan ada di bukti transaksi, yang berhubungan dengan Perusahaan Otobus Puspa Jaya, baik profil maupun layanan melalui teknologi internet sehingga dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam hal pemasaran dan pelayanan perusahaan khususnya pada pemesanan tiket pada Perusahaan Otobus Puspa Jaya.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana melakukan perancangan aplikasi pemesanan tiket secara *online* menggunakan web?
2. Bagaimana hasil pengujian menggunakan ISO 9126 pada aplikasi sistem informasi pemesanan tiket ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang akan dibahas, batasan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibangun adalah sistem pemesanan tiket berbasis web yang bisa diakses menggunakan komputer atau *mobile* dengan koneksi internet.
2. Kemampuan yang dimiliki sistem pemesanan tiket adalah *login* untuk *administrator*, dan merupakan sarana yang digunakan khusus admin sebagai pengolah data dan informasi yang ada dalam *website*.
3. Pengguna dapat mengakses informasi jadwal keberangkatan, pemesanan tiket dan pembatalan tiket melalui menu *pean* tiket. Dalam menu pesan tiket disediakan panduan bagaimana cara untuk melakukan pemesanan tiket.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisa dan perancangan aplikasi pemesanan tiket secara *online* menggunakan web.
2. Menampilkan informasi pemesanan tiket secara dinamis melalui web, untuk mempermudah para pengguna jasa dalam memperoleh informasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan, penjualan serta angkutan pemasaran tiket pada Perusahaan Otobus Puspa Jaya dan sebagai langkah promosi melalui teknologi web.
2. Sebagai bahan referensi dan untuk menambah pengetahuan data kepustakaan bagi Universitas Teknokrat Indonesia khususnya mahasiswa jurusan Sistem Informasi, serta untuk melihat sejauh mana mahasiswa dapat menyerap ilmu selama perkuliahan yang menjadi tolak ukur keberhasilan akademik dalam mendidik.
3. Memudahkan dalam memperoleh informasi mengenai perusahaan, jadwal, dan pemesanan tiket.
4. Membuka wawasan dan pengetahuan penulis tentang manfaat membangun sistem reservasi tiket, internet, dan pemrograman web.