

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi sangatlah pesat. Perkembangannya semakin meningkat dan dalam dunia usaha persainganpun kian ketat. Kemajuan teknologi pastinya juga bersentuhan dengan komputer. Hal ini dikarenakan manfaat yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan dengan komponen atau alat lainnya.

Bisnis travel online merupakan peluang bisnis yang menjanjikan yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Dan untuk menunjang informasi yang cepat, tepat dan akurat tentunya perlu dibangun sebuah aplikasi berbasis website sebagai wadah untuk memfasilitasi penyampaian berbagai informasi yang dibutuhkan.

Warna travel adalah perusahaan yang bergerak dibidang *ticketing agent* yang masih menggunakan reservasi secara manual, yangmana pelanggan menggunakan cara komunikasi langsung dengan staf melalui telepon, pesan singkat atau *chat*. Proses tersebut memakan waktu yang lama dan kurang efisien. Pelanggan harus melakukan komunikasi kepada staf untuk mendapatkan informasi tiket pesawat dan melakukan pemesanan. Terjadinya kesalahan dalam memasukkan data pelanggan juga pernah terjadi, karena adanya kesalahan dalam pengejaan nama pelanggan, tidak jarang pula pelanggan dibuat kecewa karena tiket yang dipesan telah habis.

Seiring berjalannya waktu, warna travel semakin banyak memiliki pelanggan, sampai saat ini warna travel melakukan proses reservasi secara manual dimana pengolahan sistem yang dilakukan secara manual atau konvensional seringkali tidak efektif dan efisien karena sumber daya yang digunakan tidak mendukung pengelolaan yang cepat dan akurat, kemungkinan memakan waktu yang lama untuk dapat informasi jadwal sampai ke tahap konfirmasi pemesanan. Untuk meningkatkan efektifitas dan mendukung proses pemesanan secara singkat dan praktis kepada pelanggan, maka warna travel ingin mengembangkan sistem dari manual atau konvensional menjadi sistem

yang berbasis teknologi informasi. Berdasarkan uraian diatas penulisan tertarik untuk mengambil judul **“Perancangan Sistem Pelayanan Pemesanan Tiket Pada Warna Travel Berbasis Web”**.

### **I.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a) Apakah saat ini sistem yang berjalan pada Warna Travel sudah efisien dan efektif?
- b) Bagaimana menampilkan informasi pemesanan tiket melalui web untuk mempermudah para pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket pesawat pada warna travel?

### **I.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari kesalah pahaman dan meluasnya permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

- a) Sistem ini hanya membahas pemesanan tiket pesawat sampai dengan tahap pembayaran.
- b) Aplikasi yang dibangun adalah sistem pemesanan tiket berbasis web.

### **I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### a) Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun aplikasi layanan pemesanan tiket berbasis web di Warna Travel.

#### b) Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat membantu atau mempermudah dalam proses pemesanan tiket sehingga lebih efektif dan efisien.

## **I.5 Metode Penelitian**

### **I.5.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di warna travel yang berlokasi di Jl. Leuwiliang Bogor Jawa Barat 16640

### **I.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data berdasarkan data-data yang dikumpulkan yang berkaitan dengan masalah tersebut. Data-data tersebut dapat dikelompokkan kedalam dua jenis data yaitu :

a) Observasi

Sebagai bahan untuk menulis laporan skripsi, penulis datang langsung ke tempat Warna Travel untuk mengamati sistem yang berjalan saat ini guna mendapatkan data dan informasi secara langsung pada objek yang akan diteliti.

b) Interview/wawancara

Metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan pembahasan, wawancara yang dilakukan langsung pada bagian-bagian yang terkait untuk memperoleh penjelasan sistem yang sedang berjalan.

## **I.6 Luaran yang diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini terbangunnya aplikasi pelayanan pemesanan tiket berbasis web di warna travel sehingga menjadi efektif dan efisien.

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan laporan ini peneliti berusaha menyajikan sistematika penulisan sejelas mungkin sehingga memudahkan pembaca dalam mempelajari dan memahami isinya. Berikut adalah sistematika penulisan laporan yang terbagi dalam beberapa bab, yang tersusun sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, luaran yang diharapkan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori pustaka yang dibutuhkan dalam penyusunan penelitian Skripsi dan serta membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi antara lain langkah-langkah apa yang dilakukan dalam penelitian serta metode/teknik/prosedur yang digunakan dalam setiap langkah penelitian.

## BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan, fungsi dan tugas, prosedur sistem yang berjalan dan rancangan sistem usulan, identifikasi masalah dan pemecahan masalah

## BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis menerangkan kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran yang didapat penulis selama proses pembuatan dan penelitian yang mungkin berguna untuk masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN