

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi pada saat ini telah digunakan dan telah dimanfaatkan oleh setiap perusahaan untuk melakukan proses kegiatan bisnis pemasaran atau pemesanan suatu barang dan jasa. Teknologi informasi dapat menjadi alternatif dalam melakukan promosi secara cepat untuk penyebaran informasi yang akan diberikan kepada masing-masing calon pelanggan dan menjadi faktor yang sangat penting untuk meningkatkan laba perusahaan. Penggunaan teknologi informasi yang baik dapat mempercepat dan menghemat biaya pekerjaan perusahaan, sehingga menghasilkan laporan yang akurat (Maita, 2017). Salah satunya teknologi informasi saat ini adalah aplikasi berbasis *online* yang saat ini mayoritas lembaga bisnis atau pelaku bisnis telah menggunakan *internet* sebagai media informasi mereka tidak terkecuali pada kegiatan *e-ticketing*.

E-Ticketing adalah peluang untuk meminimalkan biaya transaksi dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* mengurangi biaya proses pembelian tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan (Intan, 2015).

Bidang kerja PT ALP (Atosim Lampung Pelayaran) adalah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Jenis pengangkutan kapal terdiri dari kapal penumpang dan kendaraan. PT Atosim Lampung Pelayaran ini berdiri sejak tahun

2012, direktur utama PT Atosim Lampung Pelayaran adalah Bapak Ryan Bernandus. Selain itu PT Atosim Lampung memiliki beberapa golongan kabin kapal seperti ekonomi dan eksklusif. PT Atosim Lampung Pelayaran memiliki rute Panjang-Tj Priok dan terdapat 8 kapal yang mengangkut. Menurut Arum (2020) terdapat permasalahan yang dialami PT Atosim Lampung Pelayaran saat ini adalah dalam pemesanan tiket kapal, pelanggan harus datang langsung ke loket penjualan dan akan direkap kedalam aplikasi pengolahan angka, walaupun sudah dilakukan secara terkomputerisasi namun kenyataan yang terjadi yaitu adanya penumpukan *sheet* yang mengakibatkan ketidak efisiensi dalam mengolah data dan mengakibatkan sulitnya membuat laporan secara periode (bulanan dan tahunan) laporan yang dimiliki hanya laporan perhari, Selain itu pelanggan kesulitan mendapatkan informasi jadwal keberangkatan kapal.

Solusi yang ditawarkan untuk permasalahan tersebut adalah dengan membuat sistem dengan memanfaatkan *E-Ticket* berbasis *mobile*, sistem ini memudahkan orang untuk membeli tiket untuk berbagai acara langsung menggunakan *mobile*. Sistem ini akan dibangun dengan menampilkan informasi mengenai tiket yang dijual dan menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh perusahaan, dan pelanggan tidak perlu datang langsung untuk melakukan pemesanan tiket dan transaksi pembayaran sehingga memudahkan PT Atosim Lampung Pelayaran untuk mengelola data reservasi tiket dengan cepat dan tepat. Dari latar belakang tersebut maka diusulkan penelitian dengan judul **“Sistem E-tiketing kapal berbasis *mobile* (Study Kasus :PT Atosim Lampung Pelayaran)”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengelola data tiket kapal pada PT Atosim Lampung Pelayaran sehingga menghasilkan laporan data tiket secara cepat dan tepat?
2. Bagaimana membuat sistem *e-ticketing* kapal berbasis *mobile* pada PT Atosim Lampung Pelayaran yang dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket kapal?

1.3. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu :

1. Mengelola data pemesanan tiket kapal pada PT Atosim Lampung Pelayaran, data yang dibahas adalah data tarif, data kapal, data pelabuhan, data pelayaran, data pelanggan, data pemesanan, data upload pembayaran
2. Menghasilkan grafik pemesanan, laporan pemesanan dan bukti tiket pemesanan.
3. Sistem dapat melakukan *chatting* otomatis ke *whatsApp* dan *rating*.

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Mengelola data tiket kapal secara terkomputerisasi pada PT Atosim Lampung Pelayaran sehingga menghasilkan laporan data tiket secara cepat dan tepat.
2. Membuat sistem *e-ticketing* kapal berbasis *mobile* pada PT Atosim Lampung Pelayaran yang dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket kapal

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah wawasan dalam menganalisis dan mengembangkan sistem yang baru yang dapat berguna bagi pengguna di bidang sistem *e-ticketing* kapal.

2. Bagi Perusahaan

Sistem *e-ticketing* kapal yang dibangun dapat diaplikasikan menggunakan *handphone*, dan diharapkan mampu mempermudah dalam transaksi pemesanan, pengelolaan data pemesanan dan menghasilkan laporan secara periode.