

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembelian atau pemesanan tiket bus saat ini telah bergeser dari yang konvensional, kemudian diperkenalkan secara online melalui internet. Akan tetapi, pemesanan tiket bus biasanya dilakukan secara manual dengan cara mendatangi loket bus. Hal itu dikarenakan pihak perusahaan bus tersebut belum memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana pengembangan pelayanan kepada calon penumpangnya. Pembangunan sistem pada penelitian ini menggunakan Framework Laravel[1].

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memudahkan segala kegiatan dari aktivitas manusia sehingga dalam perkembangannya dimanfaatkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan berbasis teknologi informasi. Saat ini, banyak daerah di Indonesia yang telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai penopang dalam pengembangan suatu wilayah, karena hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat. Sehingga, membuka peluang untuk penyedia jasa transportasi melakukan pengembangan pelayanan dan mempermudah pelayanan suatu jasa transportasi kepada pelanggan[2].

Pemanfaatan teknologi dalam pemesanan tiket bus ini sangat membantu. Dengan adanya teknologi sebagai media pemesanan, masyarakat tidak perlu mengantri panjang bahkan berdesakan untuk membeli tiket bus.

Masyarakat hanya perlu jaringan internet yang baik lalu membuka website online pemesanan tiket bus, dan kemudian memesan tiket bus. Bahkan dengan fitur booking online, Masyarakat dapat mem-booking terlebih dahulu tiket bus dari jauh hari agar tidak kehabisan tiket[3].

Namun, hingga saat ini, PO. SUKA DAMAI masih melakukan proses pemesanan tiket secara manual melalui loket fisik. Hal ini menimbulkan beberapa kendala, seperti antrian panjang, keterbatasan informasi jadwal secara real-time, serta kurangnya efisiensi dalam pencatatan data pemesanan. Selain itu, pelanggan yang berada jauh dari lokasi pool atau agen harus mengeluarkan waktu dan biaya tambahan hanya untuk melakukan pembelian tiket. Ketidakefisienan ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan serta menurunkan daya saing perusahaan dibandingkan dengan operator bus lain yang telah menerapkan sistem reservasi online.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa belum adanya sistem informasi yang terintegrasi dan berbasis web menjadi salah satu faktor yang menghambat proses pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan perancangan dan pembangunan sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis web yang dapat digunakan oleh pelanggan secara langsung, tanpa harus datang ke loket. Sistem ini juga akan membantu pihak perusahaan dalam mengelola data bus, rute, jadwal keberangkatan, dan transaksi pemesanan secara lebih efisien dan terorganisir.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pemesanan tiket bus agar dapat mempermudah pelanggan PO.SUKA DAMAI dalam melakukan reservasi secara online?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari “Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Pada PO.SUKA DAMAI Berbasis *Website*” adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem ini dirancang khusus untuk menangani proses pemesanan tiket bus pada PO.SUKA DAMAI, yang mencakup pemilihan jadwal, keberangkatan, tarif, dan ketersediaan kursi.
- 2) Proses pembayaran tiket hanya difasilitasi melalui metode transfer bank dan tidak mencakup fitur pembayaran menggunakan kartu kredit, e-wallet, atau metode lainnya.
- 3) Pengembangan sistem berbasis website menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, tanpa mencakup pengembangan aplikasi mobile.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun dan mengimplementasikan sebuah sistem informasi pemesanan tiket bus pada PO.SUKA DAMAI.

1.5. Manfaat

1.5.1. Bagi Masyarakat

- 1) Mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemesanan tiket bus secara efisien dan praktis.
- 2) Memberikan solusi yang hemat waktu dan biaya untuk mendapatkan informasi jadwal keberangkatan dan tarif tiket.

1.5.2. Bagi Politeknik Harapan Bersama

- 1) Menambah referensi bagi penelitian di bidang sistem informasi, khususnya sistem reservasi online.
- 2) Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan pemrograman.

1.5.3. Bagi Mahasiswa

- 1) Meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang dapat mendorong pengembangan kreativitas mahasiswa.
- 2) Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmunya dalam pembuatan sebuah *website*

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam enam bab, di mana setiap bab memiliki pembahasan yang terstruktur dengan rincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, yang diambil dari berbagai sumber seperti jurnal, serta menjelaskan teori-teori yang menjadi dasar penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan yang dirancang dalam proses penelitian, yang mencakup penggunaan metode, alat bantu, dan prosedur yang digunakan. Di dalamnya juga dijelaskan metode penelitian yang dipilih, teknik dalam pengumpulan data, serta rincian mengenai lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian.

BAB IV: ANALISAN DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas permasalahan yang ditemukan dan upaya solusi melalui analisis sistem. Selain itu, mencakup perencanaan komponen perangkat keras dan lunak serta perancangan sistem yang terdiri dari diagram blok, alur proses, struktur basis data, dan desain tabel.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyampaikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan secara rinci, serta mengevaluasi bagaimana hasil tersebut mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini menyimpulkan keseluruhan isi dari laporan Tugas Akhir dan memberikan rekomendasi atau saran untuk pengembangan lebih lanjut dari hasil penelitian.