

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini yang semakin pesat telah merambah berbagai bidang, termasuk *transportasi*. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya mobilitas manusia, terutama di wilayah perkotaan, yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan kendaraan, baik kendaraan pribadi maupun umum. Seiring dengan berkembangnya usaha suatu perusahaan dan meningkatnya persaingan di antara para pengusaha rental mobil, mereka terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan. Kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih turut mendukung inovasi tersebut, salah satunya melalui pemanfaatan *website* sebagai alat untuk mengelola data, menyajikan informasi, serta memperluas jangkauan promosi. Dengan sistem berbasis teknologi, pengolahan data dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan akurat, sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem ini juga mengubah metode pengelolaan data yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi terkomputerisasi. Proses ini menciptakan jaringan kerja yang mengintegrasikan berbagai prosedur untuk bekerja secara bersama-sama dalam menyelesaikan tugas dan mencapai target tertentu dalam waktu yang lebih singkat, sehingga tidak lagi memerlukan waktu yang lama[1].

Banyaknya moda *transportasi* yang tersedia saat ini membuat masyarakat semakin mengandalkannya untuk menunjang berbagai aktivitas, seperti perjalanan antar daerah, kegiatan bisnis, hingga pergi ke sekolah atau tempat kerja. Salah satu moda transportasi yang masih menjadi pilihan utama adalah bus, karena selain memiliki harga yang terjangkau, fasilitas yang ditawarkan juga cukup bersaing dengan *transportasi* lainnya. Selain itu, bus juga mudah diakses oleh masyarakat. Untuk menggunakan layanan bus, masyarakat biasanya harus datang ke agen bus terdekat guna membeli tiket perjalanan. Namun, proses pembelian tiket secara langsung ini kurang praktis dan memiliki beberapa kelemahan, seperti risiko tiket rusak atau hilang. Ketidakpraktisan terjadi karena pelanggan harus datang ke agen

bus untuk melakukan transaksi, yang dapat membuang waktu. Selain itu, penggunaan tiket fisik berisiko mengalami kerusakan akibat terlalu banyak lipatan atau bahkan hilang. Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini, seharusnya agen bus mulai beralih ke sistem *e-ticketing*, yaitu metode digital dalam mendokumentasikan penjualan tiket perjalanan tanpa memerlukan dokumen fisik atau tiket kertas[2].

Melalui pengembangan *website* ini, PT. Dumai Permata Indah bertujuan untuk meningkatkan daya saing di industri *transportasi*, memperluas jangkauan pasar, serta memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Dengan adanya *platform* digital ini, diharapkan PT. Dumai Permata Indah dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dengan layanan yang lebih *modern* dan profesional. Dalam operasionalnya, setiap armada *travel* memiliki kapasitas maksimal 7 penumpang dengan waktu keberangkatan yang opsional, dimulai dari pukul 08.00 pagi. Jika pelanggan membatalkan keberangkatan, akan dikenakan potongan sebesar 25% dari jumlah pembayaran atau harga tiket tapi jika dari pihak *travel* yang membatalkan, pelanggan tidak mendapatkan potongan. Selain itu, apabila *travel* penuh, penumpang yang telah memesan tiket akan dialihkan ke armada lain dengan tujuan yang sama, guna memastikan kelancaran perjalanan dan kenyamanan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana memastikan tampilan informasi jadwal, harga, dan ketersediaan armada tersaji dengan jelas dan mudah dipahami oleh pengguna?
2. Bagaimana sistem dapat menampilkan status pemesanan dan bukti pembayaran yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui *dashboard* pribadi?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari cakupan masalah yang terlalu luas, penelitian ini di batasi pada hal-hal berikut:

1. Sistem yang dirancang hanya akan mencakup fungsi utama pemesanan tiket *travel* secara *online*, tanpa mencakup pengelolaan operasional perusahaan secara keseluruhan.
2. Fokus penelitian adalah pada perancangan antarmuka yang mudah dipahami oleh pengguna untuk meningkatkan pengalaman dan kemudahan pelanggan.
3. Integrasi sistem pembayaran akan mencakup metode pembayaran *online* yang umum digunakan, seperti *transfer* bank atau dompet digital.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Desain halaman jadwal dan harga dibuat dengan format tabel yang rapi, serta menggunakan ikon dan warna yang jelas untuk menunjukkan status ketersediaan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa informasi mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna.
2. Meningkatkan aksesibilitas layanan dengan membuat sistem yang dapat dijalankan melalui berbagai perangkat dan *browser*, sehingga dapat dijangkau lebih luas oleh pelanggan.

1.5 Manfaat

Berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh bagi penulis, pelanggan, dan pemilik:

1. Bagi Penulis:
 - a. Dengan adanya sistem terkomputerisasi, penulis akan lebih mudah dalam mendokumentasikan dan menyusun informasi terkait jadwal keberangkatan dan pemesanan tiket.

- b. Penulis dapat mengakses data dengan cepat melalui sistem yang terintegrasi, sehingga mempercepat proses pembuatan laporan atau artikel.
 - c. Mengurangi waktu yang diperlukan untuk mencari dan menulis informasi terkait proses pemesanan tiket yang sebelumnya manual dan memakan waktu lama.
2. Bagi Pelanggan:
- a. Pelanggan dapat melakukan pemesanan tiket secara *online* melalui *website* tanpa harus datang langsung ke kantor PT. Dumai Permata Indah.
 - b. Informasi jadwal keberangkatan dan armada dapat dilihat langsung oleh pelanggan di halaman pemesanan.
 - c. Pelanggan dapat melihat status pemesanan mereka seperti pending, diproses, selesai, atau dibatalkan melalui halaman dashboard pelanggan.
3. Bagi Pemilik:
- a. Admin dapat mengelola data jadwal, pelanggan, pemesanan, armada, dan pembayaran langsung dari *dashboard* admin tanpa mencatat secara manual.
 - b. Semua data yang masuk dari pelanggan (seperti pemesanan dan bukti pembayaran) langsung tersimpan di *database* dan bisa dilihat di halaman pengelolaan admin.
 - c. Sistem membantu admin dalam memantau status setiap pesanan dan pembayaran, sehingga proses konfirmasi lebih tertata.