

BAB I PENDAHULUAN

Kegiatan-kegiatan pelayanan jasa di berbagai perusahaan sudah mengalami kemajuan yang pesat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini ditandai dengan semakin berkembangnya pemakaian komputer dalam pengolahan data-data yang selalu ter-update dan *user friendly*. Hampir semua perusahaan berupaya untuk melakukan perubahan terhadap sistem kerja yang sudah ada karena sistem yang diterapkan hampir sudah tidak layak digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan terutama di dalam melakukan pengolahan data yang rumit dan bersifat rutinitas. Dalam BAB I dipaparkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penyajian.

1.1 Latar Belakang

Travel adalah salah satu perusahaan jasa yang menyediakan beberapa pelayanan transportasi, seperti pemesanan tiket transportasi dan pengiriman paket dan kargo. Pelayanan-pelayanan tersebut masih dikerjakan secara manual dengan pelanggan yang harus datang ke tempatnya langsung dan mengantre. Selain itu juga data pelanggan dan data lainnya masih ditulis secara manual yang kemudian disimpan ke dalam arsip-arsip yang dikumpulkan dalam satu tempat. Hal ini masih belum efektif dan dikhawatirkan akan ada banyak arsip yang hilang.

Travel perlu membangun aplikasi dan *database* yang dapat menampung data dalam jumlah banyak sehingga apabila dilakukan pengaksesan terhadap suatu data akan lebih mudah. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka perlu dibuat sebuah rancangan aplikasi yang baru yang dapat mengolah data pelanggan dan data lainnya dengan lebih cepat dan mempunyai ketelitian yang tinggi.

Tugas Akhir Pembuatan aplikasi dengan judul “**Pengembangan Sistem Pelayanan Moda Transportasi Darat Berbasis Web**”, untuk memperoleh pendalaman terhadap penguasaan berbagai macam bidang ilmu yang telah dipelajari, sehingga dengan penulisan judul sesuai dengan Tugas Akhir ini, maka diharapkan agar dapat mendapatkan pengalaman yang nyata dalam penerapan konsep *database* dan pemrograman *web* pada studi kasus di lapangan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada Sistem Aplikasi Pelayanan Transportasi *Online*, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem yang lebih efisien dan efektif dalam penyimpanan data dan pengelolaan data karyawan, dan lainnya?
2. Bagaimana agar pengaksesan arsip atau pencarian arsip dalam suatu waktu dapat dilakukan lebih cepat dan lebih rapi serta terstruktur?
3. Bagaimana mempermudah pelanggan untuk memesan tiket transportasi tanpa harus datang ke tempatnya langsung?
4. Bagaimana agar pihak pengirim dan penerima barang lebih mudah untuk mengetahui barangnya sudah sampai di tujuan atau belum?
5. Bagaimana melayani pelanggan saat aplikasi tidak dapat digunakan untuk sementara waktu?
6. Bagaimana agar seluruh kegiatan yang dilakukan dalam aplikasi diketahui oleh *admin*?
7. Bagaimana agar kritik dan saran dari setiap pelanggan dapat langsung dibaca oleh manajer?
8. Bagaimana agar lebih mudah untuk melihat hasil laporan-laporan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Pembuatan aplikasi ini memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Topik atau judul ini bertujuan untuk mempermudah pengaksesan arsip dengan menggunakan *database*, sehingga akan dapat dengan mudah untuk diakses.
2. Pelanggan yang berhalangan datang ke *travel* dapat dengan mudah memesan tiket *travel* melalui aplikasi ini.
3. Merancang sebuah sistem yang baru, sehingga sistem yang baru tersebut nantinya dapat digunakan untuk mengolah data pelanggan dan data lainnya dengan lebih cepat dan teliti tanpa mendapatkan kesalahan-kesalahan dalam memasukkan data.
4. Mempermudah pelanggan untuk mengetahui barang yang dikirimkan sudah sampai atau belum sampai tujuan tanpa harus menelepon atau datang ke tempatnya langsung.

5. Aplikasi ini dapat menangani masalah untuk memasukkan data pemesanan tiket untuk waktu yang sudah lewat dikarenakan aplikasi tidak dapat digunakan suatu waktu.
6. Mempermudah *admin* mengetahui semua kegiatan yang dilakukan oleh pengguna terhadap aplikasi ini dengan adanya *log* sistem.
7. Aplikasi ini bertujuan agar manajer lebih mudah mengetahui kritik dan saran dari pelanggan.
8. Memudahkan manajer untuk melihat berbagai hasil laporan kerja.

1.4 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah bertujuan agar topik yang dibicarakan tetap berada dalam satu lingkup permasalahan. Berikut ini adalah batasan-batasan masalah dalam topik yang dibicarakan:

1. Pengguna dalam aplikasi ini dibagi ke dalam lima hak akses, yaitu: *admin*, *member*, tamu, manajer, dan resepsionis. Setiap hak akses memiliki wewenangnya masing-masing.
2. Tamu hanya dapat menjadi *member* dengan mendaftarkan diri melalui aplikasi ini.
3. *Member* mendapatkan diskon yang berbeda tergantung jenis *member* untuk setiap transaksi yang dilakukan.
4. Aplikasi ini tidak menyediakan pelayanan untuk kepentingan pariwisata dan *travel* (*door to door*).
5. Tamu hanya dapat melakukan pemesanan tiket transportasi *shuttle* dan melihat status paket dan kargo.
6. Manajer hanya dapat melihat laporan-laporan yang ada, data-data, kritik dan saran, dan mengubah profilnya sendiri.
7. Resepsionis dapat membatalkan pemesanan tiket *shuttle*.
8. Aplikasi hanya menampilkan jumlah uang yang harus dibayar, sedangkan proses pembayaran dan proses pengambilan tiket dilakukan secara manual yaitu dengan datang ke tempatnya langsung dengan memberikan kode *booking*.
9. Pembatalan tiket dapat dilakukan maksimal lima jam sebelum keberangkatan dengan cara menelepon ke tempatnya langsung.
10. Aplikasi tidak menyediakan pelayanan untuk pemesanan tiket pesawat.

11. *Travel* hanya berlaku antar kota Jakarta dan Bandung dengan *pool-pool* yang tersedia.
12. Satu mobil terdiri dari satu supir utama dan satu supir cadangan.
13. *Admin* tidak dapat melakukan pemesanan tiket *shuttle*.
14. Pemilihan tempat duduk ditentukan oleh tamu atau *member* saat melakukan pemesanan tiket *shuttle*.
15. Aplikasi ini tidak melayani pemasangan iklan di halaman *website*.
16. *Log user* hanya dapat dilihat oleh *admin* dan tidak dapat diubah maupun dihapus.
17. Aplikasi tidak mengurus masalah kerusakan transportasi, hanya menampilkan status dari transportasi tersebut.
18. Konsep pengiriman barang yaitu dengan *point to point* tiga jam sampai ke kota tujuan (Bandung-Jakarta). Selanjutnya barang dapat diambil sendiri ke kantor cabang dan *outlet* terdekat atau diantar langsung sampai ke tempat tujuan dengan tambahan biaya pengiriman.
19. Harga yang diberlakukan untuk pengiriman barang yaitu tergantung dengan berat barang dan tujuan barang.
20. Satu mobil terdiri dari 2 *rite* yaitu dua kali pulang pergi.
21. Resepsonis dapat memasukkan data pemesanan tiket transportasi untuk waktu yang sudah lewat dikarenakan aplikasi tidak dapat digunakan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II membahas mengenai dasar teori-teori yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini.

BAB III: ANALISIS DAN PEMODELAN

Bab III membahas mengenai analisa dan pemodelan dari aplikasi yang dibuat.

BAB IV: PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Bab IV membahas mengenai perancangan dan implementasi yang berisi penjelasan tiap fungsi yang ada dalam aplikasi.

BAB V : PENGUJIAN

Bab V membahas mengenai hasil pengujian dari aplikasi yang telah dibuat.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI membahas mengenai kesimpulan yang didapat dari aplikasi ini dan saran.