

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang saat ini membuat setiap perusahaan wajib untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja dalam upaya menghadapi persaingan global yang semakin pesat. Perusahaan dan pelanggan tidak lagi dibatasi oleh jarak dan waktu dimana semuanya dilakukan melalui media *website* atau media *mobile*. Sebuah perusahaan dituntut untuk memiliki sebuah *web* organisasi guna berkomunikasi dengan pelanggannya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama.

Bisnis travel adalah usaha yang memerlukan pelayanan terhadap konsumen yang baik dan cepat, sehingga usaha ini memerlukan teknologi informasi yang tepat [1]. Pelayanan di setiap kegiatan memiliki dua unsur yang sangat dominan yaitu yang dilayani dan yang melayani. Hubungan antara kedua hal inilah yang menyebabkan munculnya usaha yang luar biasa dari manajemen travel untuk menggali dan terus menerus memunculkan nilai-nilai yang tinggi dalam melayani pelanggan, bahkan tinggi rendahnya mutu pelayanan ini kemudian menjadi tolak ukur tinggi rendahnya kelas suatu travel. Bisnis travel harus mempunyai strategi dalam mengembangkan usahanya tentu harus didukung oleh pelayanan yang baik.

CV. Viani Helmi Travel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi darat dengan jurusan Bumiayu - JABODETABEK yang bertempat di Jl. Raya Pakujati, Kembang Tumpek, Pakujati Kec. Paguyangan, Kab. Brebes. CV. Viani Helmi Travel selama ini masih menggunakan cara konvensional yaitu pemesanan tiket dilakukan dengan cara mendatangi kantor langsung atau memesan dengan telepon, belum ada media *online* dalam pemesanannya, proses pembuatan data pesanan masih menggunakan pencatatan biasa hal tersebut menimbulkan terjadinya kesalahan misalnya kesalahan dalam pemberian nomer kursi yang dipesan, kesalahan

tersebut terjadi dikarenakan pengecekan ketersediaan kursi masih dilakukan dengan membandingkan data secara manual, hal ini menyebabkan kesulitan dalam memonitoring perkembangan mengenai jadwal keberangkatan travel dengan jumlah ketersediaan kursi yang masih kosong. Dari masalah tersebut timbul ketidakakuratan data akibat kekurangan cermatan manusia (*Human Error*) sehingga menghambat kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Permasalahan lain yang sering muncul pada penumpang dan pihak CV. Viani Helmi Travel yaitu petugas kesulitan dalam hal meng-*update* data penumpang, misalnya jika ingin merubah status pemesan atau calon penumpang membatalkan tiketnya, petugas terkadang lalai akan hal tersebut sehingga tiket tersebut masih dianggap terjual. Begitu juga untuk para supir kesulitan untuk mencari lokasi tempat penjemputan para penumpang dimana terdapat kemungkinan sopir yang bertugas kurang menguasai daerah penjemputan. Oleh karena itu untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut perusahaan harus dapat memfasilitasi dengan menggunakan media *mobile*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan membangun “**APLIKASI MOBILE PEMESANAN TIKET TRAVEL DAN PELACAKAN LOKASI PENUMPANG MENGGUNAKAN GLOBAL POSITIONING SYSTEM (GPS)**”. Aplikasi ini dapat memudahkan penumpang untuk mengakses informasi pemesanan tiket dikarenakan tingkat efektifitas dan efisiensi fungsi dari *mobile* itu sendiri, sehingga akses informasi antara penumpang dan perusahaan dapat diakses secara *realtime*. Selain memudahkan penumpang, keuntungan lain untuk para supir akan mendapatkan kemudahan dalam mencari lokasi penjemputan para penumpang karena lokasi terdata di sistem basis data dengan *Global Positioning System (GPS)*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dapat disusun sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem pemesanan tiket travel berbasis *mobile* CV. Viani Helmi Travel sehingga dapat memudahkan penumpang dalam pemesanan tiket travel?.
2. Bagaimana menemukan titik lokasi penjemputan penumpang agar supir travel tidak mengalami kesulitan dalam *share location*?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1. Menghasilkan aplikasi pemesanan tiket travel berbasis *mobile* pada CV. Viani Helmi Travel guna mempermudah penumpang dalam melakukan pemesanan tiket travel dan meningkatkan kinerja petugas dalam melayani pemesanan tiket secara *online*.
2. Menerapkan fitur GPS (*Global Position System*) untuk mempermudah supir dalam mencari lokasi penjemputan para penumpang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Viani Helmi Travel
Meningkatkan kualitas pelayanan, penjualan, pemesanan dan promosi tiket travel di CV. Viani Helmi Travel itu sendiri melalui teknologi *android*.
2. Bagi Pengguna Jasa Transportasi
Memudahkan dalam memperoleh informasi mengenai jadwal keberangkatan, harga tiket dan pemesanan tiket.
3. Bagi Jurusan Sistem Informasi
 - a. Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan, mengembangkan, mengimplementasikan, mempraktekan teori dan program studi Sistem Informasi yang didapatkan selama kuliah di Universitas Peradaban Bumiayu.
 - b. Untuk menambah pustaka akademik Universitas Peradaban Bumiayu dengan mendokumentasikan agar dapat dijadikan perbandingan atau *literature* serta bahan referensi bagi mahasiswa lain.

4. Bagi Peneliti

- a. Dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dan menerapkannya dalam dunia kerja.
- b. Meningkatkan dan memaksimalkan potensi mahasiswa.
- c. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman untuk terjun langsung di masyarakat khususnya dilingkup kerja.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini dapat dijalankan pada ponsel *android*.
2. Perancangan aplikasi berisi jadwal keberangkatan, ketersediaan tiket (*availability*), harga tiket, *route* perjalanan dan juga pemesanan (*booking*) tiket.
3. Arsitektur yang digunakan untuk membangun aplikasi adalah *client-server*, dimana *server* merupakan sebuah *web* dan *client* merupakan sebuah aplikasi (APK) yang dijalankan diperangkat *mobile* berbasis *android*.
4. Aplikasi *mobile* digunakan untuk para penumpang dan supir. Sedangkan aplikasi *web* digunakan oleh *administrator*. Aplikasi *mobile* terdiri dari informasi tiket, jadwal perjalanan, pemesanan (*booking*), pembayaran, dan navigasi untuk mengarahkan supir ke tempat penjemputan penumpang. Sedangkan aplikasi *web* terdiri dari konfirmasi pembayaran, pengolahan dan pelaporan data.
5. Sistem pembayaran menggunakan metode transfer.
6. Penjemputan dengan menggunakan fitur GPS (*Global Positioning System*).

1.6 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini akan disusun secara sistematis ke dalam 5 bab yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang menjadi acuan dan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai jadwal penelitian, metode yang di gunakan, pengembangan sistem serta tahapan penelitian.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai sistem serta menyampaikan kegiatan penelitian dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran ini merupakan bagian akhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut.