

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 *Latar Belakang Masalah*

Dewasa ini kebutuhan akan transportasi terus meningkat. Jarak yang menjadi masalah pada awalnya, tidak menjadi masalah lagi dengan banyaknya jenis transportasi. Kemudian muncul ide agar adanya suatu transportasi praktis yang dapat memberikan layanan transportasi hingga tempat tujuan. Muncul juga keinginan untuk mempermudah pelayanan pemesanan tiket transportasi udara. Oleh karena itu muncullah suatu fasilitas transportasi *travel* yang bertujuan untuk memenuhi ide-ide dan keinginan di atas. *Travel* Trigangga sebagai salah satu *travel* terkemuka di Bandung mencoba memberikan solusi terhadap ide dan keinginan di atas dengan memberikan layanan *shuttle travel*, penjualan tiket pesawat terbang, hingga penyewaan kendaraan pribadi.

Munculnya *travel* trigangga di Bandung akan mempermudah masyarakat dalam bertransportasi. Tanggapan masyarakat yang cukup tinggi terhadap *travel* khususnya di kota Bandung, menjadikan *travel* ini cukup dipadati pelanggan yang ingin membeli tiket maupun memesan tiket untuk waktu mendatang. Kepadatan pelanggan menyebabkan antrian yang cukup panjang, dan hal tersebut menyebabkan beberapa pelanggan kecewa. Belum lagi sistem pemesanan tiket yang tidak perlu membayar di awal menyebabkan kerugian yang cukup signifikan diakibatkan kasus pemesan yang tidak jadi datang pada saat keberangkatan. Sulitnya pihak *travel* untuk mendapatkan laporan transaksi harian menimbulkan masalah baru bagi pihak *travel*.

Berdasarkan permasalahan di atas, pihak *travel* menginginkan sebuah solusi yang dapat menyelesaikan masalah-masalah di atas. Untuk menyelesaikan masalah tersebut dirancang aplikasi berbasis

web yang dapat menjadi perangkat pelaksana kegiatan *travel* seperti pemesanan tiket, dan juga pembuatan laporan transaksi harian. Diharapkan dengan adanya aplikasi pemesanan tiket *online* ini, antrian di *counter travel* berkurang. Sehingga pelanggan-pelanggan yang datang ke *counter travel* hanya pelanggan yang akan membeli tiket langsung untuk saat itu. Bagi pelanggan-pelanggan yang ingin memesan tiket dapat memesan tiket melalui aplikasi pemesanan tiket *online*. Bagi pihak manajemen juga, keinginan untuk mendapatkan laporan transaksi harian dapat dengan mudah dihasilkan melalui aplikasi *online* ini.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Solusi apa yang bisa diberikan untuk mengatasi masalah panjangnya antrian di *counter travel* ?
2. Solusi apa yang bisa diberikan untuk mempermudah pelanggan untuk memesan tiket tanpa harus datang ke *counter travel* atau malah menghadapi padatnya jalur telepon travel Trigangga?
3. Solusi apa untuk menyelesaikan masalah pembatalan tiket yang telah dipesan oleh pelanggan yang tidak melakukan pemberitahuan?
4. Solusi apa yang bisa diberikan untuk memberikan informasi pada pelanggan tentang segala perubahan yang terjadi di *travel*?
5. Solusi apa yang bisa diberikan agar pihak manajemen dapat membuat suatu laporan transaksi harian dengan mudah dan data yang akurat?

## **I.3 Tujuan Pembahasan**

1. Memberikan kemudahan kepada pihak konsumen sebagai pihak yang ingin mendapatkan kemudahan dalam melakukan pemesanan segala fitur *travel*.

2. Memberikan kemudahan bagi pihak manajerial *travel* yang ingin mendapatkan mengetahui segala transaksi yang terjadi dalam kurun waktu tertentu dan mengontrol sistem *travel* yang sedang berjalan.
3. Pemesanan tiket secara *online* tanpa harus menghadapi panjangnya antrian di loket *travel* sehingga antrian di loket pemesanan pun dapat ditekan jumlahnya.
4. Menghindari kerugian yang disebabkan oleh para konsumen yang melakukan pemesanan tetapi tidak melakukan pembayaran.
5. Memudahkan konsumen mendapatkan *update* informasi *travel* yang dapat diakses melalui situs *travel* trigangga.

#### ***I.4 Ruang Lingkup Kajian***

Hal-hal yang menjadi kemampuan sistem ini adalah:

Pada pemesanan tiket pesawat terbang :

1. Pihak manajemen mengisi data tentang ketersediaan tiket pesawat terbang dan diupdate 1 jam sekali. Data yang didapat pihak manajemen merupakan hasil konfirmasi dengan pihak maskapai terkait.
2. Pelanggan memesan tiket sesuai dengan tujuan dan jadwal yang diinginkan.
3. Tiket yang telah dipesan oleh pelanggan kemudian akan dikonfirmasi ke pihak maskapai yang terkait. Pada saat itu, tiket pesawat terkait masih dalam status reserved, dan belum terjadi transaksi pembayaran antara pihak maskapai dengan *travel*. Pihak *travel* akan memberikan bukti transaksi(bukan tiket) kepada pelanggan yang dapat diprint sebagai bukti untuk membayar tiket yang telah dipesan.
4. Pihak *travel* memberikan maksimal jarak antara waktu pemesanan dengan waktu pembayaran adalah 1 hari. Jika dalam waktu 1 hari user tidak membayar tiket, maka dengan otomatis tiket yang telah dipesan tersebut, dibatalkan dan

pihak manajemen melakukan konfirmasi pembatalan terhadap pihak maskapai. Jika pelanggan melakukan pembayaran dalam jangka waktu tersebut, maka pihak *travel* akan melakukan konfirmasi pembayaran terhadap pihak maskapai dan pihak maskapai akan mengirimkan pretiket sebagai tiket bukti yang kemudian dapat ditukar di airport dengan tiket asli.

Pemesanan bis dan kendaraan pribadi :

1. Pihak manajemen mengisikan data ketersediaan mobil *travel* dan diupdate setiap ada perubahan informasi ketersediaan mobil *travel*
2. Pelanggan memilih jenis kendaraan yang akan dipesan, tanggal dan juga tujuan keberangkatan
3. Pihak manajemen memberikan waktu maksimal 1 hari kepada pelanggan untuk melunasi pembayaran tiket yang telah dipesan. Jika dalam waktu 1 hari tidak ada konfirmasi pembayaran, maka secara otomatis system akan mengubah status kendaraan yang telah dipesan sebelumnya menjadi tersedia kembali

Pemesanan shuttle *travel* :

1. Pihak manajemen mengisikan data ketersediaan *travel*.
2. Pelanggan memilih tanggal keberangkatan dan tujuan keberangkatan.
3. Kursi yang dipesan, merupakan hasil *sequence* dari kursi yang tersedia.

Hal-hal yang menjadi batasan dalam sistem ini adalah:

1. Pembayaran tiket. Hal ini ditangani oleh pihak pengelola *travel* secara langsung dengan cara pembayaran *transfer via* bank. Konsumen harus melakukan transfer uang melalui bank dan kemudian melakukan konfirmasi terhadap pihak *travel* dengan memberitahukan resi *transfer*. Setelah itu pihak *travel* akan mengecek resi *transfer via* internet banking.

2. Pembayaran tiket secara manual. Pembayaran dilakukan dengan cara mendatangi *counter travel* dengan menyerahkan bukti pembayaran berupa *print out* tanda pemesanan tiket.

### ***1.5 Sumber Data***

Sumber data yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini berasal dari data *Travel Trigangga*, buku-buku dan internet.

### ***1.6 Sistematika Penyajian***

Bab 1 pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, dan sistematika penulisan laporan.

Bab 2 landasan berisi teori-teori yang menunjang dan berhubungan dengan proses analisis dan desain dari aplikasi yang dibutuhkan.

Bab 3 analisis berisi hasil analisis dari data-data yang didapat dari kerja praktek di lapangan yang dilakukan berdasarkan teori yang berhubungan.

Bab 4 desain berisi perancangan yang didasari kesimpulan dari hasil analisis yang dilakukan dan teori yang berhubungan.

Bab 5 penutup berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil analisa dan desain berdasarkan landasan teori yang terkait dan saran yang berisi masukan – masukan apa saja bagi pengembangan di masa yang akan datang.