

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengalami kemajuan yang luar biasa, terutama dalam teknologi informasi. Melalui alat komunikasi seperti ponsel, komputer, dan laptop, setiap orang dapat mengakses berbagai jenis media informasi. Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet saat ini, kebutuhan akan media komunikasi juga meningkat. Semua itu merupakan komponen yang terintegrasi dalam sistem informasi. Sistem informasi merupakan gabungan teknologi yang mendukung proses operasional dan manajemen. Perkembangan teknologi informasi akan mempermudah perusahaan-perusahaan dalam mencari peluang untuk mengembangkan layanan bisnis, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan menjadi platform untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat melalui internet. Sistem informasi terdiri dari berbagai komponen yang bertujuan untuk mengelola data agar dapat diolah menjadi informasi yang relevan dan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka. (Maydianto & Ridho, 2021).

Internet (*interconnected computer networks*), yang juga dikenal sebagai jaringan komputer terhubung, adalah suatu rangkaian jaringan komputer yang menghubungkan berbagai jaringan secara global. Jaringan ini menggunakan *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai standar komunikasi. Melalui internet, pengguna komputer dari seluruh dunia dapat berkomunikasi satu sama lain dan mengakses berbagai layanan internet, seperti menjelajah atau berselancar di web. (Rohmah & Alexander Ganesis, 2019). Sebelum internet menjadi populer di kalangan masyarakat, pelanggan harus secara fisik datang ke agen untuk memesan tiket. Pada saat itu, sering kali pelanggan menghadapi masalah seperti terkena calo atau mengalami kehabisan tiket saat mencari agen bus. Meskipun Agen Bus Jawa Sumatera telah berkembang pesat sebagai penyedia layanan transportasi, mereka belum sepenuhnya memanfaatkan internet sebagai sarana untuk mengembangkan layanan kepada calon pelanggan. Keadaan ini menjadi permasalahan karena pelanggan tidak tau pasti jadwal pemberangkatan bus dan ketersediaan tiket. *Customer* juga tidak bisa melakukan pembayaran lain seperti *transfer* menggunakan rekening pribadi.

Dalam rangka mengatasi masalah tersebut, penulis bermaksud untuk merancang dan mengembangkan suatu sistem informasi berbasis *website* dengan tujuan untuk mempermudah calon pelanggan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan saat menggunakan jasa agen bus di wilayah tersebut. Sistem informasi ini akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi calon pelanggan dalam merencanakan perjalanan mereka. Mereka dapat mengakses informasi tersebut secara fleksibel melalui *website* tersebut, dimana saja dan kapan saja. Di samping itu, sistem informasi berbasis *website* ini dapat memberikan keuntungan bagi agen bus dalam mengelola dan memperbarui informasi terkait jadwal dan layanan yang disediakan dengan lebih mudah. Dengan implementasi sistem informasi berbasis *website* ini, diharapkan calon pelanggan akan memiliki pengalaman yang lebih baik dalam mencari dan memesan tiket bus, sementara agen bus juga dapat meningkatkan layanan dan efisiensi operasional mereka. Dengan menerapkan metode *waterfall*, penulis dapat mengoptimalkan proses penelitian, pengumpulan data, dan perancangan sistem dengan pendekatan yang terstruktur dan berurutan. Dalam membangun sistem informasi berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Laravel dan penyimpanan basis data MySQL.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Mengapa masyarakat mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi ketersediaan kursi, dan pembelian tiket?
2. Bagaimana cara mendapatkan informasi ketersediaan, dan harga tiket bus?
3. Apakah pengelolaan data transaksi pembelian masih dilakukan dengan cara mencatat dalam buku?

## **1.3. Batasan Masalah**

Berikut ini adalah batasan – batasan masalah yang akan diterapkan pada penelitian ini:

1. Membangun sebuah Sistem Informasi dalam mengoptimalkan kinerja agen bus di suatu wilayah agar masyarakat dapat mengetahui informasi tanpa harus datang ke agen bus tersebut.
2. Sistem informasi ini memuat informasi ketersediaan kursi, harga, serta bus yang berangkat.
3. Dalam transaksi pembayaran sistem ini memanfaatkan *payment gateway midtrans*.

#### **1.4. Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi pemberangkatan bus lintas pulau di suatu kota.
2. Untuk mengoptimalkan perluasan informasi terkait agen lintas pulau di suatu daerah.
3. Untuk mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran dengan pilihan berbagai mode dengan menggunakan *payment gateway* dan untuk nota tidak perlu lagi ditulis dalam buku transaksi.

#### **1.5. Sistematika penulisan**

Untuk memudahkan keseluruhan isi karya ini, peneliti telah menyusun risalah yang sistematis mulai awal hingga akhir, yang tampilannya sebagai berikut:

1. Bagian Awal  
Bagian awal ini berisikan sampul, nota persetujuan pembimbing, pernyataan asli, kata pengantar, daftar isi, abstrak.
2. Bagian Isi  
Bagian ini mengandung ringkasan umum yang meliputi kelima bab yang terikat satu sama lain, karena bab-bab tersebut memiliki keterkaitan yang dimulai dari bab awal hingga bab akhir. Kelima bab tersebut antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini dirumuskan sebagai berikut :

- A. Penelitian Sebelumnya
- B. Landasan Teori

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian, subjek penelitian, sumber data, model pengembangan, dan perencanaan sistem termuat dalam bab ini.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan mengenai gambaran – gambaran umum subjek penelitian dan gambaran sistem.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan, saran, dan penutup.

### 3. Bagian Akhir

Didalam bagian akhir memuat daftar pustaka, daftar riwayat hidup, dan lampiran – lampiran.