

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi pada proses bisnis yang dijalankan perusahaan adalah suatu keharusan yang perlu dilakukan. Hal ini dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup dan cara pandang konsumen yang saat ini terbiasa dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang aktifitasnya. Mereka ingin dimudahkan dalam segala hal, salah satunya ketika ingin membeli, menggunakan suatu jasa atau hanya sekedar melakukan pemesanan terhadap jasa atau barang yang diinginkan. Perilaku konsumen saat ini tidak ingin membuang waktu dan tenaga dalam memilih jasa atau barang yang akan mereka gunakan. (Mulyati & Hisyam, 2019).

Jaya Mandiri Travel merupakan perusahaan yang sedang berkembang di bidang penyedia transportasi umum untuk perjalanan jarak dekat atau jarak jauh yang beroperasi di wilayah kota Bandar Lampung. Jasa yang disediakan adalah menyiapkan suatu perjalanan antar kota atau provinsi, wisata dan studi tour bagi pelanggan. Armada atau transportasi yang digunakan adalah jenis mobil tipe minibus seperti Toyota Avanza dan Kijang Inova, Daihatsu Xenia, Honda Mobilio serta tipe mobil van komersial ringan yaitu Toyota Hiace dan Isuzu ELF. Setiap harinya Jaya Mandiri Travel mengantarkan pelanggan dari kota Bandar Lampung tujuan Jakarta, Bandung, Palembang, Lubuk Linggau dan Bengkulu dengan jumlah total masing-masing tujuan perhari mencapai 126 penumpang.

Proses bisnis yang dilakukan oleh Jaya Mandiri Travel dalam pemasaran saat ini masih dilakukan menggunakan strategi konvensional yaitu penyebaran

informasi dari pelanggan ke pelanggan lainnya. Pemasaran konvensional berdampak pada melambatnya pertumbuhan pelanggan baru sehingga sulit untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Dari sisi kualitas informasi pelanggan hanya mengetahui melalui informasi dari orang ke orang tanpa tahu kualitas dan keadaan sebenarnya pada jasa yang akan mereka gunakan. Sedangkan dalam proses pemesanan, pelanggan tidak dapat mengetahui kursi mana yang masih kosong dengan spesifik, karena hanya dapat menghubungi *customer service* melalui sambungan seluler sehingga sering kecewa dikarenakan mendapatkan kursi yang tidak sesuai dengan pesanan atau keinginan.

Melihat fakta di lapangan bahwa proses pemasaran hingga terjadinya transaksi merupakan kegiatan yang sangat penting dikarenakan berhubungan langsung dengan pelanggan, maka perusahaan harus memiliki sistem yang dapat mengelola pemasaran, pemesanan hingga transaksi. Salah satu alternatif yang baik adalah dengan memanfaatkan peran teknologi informasi untuk proses pemesanan dan penyajian layanan jasa yang disediakan (Aman & Suroso, 2021). Beberapa penelitian telah dilakukan dalam rangka mewujudkan sistem pemesanan yang baik dengan pemanfaatan teknologi informasi seperti yang dilakukan oleh Lusti & Masya (2020), bahwa sistem yang dikembangkan dapat memberikan kemudahan dalam pemesanan paket secara online, baik paket yang telah ditentukan maupun pilihan secara manual dan otomatis. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh Mulyana & Susanti (2021), hasil penelitiannya adalah sistem yang dirancang dan dibangun dapat memudahkan calon pelanggan dalam memilih paket-paket layanan yang disediakan, calon pelanggan yang ingin membooking hanya perlu membuka

halaman website dan memilih item yang disukai kemudian memilih tanggal yang diinginkan serta memasukan data yang diperlukan.

Berdasarkan permasalahan yang ada serta keberhasilan penelitian terdahulu mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Implementasi Sistem Pemesanan Online Jasa Travel Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: Jaya Mandiri Travel)”. Adanya sistem yang akan dikembangkan dan diterapkan pada perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada proses pemasaran, pemesanan hingga transaksi serta penyajian informasi layanan jasa yang disediakan sehingga minat calon pelanggan menjadi besar dan menghasilkan laba bagi perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengembangkan sistem yang dapat melakukan pemasaran secara online pada Mandiri Jaya Travel ?
2. Bagaimana menyajikan informasi layanan jasa beserta informasi ketersediaan kursi pelanggan secara online pada Mandiri Jaya Travel?
3. Bagaimana mengimplementasikan sistem yang dikembangkan berbasis website pada Mandiri Jaya Travel ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya sistem yang dapat melakukan pemasaran secara online pada Mandiri Jaya Travel.
2. Menghasilkan sistem yang dapat menyajikan informasi layanan jasa beserta informasi ketersediaan kursi pelanggan secara online pada Mandiri Jaya Travel.
3. Mengimplementasikan sistem yang dikembangkan berbasis website pada Mandiri Jaya Travel.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Lingkup penelitian ini hanya dilakukan pada proses bisnis pemasaran, pemesanan hingga transaksi pada Mandiri Jaya Travel.
2. Sistem yang dikembangkan dibatasi hanya pada pembuatan profil perusahaan, informasi ketersediaan kursi, proses pemesanan dan transaksi serta output laporan bulanan.
3. Sistem yang dikembangkan dan diimplementasikan berbasis website dengan menggunakan metode pengembangan sistem *Extreme Programming* (XP).

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi terkait layanan perusahaan, pemesanan, mempermudah dalam memilih kursi yang diinginkan serta proses transaksi. Penelitian ini juga dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan solusi terhadap masalah yang dihadapi sehingga produktifitas perdagangan menjadi lancar yang berdampak pada meningkatnya

kesempatan memperoleh laba bagi perusahaan.