

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat perusahaan-perusahaan dalam berbagai bidang berlomba-lomba untuk mengimplementasikan teknologi informasi di dalam bisnis perusahaan yang di mana diharapkan dapat meningkatkan nilai jual perusahaan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja dari sebuah perusahaan. Teknologi yang umumnya digunakan pada sebuah perusahaan merupakan teknologi aplikasi berbasis *web*. Teknologi berbasis *web* dipilih oleh kebanyakan perusahaan karena dengan penggunaan aplikasi ini, pengguna aplikasi dipermudah dalam mengakses informasi yang diperlukan di mana pun dan kapan pun saat informasi dibutuhkan.

Aplikasi berbasis *web* pada era modern ini banyak digunakan untuk menunjang perusahaan dalam berbagai bidang di antara lain adalah pengiklanan, reservasi, profil perusahaan dan sebagainya. Sangat disayangkan bahwa PT Maju Terus yang bergerak pada bidang penyedia jasa angkutan umum darat di Pontianak belum mengenal penggunaan *website* di bidang reservasi, komersil dan pengolahan data dan informasi dalam perusahaan mereka, PT Maju Terus masih menggunakan cara konvensional yang kurang efektif dan efisien. Bagi *customer* yang ingin melakukan reservasi mereka harus datang ke loket pembelian dan menanyakan ketersediaan tiket di loket. Oleh karena itu untuk memberi kemudahan kepada para pengguna jasa dan perusahaan, PT Maju Terus membutuhkan sebuah aplikasi berbasis *web* yang dapat menampilkan informasi perusahaan dan mengelola reservasi sehingga para *customer* tidak perlu lagi mengunjungi loket untuk menanyakan ketersediaan *seat(s)*.

Aplikasi berbasis *web* ini tidak hanya berguna dalam meningkatkan kenyamanan pengguna jasa tetapi pada sisi lain penggunaan aplikasi ini juga dapat membantu perusahaan dalam mengelola data *customer* yang dapat berdampak langsung terhadap perusahaan, contohnya adalah pencatatan arus *customer* untuk membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan atas penambahan armada pada hari-hari tertentu, penerapan sistem komisi yang lebih jelas terhadap setiap kantor cabang penjualan yang ada serta mengetahui kantor cabang mana yang memiliki jumlah *customer* tertinggi

sehingga dapat membantu perusahaan dalam menyediakan fasilitas yang memadai untuk *customer*.

Dengan adanya sistem yang sudah dikomputerisasi pengguna sistem dapat meminimalisir kesalahan karena adanya *error handling* pada sistem dan juga meningkatkan efektivitas karena pengguna dapat menggunakan program ini tanpa perlu adanya bantuan oleh pihak pengembang pada saat sistem sudah berjalan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, tugas akhir ini bertujuan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat membantu PT Maju Terus dan *customer* dalam proses reservasi perusahaan sehingga dapat membantu PT Maju Terus untuk fokus hanya kepada pemberian layanan yang terbaik, karena calon *customer* tidak perlu datang lagi satu persatu untuk menanyakan ketersediaan *seat(s)* yang ada pada hari-hari tertentu.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan adapun beberapa permasalahan yang akan dibahas meliputi :

- 1) tidak adanya pencatatan data dan informasi *customer* yang baik;
- 2) tidak adanya sistem reservasi yang efisien dan efektif;
- 3) sistem penghitungan komisi yang kurang baik karena masih dilakukan dengan sistem konvensional yang memungkinkan untuk terjadinya *human errors*;
- 4) tidak adanya pencatatan arus *customer* yang dapat membantu perusahaan dalam mengatur trayek.

1.3 Pembatasan Masalah

Penggunaan sistem yang telah dikomputerisasi telah terbukti memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan penggunaan sistem yang belum dikomputerisasi. Untuk mencegah pengembangan sistem yang tidak terpusat maka dibuatlah beberapa batasan masalah sehingga pengembangan sistem menjadi lebih terpusat dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun beberapa batasan masalah tersebut adalah:

- 1) aplikasi hanya ditujukan kepada *customer* PT Maju Terus dan perusahaan itu sendiri dengan tingkatan aktor pegawai loket, manajer, dan juga pemilik perusahaan;
- 2) aplikasi memiliki fungsi untuk menampilkan skema tempat duduk sehingga dapat menampilkan tempat duduk yang sudah direservasi dan belum;

- 3) pengolahan data perusahaan sehingga dapat mengetahui arus *customer* yang terjadi untuk membantu perusahaan dalam mengelola armada pada hari-hari tertentu.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka tugas akhir ini memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) merancang aplikasi berbasis *web* yang dapat membantu PT Maju Terus dalam menghitung komisi yang didapat oleh setiap loket cabang yang dimiliki perusahaan;
- 2) merancang aplikasi berbasis *web* yang dapat membantu *customer* PT Maju Terus untuk mempermudah mendapatkan informasi tentang perusahaan dan melakukan reservasi *seat(s)*;
- 3) merancang aplikasi berbasis *web* yang dapat membantu perusahaan PT Maju Terus dalam mengelola informasi *customer* yang dapat digunakan untuk menaikkan nilai perusahaan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Pengembangan aplikasi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan PT Maju Terus dalam mengolah data dari *customer* dan arus *customer* yang ada dan mengubah data tersebut menjadi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan nilai jual yang mereka miliki. Tidak hanya itu aplikasi ini juga diharapkan dapat membantu *customer* yang menggunakan jasa angkutan PT Maju Terus dalam mendapatkan informasi yang diperlukan untuk melakukan reservasi.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi adalah ilmu-ilmu yang digunakan untuk mendukung, menganalisa dan menyelesaikan rumusan masalah yang ada, metodologi penelitian penting adanya di sebuah penelitian karena hasil dari sebuah penelitian bergantung pada metodologi

penelitian yang digunakan. Dalam penulisan tugas akhir ini digunakan beberapa metodologi penelitian yang membantu untuk memahami rumusan masalah. Metodologi penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk membantu pengembangan sistem akan dilakukan beberapa metodologi pengumpulan data, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

- 1) melakukan studi lapangan terhadap para pelanggan angkutan umum khususnya pelanggan angkutan umum PT Maju Terus apakah sistem berbasis *web* dapat membantu pihak perusahaan dalam menyelesaikan masalah reservasi yang ada;
- 2) melakukan wawancara kepada pemilik perusahaan dan karyawan PT Maju Terus mengenai sistem reservasi yang tersedia dan bagaimana proses reservasi berlangsung;
- 3) melakukan wawancara kepada pelanggan angkutan umum perusahaan PT Maju Terus mengenai fitur-fitur seperti apa yang dapat membantu *customer* dalam melakukan reservasi;
- 4) melakukan studi pustaka mengenai metode-metode pengembangan sistem yang diperlukan sehingga pengembangan sistem dapat dilakukan sesuai dengan keperluan pengguna sistem dan dapat diaplikasikan dengan baik di dalam perusahaan PT Maju Terus.

1.5.2 Metodologi Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem reservasi pada PT Maju Terus menggunakan metodologi pengembangan sistem berupa *Rapid Application Development (RAD)*. *Rapid Application Development (RAD)* adalah sebuah metodologi pengembangan sistem yang memerlukan tingkat kerja sama yang tinggi antara pengembang sistem dan pengguna sehingga sistem yang diciptakan dapat sesuai dengan keperluan pengguna sistem yaitu pengguna jasa angkutan umum perusahaan PT Maju Terus dan perusahaan itu sendiri.

Dalam pengembangannya, sistem ini menggunakan model RAD dengan metode *prototyping*. Metode *prototyping* merupakan salah satu metode pengembangan sistem dari RAD di mana interaksi pengguna dan pengembang sistem sangatlah krusial dalam pembuatan sistem. Dengan metode ini analisis, perancangan dan interaksi berjalan

bersamaan dan dilakukan secara berulang dengan tujuan agar pengguna aplikasi dapat mengenal sistem yang dibuat dan sistem tersebut sesuai dengan tujuan utama dari pembuatan sistem [1].

Pengembangan sistem menggunakan metode ini dikarenakan oleh waktu pengembangan sistem yang sangat terbatas dan melihat pentingnya keterlibatan pengguna sistem terhadap pengembangan sistem yang akan dilakukan. Hasil yang diharapkan dengan adanya pengembangan sistem ini adalah dapat diimplementasikannya sistem ini di dalam proses reservasi pada PT Maju Terus sehingga dapat membantu *customer* dalam melakukan reservasi dan pihak perusahaan dalam mengelola data *customer* yang di mana dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan nilai jual perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca untuk memahami tugas akhir ini penyusunan tugas akhir ini dibagi menjadi beberapa bab, di antara lain adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan dan menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah sistem yang akan dibangun, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan membahas teori-teori pendukung serta teknologi-teknologi yang digunakan untuk pembuatan tugas akhir ini. Di mana bab ini akan berisi definisi-definisi, teori-teori, dan teknologi yang menjadi dasar dari pembuatan tugas akhir ini.

BAB III : SISTEM SAAT INI

Dalam bab ini akan menjabarkan tentang profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur perusahaan, jenis jasa yang disediakan oleh perusahaan, kondisi perusahaan saat ini, dan kendala-kendala yang dihadapi oleh perusahaan saat ini.

BAB IV : SISTEM USULAN

Dalam bab ini akan membahas tahap-tahap perencanaan di mana tahap perencanaan ini berisi analisis dan identifikasi kelayakan dari aplikasi yang akan dibangun, adapun di dalam tahap analisis ini adalah *activity*

diagram, class diagram, use case diagram, perancangan table relationship diagram, serta perancangan interface.

BAB V : PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

Dalam bab ini akan membahas tentang analisis kelayakan sistem, tahapan analisis serta sistem usulan (target sistem) dari sistem yang telah dibangun.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan berisi kesimpulan dari aplikasi yang telah dibangun dan saran untuk pengembangan aplikasi yang akan yang mungkin akan dilakukan kemudian hari.

