

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Persaingan di era globalisasi ini menjadikan pelanggan sebagai aset berharga yang tidak terbatas dan harus dikelola dengan baik. Menciptakan suatu hubungan yang lebih baik antara produsen dan konsumen menjadi keharusan dalam mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan. Dalam dunia perdagangan, hubungan konsumen dan pedagang kadang tidak berimbang.

Untuk menciptakan hubungan yang baik antara konsumen dan produsen dibutuhkan suatu sistem yang dapat membuat konsumen setia dengan produsen yang telah mereka pilih. Dukungan dan pemanfaatan teknologi informasi juga merupakan faktor yang dapat membantu kegiatan pelayanan, penjualan, dan pemasaran pada perusahaan ini.

Pelanggan Trijaya Tour & Travel Agent selama ini berasal dari kalangan profesional dewasa-tua dan mahasiswa yang berasal dari wilayah Travel Agent, Yogyakarta. Aplikasi *reservasi ticket online*, merupakan bagian dari sistem informasi pelayanan pelanggan Trijaya Tour & Travel Agent yang akan dapat membantu perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal dan tepat pada waktunya.

Diketahui pemesanan tiket secara online atau *E-Ticketing* biasa kita jumpai pada maskapai penerbangan. Dengan mencontoh konsep dari pemesanan tiket online pada maskapai penerbangan, penyusun berusaha membuat suatu sistem

yang memiliki konsep sama untuk pelayanan pemesanan tiket untuk bus. Dengan sistem tersebut diharapkan perusahaan mampu berkembang, dan dapat melayani konsumen dengan maksimal, dan kinerja perusahaan lebih meningkat.

Disarankan agar Trijaya Tour & Travel Agent ini memiliki personil khusus dengan background IT yang akan mengelola website Trijaya Tour & Travel Agent secara kesinambungan.

Dengan alasan tersebut di atas maka penulis mengambil topik skripsi dengan judul **"PERANCANGAN SISTEM RESERVASI TIKET ONLINE TRIJAYA TOUR & TRAVEL AGENT BERBASIS WEB"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang suatu sistem dan membangun reservasi tiket online berbasis web ini agar dapat dimanfaatkan oleh Trijaya Tour & Travel Agent sebagai sarana pendukung pelayanan terhadap pelanggan?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Aplikasi ini hanya mencakup
  - o Pemesanan tiket bus- luar provinsi atau kota secara online,
  - o Pemilihan tempat duduk untuk bus sesuai dengan jam keberangkatan,
2. Tidak membahas keamanan web selain pada validasi dan hak akses user/pengguna.

3. Tidak membahas cara pembayaran
4. Adapun perangkat lunak yang digunakan dalam membuat aplikasi reservasi tiket online berbasis web ini adalah:
  - a. Sistem operasi Microsoft Windows XP,
  - b. Adobe Photoshop sebagai image editor,
  - c. Adobe Flex sebagai web editor,
  - d. Web server apache, database mysql dan PHP,
  - e. Mozilla Firefox sebagai web browser,
  - f. My SQL database server editor.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian adalah sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata-1 Sistem Informasi pada STMIK Amikom Yogyakarta.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah menghasilkan aplikasi sistem reservasi tiket online berbasis web dan memaksimalkan fungsi fasilitas yang ada didalamnya guna membantu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Membantu memberikan pelayanan terhadap pelanggan, serta meningkatkan kinerja perusahaan sehingga pelayanan lebih optimal.

#### **1.6 Metode Penelitian**

Adapun penelitian yang dilaksanakan untuk memecahkan masalah dengan cara sebagai berikut:

### 1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan:

#### a. Primer

Yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan cara mengadakan wawancara dengan responden. Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman.

#### b. Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan, dengan berusaha mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan menyusun skripsi ini, sehingga metode ini berguna untuk mendapatkan landasan teoritis.

### 2. Lokasi

Dalam melakukan penelitian, penulis mengambil lokasi Trijaya Tour & Travel Agent Jl. Raya Babarsari Kompleks Yadara No.5 Yogyakarta.

Agar dapat diperoleh data dengan akurat dan juga mampu menyajikan informasi tentang Trijaya Tour & Travel Agent maka penulis menggunakan beberapa pengumpulan data yaitu:

a. *Library Research*

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan membaca dan mempelajari buku-buku literature yang ada hubungannya dengan masalah pembahasan dalam menyusun skripsi ini.

b. *Field Research*

Yaitu penelitian lapangan dengan tujuan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini. Metode yang digunakan penulis untuk mendapatkan data dalam penulisan skripsi ini adalah :

- **Metode observasi**

Penelitian yang dilaksanakan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui gambaran-gambaran yang jelas tentang permasalahan yang akan diteliti.

- **Metode wawancara**

Yaitu mengadakan tanya jawab langsung yang berdasarkan pada tujuan penelitian berdasarkan objek yang diteliti

untuk memperoleh data yang konkrit dan lengkap sebagai bahan analisa dan penelitian.

- Metode kearsipan

Metode ini meneliti data-data yang diperoleh dari arsip-arsip objek penelitian.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### Bab I - Pendahuluan

Bab pendahuluan materinya sebagian besar berupa latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

### Bab II – Landasan Teori

Bab Landasan Teori merupakan tinjauan pustaka, menguraikan teori-teori yang mendukung judul, dan mendasari pembatasan secara detail. Landasan teori dapat berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini juga dituliskan tentang *tool/software* (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

### Bab III – Analisis dan Perancangan Sistem

Berupa analisis mengenai kasus yang diteliti meliputi analisis kelemahan, analisis kelemahan kebutuhan sistem, analisis kelayakan sistem, sistem yang diusulkan dan gambaran umum mengenai Trijaya Tour & Travel Agent beserta

hasil-hasil penelitian tentang penerapan reservasi tiket online sebelumnya sebagai perbandingan.

#### **Bab IV – Implementasi dan Pembahasan**

Membahas tentang implementasi dari rancangan sistem yang dikembangkan, hasil yang diperoleh saat proses berlangsung dan hasil akhir, uji coba sistem dan pemeliharaan.

#### **Bab V – Penutup**

Menyampaikan kesimpulan, saran penggunaan terhadap objek penelitian dan saran pengembangan aplikasi yang dibuat agar dapat lebih baik dari versi sekarang.

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**

