

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

RamaSakti merupakan salah satu jasa tour dan travel di Kabupaten Pati. Kantor ini menyediakan berbagai macam paket liburan, wisata dan trip. Paket sudah termasuk tiket pesawat atau kapal, akomodasi, transportasi, makan, penginapan dan tour guide atau pemandu wisata. Tersedia juga penjualan tiket pesawat dan laut. RamaSakti yang berlokasi di Jl. Pemuda No.247, Pati Wetan atau Dosoman, Pati Wetan, Kec. Pati, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59119. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1983 di Yogyakarta. RamaSakti sendiri menjual tiketnya secara offline (datang langsung kelokasi di agen RamaSakti) dimana jam operasional yang berlaku disana adalah buka setiap hari dari pukul 07.00-12.00 dan pukul 15.00-21.00. Adapun armada travel yang dimiliki oleh RamaSakti adalah isuzu Elf Luxury. Armada tersebut mampu menampung kapasitas penumpang hingga 11 orang untuk rute perjalanan yang di layani oleh RamaSakti adalah Semarang-Jogja, Semarang-Muntilan, Yogyakarta-Cirebon, Yogyakarta-Tegal, Yogyakarta-Pekalongan, Yogyakarta-Brebes, Yogyakarta-pemalang, Yogyakarta-Sukorejo, Yogyakarta-Ngawi, Yogyakarta-Bojonegoro, Yogyakarta-Pati, Yogyakarta-Kudus, Yogyakarta-wonosobo, Yogyakarta-Surakarta, Yogyakarta-Magelang, Yogyakarta-Losari, Yogyakarta-Tanjung, Yogyakarta-Comal, Yogyakarta-Batang, Yogyakarta-Grising, Yogyakarta-Weleri, Yogyakarta-Candiroto, Yogyakarta-Ngadirejo, Yogyakarta-Parakan, Yogyakarta-Temanggung, Yogyakarta-Ungaran, Yogyakarta-Muntilan, Yogyakarta-Demak, Yogyakarta-Sragen, Yogyakarta-Secang, Yogyakarta-Ambarawa, Magelang-Cirebon, Magelang-Losari, Magelang-Tanjung, Magelang-Brebes, Magelang-Tegal, Magelang-Pemalang, Magelang-Comal, Magelang-Pekalongan, Magelang-Batang, Magelang-Grising, Magelang-weleri, Magelang-Sukorejo, Magelang-Wonosobo, Magelang-Pati, Magelang-Kudus, Magelang-Demak, Magelang-Semarang, Magelang-Candiroto, Magelang-Ngadirejo

Akar permasalahan yang dialami oleh

RamaSakti adalah peningkatan jumlah transaksi dan pelayanan untuk pelanggan butuh beberapa inovasi agar lebih baik lagi. Berdasarkan informasi yang telah dijabarkan diatas maka penulis berkesimpulan dibutuhkan adanya sebuah sistem yang dapat menjembatani masyarakat dan perusahaan RamaSakti agar menjadi lebih baik dan utama di perusahaan travel Pati untuk itu penulis membuat penelitian menggunakan sebuah metode E-Service Quality untuk dapat menilai kepuasan dari pelanggan RamaSakti.

Alur bisnis penjualan tiket yang berlaku di RamaSakti yang berlaku saat ini adalah pelanggan yang datang langsung ke agen RamaSakti untuk membeli tiket dan memesan lokasi tempat duduk jika sudah selesai maka membayar ke admin penjualan Rama Sakti. Ketika mendekati hari keberangkatan biasanya admin penjualan akan mengirimi pesan singkat ke tiap-tiap pelanggan untuk mengingatkan waktu keberangkatannya. Penumpang diminta untuk berada dilokasi agen RamaSakti kurang lebih 20 menit dari waktu keberangkatan agar tidak terjadi keterlambatan berangkat. Travel Ramasakti tidak hanya melayani jasa angkutan penumpang saja, tersedia juga layanan paket titipan kilat.

Rama Sakti selama ini dapat bersaing dengan travel yang lain baik di wilayah Pati maupun di wilayah luar Pati, dibuktikan adanya peningkatan jumlah armada Travel, jumlah rute perjalanan, dan jumlah transaksi penjualan tiket travel.

Akar permasalahan yang dialami oleh RamaSakti adalah proses penjadwalan ini merupakan proses yang menyulitkan karena proses ini membutuhkan ketelitian dan waktu yang cukup banyak agar tidak terjadi tumpang tindih antara kegiatan yang satu dengan kegiatan lain. Selain ini di agen RamaSakti saat ini belum menggunakan standart akuntansi keuangan yang penulis pelajari, di agen RamaSakti travel hanya menggunakan pencatatan manual, di agen RamaSakti travel hanya menggunakan pencatatan secara manual, di agen RamaSakti ini masih menggunakan Microsoft Excel sebagai alat hitung diantaranya gaji dan bonus. Melihat kondisi yang terjadi pada agen RamaSakti maka kami mengusulkan untuk

mengembangkan metode reservasi manual system reservasi berbasis aplikasi mobile yang terpusat pada operating system android. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh agen RamaSakti ini adalah kepuasan pelanggan atau penumpang harus memahami hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para penumpang dan berusaha untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan informasi yang telah dijabarkan diatas maka penulis berkesimpulan dibutuhkan adanya sebuah sistem yang dapat menjembatani masyarakat dan perusahaan RamaSakti agar menjadi lebih baik dan utama di perusahaan travel Pati untuk itu penulis membuat penelitian menggunakan sebuah metode *E-Service Quality* untuk dapat menilai kepuasan dari pelanggan RamaSakti. Judul dari penelitian ini adalah “Sistem Informasi Pemesanan Tiket dan Analisis Kepuasan Pelanggan Berbasis Android Menggunakan Metode E-Service Quality di Agen RamaSakti”. Diharapkan ada nya sistem ini nanti dapat memberikan inovasi yang lebih baik untuk perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan yaitu, bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Pemesanan Tiket dan Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Service Quality Berbasis Android di agen RamaSakti, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan untuk pelanggan memesan tiket dan pemilik dapat mengetahui laporan secara efektif dan efisien dan tahu tentang kepuasan pelanggannya menggunakan metode E-Service Quality.

1.3. Batasan masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Sistem yang akan dibangun digunakan untuk mengelola penjadwalan keberangkatan, pencatatan gaji, bonus, reservasi tiket, dan Survei kepuasan pelanggan.

- b. Survei Kepuasan Pelanggan dengan Android.
- c. Menggunakan metode *E-Service Quality*
Parameter yang digunakan dalam perancangan system ini diantaranya:
 - Data yang di olah meliputi penjualan tiket, jadwal keberangkatan, gaji, bonus, reservasi dan analisis kepuasan pelanggan.
 - Sulitnya melakukan pembelian tiket secara offline dengan cara harus datang langsung ke agennya dan mengantri dan sulitnya informasi terkait keberangkatan travel.
- d. Sistem ini nantinya berbasis android.
- e. Sistem dapat diakses oleh pihak marketing dan pelanggan.
- f. Sistem ini memberikan informasi terkait penjualan dan laporan pemesanan.

1.4. Tujuan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menghasilkan sebuah sistem yang dapat mempermudah pemilik RamaSakti dalam mengelola bisnis pemesanan tiket travel dan survey kepuasan pelanggan.

1.5. Manfaat

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat untuk mahasiswa, akademisi, dan instansi seperti penerapan ilmu pengetahuan dari perkuliahan untuk memberikan solusi dari beberapa permasalahan di RamaSakti dan seorang pemilik nanti dapat inovasi baru dari penelitian ini seperti Analisa kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ada di travel miliknya. Lalu untuk pelanggan diberikan kemudahan dalam pemesanan tiket dan diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian atas layanan yang diterimanya selama menggunakan jasa travel RamaSakti. Sedangkan bagi akademis dapat memberikan penilaian untuk mahasiswanya sebagai tolak ukur evaluasi pembelajaran.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Agar memperoleh data yang relevan, akurat, dan *reliable*, maka penulis melakukan pengumpulan data menggunakan cara sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan secara langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh user. Menurut Rossa dan M. Salahuddin (2019), pengumpulan data menggunakan teknik observasi mempunyai keuntungan yaitu :

- a. Analisis yang melihat langsung bagaimana sistem lama berjalan.
- b. Mampu menghasilkan gambaran lebih baik dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya.

Tahapan observasi yang dilakukan penulis travel RamaSakti dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat proses bisnis yang berjalan untuk memudahkan dalam membangun sistem informasi olah data nilai masa kini.

2. Teknik Wawancara

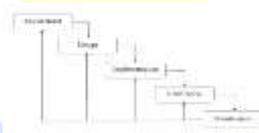
Teknik wawancara merupakan salah satu cara yang singkat untuk mendapatkan data atau informasi, namun hal tersebut tergantung pada kemampuan seseorang analisis untuk memanfaatkannya. Menurut Rosa (2019), pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara mempunyai beberapa keuntungan yaitu :

- a. Dapat lebih mudah dalam menggali bagian sistem mana yang dianggap baik dan bagian sistem mana yang dianggap kurang baik.
- b. Dapat menggali kebutuhan *user* secara lebih bebas.
- c. *User* dapat mengungkapkan kebutuhannya secara lebih bebas.

Tahapan wawancara pada RamaSakti dilakukan dengan melakukan kegiatan tanya-jawab dengan pemilik RamaSakti mengenai proses penjualan yang berlangsung.

1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem *waterfall* sering disebut dengan siklus hidup klasik (*classic life-cycle*), yang dimana menggambarkan pengembangan sebuah perangkat lunak, diawali dengan kebutuhan pengguna selanjutnya masuk tahap-tahap perencanaan (*planning*), permodelan (*modelling*), konstruksi (*construction*), dan penyerahan sistem ke para pengguna (*deployment*) dan yang terakhir dengan dukungan perangkat lunak yang lengkap yang dihasilkan (Pressman, 2019). Tahap metode waterfall dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Tahapan Metode Waterfall

. Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode air terjun (waterfall) antara lain:

1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan. Penyusun menggunakan *software Visual Studio Code, Xampp dan Chrome, android studio*.

2. Desain Perangkat Lunak

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang

dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan. Penyusun menggunakan *coding Java*.

3. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Pada pembuatan kode program, penyusun menggunakan *PHP*, *Java*, *Mysql* sebagai Databasenya.

4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan. Pengujian *software* ini menggunakan metode *black box testing*.

5. Pendukung (Support) atau Pemeliharaan (Maintenance)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul atau tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncullah sebuah standarisasi bahasa pemrograman untuk membangun perangkat lunak yang dibangun menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language (UML)*. *UML* muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak. *UML*

merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. (Rosa, 2019). Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language* antara lain :

1. Use Case Diagram

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih *actor* dengan sistem informasi yang akan dibuat. Ada beberapa *actor* dalam software pengolahan data nilai siswa, yaitu guru wali kelas, guru mapel, kepala sekolah, orang tua wali dan siswa. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

2. Class Diagram

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi. Beberapa kelas yang terbentuk meliputi guru, siswa, mapel, kelas, kepala sekolah, wali kelas, orang tua wali.

3. Sequence Diagram

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

4. Activity Diagram

Activity diagram yaitu diagram yang menggambarkan *workflow* atau alir kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas

menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan actor, jadi aktivitas yang dilakukan oleh sistem.

5. Statechart Diagram

Statechart diagram atau dalam bahasa Indonesia disebut diagram mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transaksi dari sebuah mesin atau sistem atau objek. Diagram ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasumsikan oleh objek dan kejadian-kejadian (*event*) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.

1.7. Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian berjudul Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Tiket dan Analisa Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Service Quality Berbasis Android di Agen RamaSakti Travel Dengan sebagai berikut :

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran

