

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Industri travel sedang mengalami perkembangan pesat seiring dengan kemajuan teknologi serta perubahan pola konsumsi masyarakat. Bisnis ini mencakup berbagai jenis perjalanan, termasuk perjalanan bisnis, wisata, umum, haji, dan umrah, yang masing-masing memiliki segmen pasar tersendiri. Sulasmi et al. (2021) menjelaskan bahwa bisnis travel menjadi salah satu sektor yang terdampak signifikan akibat pandemi COVID-19, dengan penurunan transaksi yang mencapai 85% di beberapa wilayah. Kebijakan pembatasan perjalanan dan perubahan perilaku konsumen telah mendorong perusahaan travel untuk mengadaptasi strategi bisnis mereka agar tetap bertahan dan berkembang. Salah satu strategi yang mulai diterapkan adalah digitalisasi layanan pemesanan tiket, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan reservasi secara lebih mudah dan terstruktur melalui aplikasi. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan bahwa layanan perjalanan dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Era digital telah membawa perubahan dalam cara perusahaan travel beroperasi, dengan semakin banyaknya perusahaan yang beralih ke sistem yang lebih modern untuk mempertahankan daya saing mereka. Oleh karena itu, inovasi dalam sistem pemesanan tiket dan integrasi teknologi menjadi langkah penting dalam menghadapi perkembangan industri travel yang terus berubah (Sulasmi et al., 2021).

Travel Bang Udin Cirebon merupakan usaha transportasi yang telah lama menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan perjalanan yang fleksibel dan nyaman. Usaha ini dikenal sebagai bisnis keluarga yang diwariskan secara turun-temurun, dengan fokus utama pada layanan travel mobil yang menyediakan sistem antar jemput langsung ke lokasi tujuan pelanggan. Berbeda dengan moda transportasi umum lainnya yang biasanya berhenti di shuttle tertentu, Travel Bang Udin Cirebon menawarkan pengalaman perjalanan yang lebih

personal dengan fleksibilitas tinggi, menjadikannya favorit bagi banyak penumpang yang mengutamakan kenyamanan. Sejak awal berdirinya, usaha ini telah berkomitmen dalam menyediakan layanan berkualitas serta terus beradaptasi dengan kebutuhan pasar, termasuk dalam pengembangan sistem pemesanan tiket dan pemilihan kursi yang lebih terstruktur. Dengan reputasi yang telah terbangun selama bertahun-tahun, Travel Bang Udin Cirebon terus berupaya meningkatkan standar layanan demi memastikan kepuasan pelanggan dalam setiap perjalanan.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, proses pemesanan tiket di Travel Bang Udin Cirebon dilakukan melalui komunikasi langsung antara calon penumpang dan admin, yang umumnya berlangsung melalui pesan singkat di media sosial atau aplikasi WhatsApp. Setelah dihubungi, admin akan mengirimkan form pemesanan tiket kepada calon penumpang, Dimana penumpang di minta untuk mengisi nama, no hp, hari dan tanggal, alamat penjemputan, alamat tujuan dan jumlah tiket / kursi sekaligus menyampaikan informasi mengenai pilihan layanan perjalanan yang tersedia. Calon penumpang kemudian diminta untuk mengisi form tersebut sesuai dengan layanan dan tarif yang dipilih. Informasi yang sudah dikirimkan oleh calon penumpang akan dicatat oleh admin dan disesuaikan dengan jadwal keberangkatan serta ketersediaan kendaraan pada hari tersebut. Dalam proses ini, apabila calon penumpang tidak secara spesifik menyampaikan permintaan tempat duduk, maka penempatan kursi biasanya ditentukan oleh admin atau pengemudi saat hari keberangkatan, tepatnya ketika penjemputan dilakukan. Pola kerja seperti ini telah menjadi kebiasaan yang dijalankan sejak lama dan masih diterapkan hingga saat ini dalam setiap proses pemesanan perjalanan.

Setelah seluruh data pemesanan terkumpul, admin akan menyusun daftar penumpang berdasarkan jadwal keberangkatan serta rute perjalanan yang akan ditempuh oleh kendaraan travel. Dalam proses ini, terdapat sejumlah penumpang yang sudah lebih dahulu menyampaikan preferensi posisi tempat duduk mereka, meskipun tidak semua permintaan dapat dipenuhi. Saat admin membagikan data penumpang kepada pengemudi, penentuan kursi biasanya dilakukan berdasarkan urutan pemesanan atau pertimbangan teknis dari pihak pengelola. Penumpang yang

telah menyampaikan pilihan tempat duduk umumnya akan dikonfirmasi kembali, dan apabila kursi yang diminta tidak tersedia, mereka akan diarahkan ke tempat duduk lain yang masih tersedia, dengan tetap mempertimbangkan kenyamanan calon penumpang. Dalam beberapa kasus, admin juga berupaya melakukan profiling ringan terhadap penumpang, seperti mencatat usia, tinggi badan, atau kondisi fisik tertentu, agar dapat mengatur posisi duduk yang sesuai tanpa mengurangi kenyamanan selama perjalanan. Setelah proses pengelompokan penumpang berdasarkan rute penjemputan dan pengantaran selesai dilakukan, serta pengemudi menyatakan kesiapannya, admin akan menghubungi calon penumpang kembali untuk menyampaikan informasi mengenai nama pengemudi dan identitas kendaraan yang akan menjemput.

Seiring berjalannya waktu, jumlah pemesanan layanan travel di Travel Bang Udin Cirebon mengalami peningkatan pemesanan yang cukup signifikan. Hal ini terjadi karena perluasan jaringan usaha yang dilakukan oleh pemilik dengan menjalin kerja sama bersama sejumlah Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) yang menyalurkan tenaga kerja ke berbagai wilayah, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Kerja sama ini menjadikan Travel Bang Udin sebagai mitra transportasi utama yang dipercaya untuk mengantar para peserta pelatihan atau calon tenaga kerja ke lokasi tujuan seperti bandara, terminal, atau tempat pemberangkatan resmi lainnya. Seiring dengan itu, rata-rata jumlah pemesanan tiket yang diterima setiap harinya meningkat menjadi sekitar 17 hingga 30 order per hari. Dengan volume permintaan yang terus bertambah dan beragam latar belakang pelanggan yang dilayani, pengelolaan informasi yang lebih tertata menjadi kebutuhan dalam mendukung kelancaran pelayanan harian.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem pemesanan tiket yang terstruktur untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan travel. Dengan adanya sistem yang lebih modern, penumpang dapat melakukan reservasi dengan lebih mudah dan memilih kursi sesuai preferensi mereka tanpa mengalami kendala yang sering terjadi dalam proses pemesanan secara konvensional. Pengembangan sistem ini tidak hanya bertujuan

untuk menyederhanakan manajemen operasional Travel Bang Udin Cirebon tetapi juga untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang semakin berkembang. Oleh karena itu, peneliti memilih judul untuk penelitian ini, yaitu **"RANCANG BANGUN APLIKASI PEMESANAN TIKET DI TRAVEL BANG UDIN CIREBON"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi bahwa Travel Bang Udin Cirebon menghadapi beberapa tantangan dalam operasionalnya yang berdampak pada kenyamanan pelanggan serta kelancaran proses bisnis. Seiring dengan meningkatnya permintaan terhadap layanan travel mobil, diperlukan perbaikan dalam mekanisme pemesanan tiket agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung keberlangsungan usaha.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Form pemesanan yang tersedia di Travel Bang Udin Cirebon tidak menginformasikan pemilihan kursi maupun ketersediaan tempat duduk. Meskipun sebagian penumpang secara langsung menyampaikan preferensinya, banyak penumpang lain yang tidak mengetahui atau tidak memiliki kesempatan untuk melakukannya. Akibatnya, mereka ditempatkan secara acak pada kursi yang masih tersedia, yang sering kali menimbulkan ketidakpuasan karena posisi duduk tidak sesuai harapan.
2. Semakin banyak masyarakat yang memilih layanan travel mobil untuk bepergian antar kota karena kemudahan antar jemput dari lokasi yang diinginkan, sehingga proses operasional menjadi lebih kompleks. Situasi ini menunjukkan perlunya pengelolaan yang lebih tertata agar layanan yang diberikan dapat terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang telah dibuat, maka dapat di rumuskan masalah yang ada yaitu : Bagaimana merancang sistem pemesanan yang mendukung peningkatan pengelolaan operasional bisnis di Travel Bang Udin Cirebon?.

### **1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Penelitian ini mencakup analisis dan perancangan aplikasi pemesanan tiket travel di Travel Bang Udin Cirebon yang berfungsi sebagai sistem reservasi tanpa integrasi pembayaran. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan informasi terkait ketersediaan kursi dan pemesanan dengan input data seperti alamat penjemputan, alamat tujuan, nama pelanggan, dan jumlah penumpang. Selain sebagai sistem reservasi, aplikasi ini juga berfungsi sebagai landing page yang memperkenalkan Travel Bang Udin Cirebon kepada calon pelanggan sebagai bagian dari strategi promosi digital. berikut ini adalah point-point batasan masalah yang di tetapkan pada penelitian ini:

1. Tanpa integrasi sistem pembayaran – Aplikasi hanya berfungsi sebagai platform reservasi dan informasi, sementara proses pembayaran dilakukan secara terpisah melalui komunikasi langsung dengan agen travel atau pengemudi di lapangan.
2. Pemilihan kursi – Pengguna dapat memilih kursi yang tersedia sesuai dengan ketersediaan kursi.
3. Tidak menggunakan Google Maps API untuk rute perjalanan – Sistem hanya menyertakan link Google Maps dalam format pemesanan WhatsApp untuk lokasi penjemputan dan tujuan tanpa menggunakan API berbayar.

### **1.4 Maksud dan Tujuan**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengembangkan sebuah aplikasi pemesanan tiket di Travel Bang Udin Cirebon yang dapat

membantu meningkatkan keteraturan proses reservasi, memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memilih kursi, serta mendukung pengelolaan operasional usaha agar lebih terstruktur. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan sistem pemesanan dapat berjalan lebih lancar dan transparan, sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi dengan lebih mudah sesuai dengan preferensi mereka. Selain itu, digitalisasi dalam pemesanan tiket diharapkan dapat membantu pihak pengelola travel dalam mengatur jadwal perjalanan, mengoptimalkan kapasitas kendaraan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan maupun pengelola travel.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian meliputi:

1. Membangun sistem pemesanan tiket yang memungkinkan penumpang memilih tempat duduk secara langsung, guna mengatasi permasalahan ketidakpuasan pelanggan akibat penempatan kursi yang tidak sesuai preferensi karena tidak adanya sistem pencatatan preferensi tempat duduk.
2. Mengembangkan sistem pemesanan yang lebih terstruktur untuk mendukung kompleksitas operasional Travel Bang Udin Cirebon, seiring meningkatnya permintaan layanan travel antar kota, sehingga proses pengelolaan data penumpang dan jadwal perjalanan menjadi lebih efisien dan terorganisir.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari sistem rancang bangun aplikasi pemesanan tiket di Travel Bang Udin Cirebon yaitu:

1. Memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket secara mandiri, termasuk pemilihan tempat duduk sesuai preferensi, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan layanan travel.

2. Membantu pengelola Travel Bang Udin Cirebon dalam mengelola data pemesanan dan informasi penumpang secara lebih terstruktur dan efisien, sehingga proses operasional menjadi lebih cepat, minim kesalahan, dan lebih terorganisir.
3. Menyediakan sistem reservasi berbasis digital yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana promosi digital untuk memperluas jangkauan pemasaran dan menarik minat pelanggan baru secara lebih efektif.
4. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya pada penerapan sistem informasi berbasis web di bidang transportasi lokal yang masih belum banyak terdigitalisasi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap penelitian yang akan dilakukan, diperlukan suatu sistematika penulisan. Penelitian ini disusun dalam 5 Bab, yaitu:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang permasalahan yang melatarbelakangi perlunya pengembangan sistem pemesanan tiket digital di Travel Bang Udin Cirebon. Dijelaskan juga identifikasi dan rumusan masalah, ruang lingkup dan batasan penelitian, serta maksud, tujuan, dan manfaat dari sistem yang dirancang. Bab ini menjadi dasar logis dan kebutuhan nyata atas dilakukannya penelitian ini.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memaparkan teori-teori dan konsep yang menjadi dasar dalam perancangan sistem, seperti sistem informasi, metode pengembangan perangkat lunak (RAD), serta pemodelan dengan UML. Selain itu, dibahas juga hasil studi terdahulu sebagai referensi dan pembanding untuk menunjukkan relevansi dan keunikan penelitian ini.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, mulai dari objek penelitian, metode pengumpulan data, analisis sistem berjalan, hingga tahapan perancangan kebutuhan sistem. Disampaikan pula pendekatan pengembangan yang digunakan, yaitu Rapid

Application Development (RAD), sebagai metode utama dalam membangun sistem.

#### **4. BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN**

Bab ini menyajikan hasil dari proses analisis dan implementasi sistem. Dibahas mulai dari perancangan sistem dalam bentuk diagram UML (use case, activity, sequence, class), perancangan database, hingga hasil implementasi antarmuka dan fungsionalitas aplikasi. Evaluasi sistem juga dilakukan melalui tahap pengujian untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.

#### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut. Kesimpulan menggambarkan pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan saran ditujukan untuk pengembangan sistem di masa mendatang agar dapat lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.