

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era modern saat ini, kebutuhan akan layanan transportasi massal, terutama untuk perjalanan kelompok, semakin meningkat. Salah satu modal transportasi yang sering digunakan adalah *bus*, baik untuk keperluan wisata, *study tour*, kunjungan kerja, kegiatan organisasi, maupun acara keluarga. Namun, proses pemesanan *bus* di banyak perusahaan jasa transportasi masih dilakukan secara manual, melalui telepon, pesan instan, atau bahkan kunjungan langsung ke kantor penyedia jasa. Prosedur ini dinilai kurang efisien karena memerlukan waktu dan tenaga yang cukup besar, serta sering menimbulkan kesalahan pencatatan data pelanggan, jadwal, maupun jenis layanan yang diminta. Hal ini mengakibatkan ketidakakuratan informasi, keterlambatan layanan, hingga menurunnya kepuasan pelanggan.

Permasalahan ini kerap terjadi kapan pun permintaan meningkat, terutama pada saat-saat tertentu seperti musim liburan, akhir tahun, atau ketika banyak institusi pendidikan dan perusahaan melaksanakan kegiatan luar kota secara serentak. Ketika permintaan tinggi, penyedia jasa sering kewalahan dalam mengelola pesanan, menyusun jadwal armada, dan memastikan kesiapan kendaraan. Hal ini tidak hanya berdampak pada pelanggan, tetapi juga merugikan pihak perusahaan dalam hal pengelolaan sumber daya dan citra layanan. Masalah ini terjadi di banyak tempat, baik di kota besar maupun daerah,

terutama pada perusahaan jasa transportasi yang belum mengadopsi sistem digital secara menyeluruh. Di sisi lain, pelanggan saat ini semakin terbiasa dengan layanan serba cepat dan praktis yang dapat diakses secara daring (*online*), sehingga adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan realitas pelayanan menjadi isu penting yang perlu segera ditangani.

Pihak yang terlibat dalam permasalahan ini meliputi pelanggan individu maupun kelompok, seperti pelajar, wisatawan, perusahaan, dan instansi pendidikan, serta pihak penyedia jasa atau perusahaan *otobus* yang harus mengelola operasional layanan mereka secara efisien. Jika dibiarkan, sistem pemesanan manual akan terus menjadi hambatan dalam pengembangan layanan transportasi *bus* yang kompetitif dan berkualitas.

Oleh karena itu, diperlukan solusi yang mampu mengatasi berbagai permasalahan tersebut, yaitu dengan mengembangkan sistem pemesanan *bus* berbasis *website*. Sistem ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan pelanggan untuk melakukan pemesanan dengan mudah, cepat, dan akurat, kapan pun dan di mana pun mereka berada. Selain itu, sistem digital juga memungkinkan perusahaan untuk mengelola data pemesanan, jadwal *bus*, dan ketersediaan armada. Dengan demikian, baik pihak pelanggan maupun penyedia jasa akan memperoleh manfaat dari proses layanan yang lebih efektif, efisien, dan modern.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis ingin menuangkannya dalam tugas akhir yang berjudul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PEMESANAN *BUS* MENGGUNAKAN METODE *BOOKING* BERBASIS *WEBSITE* PADA STUDI KASUS PT. GRANDI 88”**.

## **B. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dibangun untuk *website* pemesanan *bus* menggunakan metode *booking*.
2. Hak akses penggunaan sistem yakni pelanggan dan *admin*.
3. Sistem yang digunakan berbasis *website mobile*.
4. *Framework* yang digunakan dalam pemesanan *bus* yakni Laravel, menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Javascript serta terhubung dengan database MySQL.
5. Perancangan *website* ini tidak menggunakan API (*Application Programming Interface*)

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pemesanan *bus* berbasis *website* yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan secara *online* pada PT. Grandi 88 Trans?
2. Bagaimana hasil evaluasi penggunaan sistem pemesanan *bus* berbasis *website* pada PT. Grandi 88 Trans?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sistem pemesanan *bus* berbasis *website* yang dapat digunakan oleh pelanggan PT. Grandi 88 Trans untuk melakukan pemesanan secara *online* dengan mudah, cepat dan akurat.
2. Menyediakan informasi lengkap dan terstruktur mengenai armada *bus*, seperti jenis *bus*, kapasitas, fasilitas, serta jadwal ketersediaan, agar dapat membantu pelanggan dalam mengambil keputusan saat melakukan pemesanan

## **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi, khususnya dalam penerapan sistem informasi berbasis *website* untuk layanan transportasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan sistem serupa dengan pendekatan berbeda di masa mendatang.

### **2. Kegunaan praktis**

#### **a. Pengguna Sistem**

- 1) Mempermudah untuk *admin* PT. Grandi 88 Trans untuk memudahkan pengelolaan data armada dan pelanggan, serta meningkatkan profesionalitas layanan Perusahaan.

- 2) Mempermudah *customer* dalam mengakses informasi layanan, melakukan pemesanan secara *online*, dan memperoleh kepastian jadwal serta fasilitas *bus* secara transparan tanpa harus datang langsung ke lokasi.

**b. Peneliti**

- 1) Hasil Penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan penelitian sendiri.
- 2) Melatih peneliti dalam merancang dan membangun sistem pemesanan *bus* dengan metode *booking*.