

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dari tahun ke tahun telah membawa dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk industri transportasi. PT. Eldivo Pematang Siantar, sebagai perusahaan transportasi bus menyadari pentingnya memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada pelanggan.

Saat ini, sistem pemesanan tiket bus yang masih menggunakan metode konvensional/manual seperti penjualan tiket secara langsung di loket atau melalui call center memiliki keterbatasan yang dapat menghambat proses pemesanan tiket dan mengurangi kualitas layanan. Pelanggan harus datang ke loket atau menghubungi call center secara langsung, yang membutuhkan waktu dan usaha ekstra. Selain itu, proses manual ini juga rentan terhadap kesalahan call center dalam pengelolaan data tiket bus, jadwal keberangkatan, dan informasi pelanggan.

Dalam era digital yang serba cepat dan praktis, sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web menjadi solusi yang tepat untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Dengan adanya sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web, pelanggan dapat melakukan pemesanan tiket secara online melalui website yang telah dirancang untuk PT. Eldivo Pematang Siantar. Hal ini akan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses informasi terkait jadwal keberangkatan, rute perjalanan, dan ketersediaan tiket, serta melakukan pemesanan tiket dengan cepat dan mudah melalui perangkat yang terhubung ke internet.

Selain itu, sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web juga memberikan manfaat bagi PT. Eldivo Pematang Siantar, dalam meningkatkan efisiensi operasional. Dengan adanya sistem ini, perusahaan dapat mengelola data pelanggan, jadwal keberangkatan, dan tiket dengan lebih efisien. Informasi yang

terkait dengan pemesanan tiket dapat diperbaharui secara real-time, sehingga meminimalkan kemungkinan kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu adanya perancangan sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web pada PT. Eldivo Pematang Siantar. Sistem ini diharapkan dapat mengoptimalkan proses pemesanan tiket, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas, masalah yang di hadapi oleh PT.Eldivo Pematang Siantar antara lain sebagai berikut:

1. Proses Pemesanan yang Rumit: Pelanggan harus datang ke loket atau menghubungi call center secara langsung, yang memakan waktu dan usaha ekstra.
2. Keterbatasan Akses Informasi: Dalam sistem pemesanan tiket bus yang masih manual, perusahaan masih menjalankan bisnisnya dengan sistem basis desktop dimana sistem tersebut tidak dapat menampilkan informasi secara langsung kepada customer tentang ketersediaan tiket.
3. Kesalahan dalam Pengelolaan Data: Proses manual dalam pengelolaan data tiket bus sering terjadi kesalahan. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam pencatatan data pelanggan, jadwal keberangkatan, dan tiket yang dipesan. Kesalahan ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pelanggan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas perancangan sistem pemesanan tiket bus secara online pada PT. Eldivo Pematang Siantar.

2. Penelitian ini hanya merancang jadwal keberangkatan, rute perjalanan dan metode pembayaran.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi yang sudah diuraikan, maka perlu melakukan perumusan masalah mengenai :

1. Bagaimana melakukan perancangan aplikasi pemesanan tiket secara online menggunakan web pada PT. Eldivo Pematang Siantar.
2. Bagaimana menampilkan informasi pemesanan tiket secara dinamis melalui web, untuk mempermudah para pengguna jasa dalam memperoleh informasi.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web yang mudah digunakan oleh pelanggan.
2. Meningkatkan efisiensi operasional PT. Eldivo Pematang Siantar, dengan mengintegrasikan sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web dengan sistem internal perusahaan, seperti sistem.
3. Menyediakan mekanisme pencarian dan pemilihan jadwal keberangkatan bus yang efisien dan sesuai dengan preferensi pengguna.
4. Menyediakan informasi terkait ketersediaan tiket, jumlah kursi yang tersedia, dan penentuan harga tiket bus, dalam sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web.
5. Memanfaatkan teknologi web di dalam pembuatan sistem informasi pemesanan tiket.
6. Membangun sistem informasi pemesanan tiket berbasis web pada PT.Eldivo Pematang Siantar.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi PT. Eldivo Pematang Siantar:
  - A. Meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dengan adanya sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web, yang dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses pemesanan tiket.
  - B. Memperluas jangkauan pasar dengan menyediakan akses pemesanan tiket secara online, sehingga dapat menarik pelanggan yang lebih luas dan meningkatkan jumlah penjualan tiket.
  - C. Meningkatkan pengelolaan data pelanggan, jadwal keberangkatan, dan informasi tiket secara akurat dan terkini melalui integrasi sistem informasi dengan sistem internal perusahaan.
2. Manfaat bagi Pelanggan:
  - A. Memberikan aksesibilitas dan kenyamanan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket bus secara online, kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke loket atau menghubungi call center.
  - B. Memudahkan pelanggan dalam mencari informasi terkait jadwal keberangkatan, rute perjalanan, ketersediaan tiket, dan harga tiket secara real-time melalui sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web.
3. Manfaat bagi Peneliti/Penulis Skripsi:
  - A. Memperluas pemahaman dan pengetahuan dalam bidang pengembangan sistem informasi berbasis web.
  - B. Mengembangkan keterampilan analisis, perancangan, dan implementasi sistem informasi secara praktis.
  - C. Memberikan kontribusi penelitian yang dapat menjadi referensi dan sumber inspirasi bagi peneliti lainnya yang tertarik pada topik serupa.

Dengan adanya manfaat-manfaat tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan kontribusi positif bagi PT. Eldivo Pematang Siantar, serta pelanggan dalam meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan pengalaman dalam pemesanan tiket bus.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang pemanfaatan dan penggunaan aplikasi pemesanan tiket online.

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan atas penyusunan skripsi.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang landasan teori, membahas secara singkat teori-teori yang diperlukan dalam menunjang penulisan skripsi ini.

### **BAB 3 PENELITIAN**

Bab ini membahas kerangka kerja dan gambaran umum dari pemesanan tiket online berbasis web untuk PT. ELDIVO Pematangsiantar.

### **BAB 4 DAN IMPELEMENTASI**

Bab ini mencakup analisis kebutuhan, perancangan sistem dan proses mengubah perancangan menjadi kode program yang dapat dijalankan.

### **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari isi penelitian ini dari awal hingga penelitian selesai dilakukan.

