

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Provinsi Sumatera Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatera yang terdiri dari 12 kabupaten dan 7 kota. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, luas wilayah provinsi ini adalah 42.297,30 km² dan memiliki 5.479.491 jiwa penduduk (*Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat*, 2019). Guna mendukung kegiatan masyarakat Sumatera Barat dengan wilayah yang sangat luas dan penduduk yang tersebar, maka sangat diperlukan sarana transportasi (Mahardika & Purnawan, 2016). Jumlah kendaraan pribadi yang ada di Sumatera Barat hingga November 2018 terhitung sebanyak 127 ribu unit, dengan rincian 28 ribu unit kendaraan roda empat dan 99 ribu unit kendaraan roda dua (Fajri, 2018).

Banyaknya jumlah kendaraan pribadi menjadi salah satu penyebab terjadinya kemacetan lalu lintas (Lehman & Sanjaya, 2018). Kemacetan adalah keadaan tersendatnya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan yang tersedia. Hal ini pun terjadi dikarenakan bertambahnya kepemilikan kendaraan dan terbatasnya kondisi prasarana jalan yang disediakan oleh pemerintah (Maptuhi, Farida, & Susetyaningsih, 2018). Kemacetan di Sumatera Barat sering terjadi saat mudik lebaran dan libur akhir tahun, bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan untuk mengurangi kemacetan adalah menggunakan kendaraan umum.

Saat ini masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum dengan berbagai alasan seperti kenyamanan, waktu tempuh perjalanan lebih cepat, dan kapasitas angkutan umum tidak dioperasikan sebagaimana mestinya. Disamping kendaraan pribadi, pilihan alternatif lain yang juga disukai oleh masyarakat adalah dengan menggunakan *travel*. *Travel* yaitu mobil menjemput pelanggan kemudian mengantar sampai tujuan (Wahyudi, Astuti, & Mujahid, 2018). Perkembangan *travel* di Indonesia sangat pesat dan sangat

diminati oleh masyarakat yang membutuhkan kemudahan dan efisiensi waktu dalam mencapai tempat tertentu (Umar & Hari Prabowo, 2016). Disamping menghemat waktu dan tidak perlu naik kendaraan berkali-kali, kapasitas penumpang pada *travel* ini adalah 7-8 orang.

PT Erte *Tour & Travel* adalah salah satu agen *travel* yang berpusat di Bukittinggi dan memiliki kantor cabang di Padang. Agen *travel* ini menyediakan jasa antar jemput alamat ke Padang, Bukittinggi, dan Pekanbaru. Proses pemesanan *travel* yang terjadi saat ini masih belum efektif dan terkomputerisasi karena pengurus masih menggunakan sebuah buku besar untuk mencatat seluruh data pemesanan *travel* dan memesan melakukan pemesanan dengan cara mendatangi langsung kantor atau memesan via telepon. Hal ini tentunya akan menghabiskan banyak waktu dan biaya. Pada proses penjemputan penumpang, *feeder* atau yang biasa disebut sopir raun (sopir yang akan menjemput penumpang ke alamat) mendapatkan *list* penumpang yang akan dijemput dari pengurus, kemudian menghubungi penumpang satu per satu. Ada kemungkinan terjadinya *human error* pada proses ini, seperti salah menyalin nomor telepon atau salah menghubungi penumpang.

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dibutuhkan sebuah aplikasi yang memudahkan pengurus, pemesan, dan *feeder* dalam melakukan proses bisnis ini serta meminimalisir terjadinya *human error*. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna *internet* di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa dari total Populasi penduduk Indonesia 262 juta orang dan 50,08% nya mengakses internet melalui *smartphone* (APJII, 2017). Berdasarkan laporan *StatCounter GlobalStats* pada Januari 2018 – Januari 2019, Android merupakan sistem operasi yang mendominasi peredaran *smartphone* di Indonesia dengan pembagian pasar sebesar 53,03% (Global Stats, 2019). Sebuah penelitian yang memanfaatkan aplikasi android untuk mengelola pemesanan makanan di restoran menunjukkan penghematan waktu dalam proses pemesanan menu sebesar 21,88% dan penghematan waktu dalam proses layanan sebesar 41,41% (Anggraeni, Santoso, & Lim, 2016). Jadi, berdasarkan data-data yang telah dikemukakan sebelumnya, aplikasi yang cocok digunakan adalah aplikasi *mobile* yang terkoneksi dengan

internet. Pemesan bisa dengan mudah mengetahui jadwal dan bangku yang tersedia, sehingga proses pemesanan menjadi lebih efektif dan efisien. Para *feeder* pun bisa dengan mudah menghubungi penumpang tanpa perlu mencatat nomor telepon penumpang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirasa perlu dilakukan penelitian untuk membangun aplikasi pemesanan *travel* berbasis *web* dan *mobile*. Aplikasi yang dibangun diharapkan mampu menyelesaikan persoalan-persoalan yang telah dijelaskan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan berjudul “**Pembangunan Aplikasi Web dan Mobile Pengelolaan Pemesanan Travel Antar Jemput pada PT Erte Tour & Travel**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun aplikasi *web* dan *mobile* pengelolaan pemesanan *travel*, sehingga proses pengelolaan pemesanan *travel* dan penjemputan penumpang bisa dilakukan dengan efektif dan efisien.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Aplikasi dibangun pada *platform web* dan android yang dapat diakses menggunakan koneksi internet.
2. Aplikasi *web* digunakan oleh pengurus untuk mengelola akun *user*, trip, dan pesanan.
3. Aplikasi *mobile* digunakan oleh pemesan, *feeder*, dan sopir. Pemesan menggunakannya untuk melakukan pemesanan, sedangkan *feeder* dan sopir menggunakannya untuk menghubungi dan mengubah status penumpang.
4. Aplikasi ini tidak mengatur pembagian trip secara otomatis.
5. Permasalahan terkait pembayaran diluar cakupan tugas akhir ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun aplikasi pengelolaan pemesanan *travel* antar jemput berbasis *web* dan *mobile* pada PT Erte Tour & Travel yang dapat

memudahkan pengurus dalam melakukan pengelolaan pemesanan, memudahkan pemesan dalam melakukan pemesanan, dan memudahkan sopir dan *feeder* dalam melakukan penjemputan penumpang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Memudahkan pengurus dalam mengelola pemesanan karena proses pemesanan yang sudah terkomputerisasi.
- b. Memudahkan pemesan dalam melakukan pemesanan *travel*, karena dapat menghemat waktu dan biaya.
- c. Memudahkan *feeder* dalam melakukan penjemputan penumpang ke alamat, karena *feeder* bisa langsung menelepon penumpang melalui aplikasi tanpa perlu mencatat nomor telepon penumpang yang didapatkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi enam bab, yaitu:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub-bab yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan informasi pendukung yang digunakan untuk penelitian ini.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem yang digunakan, *flowchart* yang digunakan, dan jadwal kegiatan penelitian.

d. BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan analisis dan perancangan sistem yang dilakukan menggunakan BPMN (*Business Process Model Notation*), *use case diagram*, *use case scenario*, dan *sequence diagram*, perancangan *database*, arsitektur aplikasi, *class diagram*, dan *user interface*.

e. BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini menjelaskan implementasi dan pengujian sistem berdasarkan hasil perancangan yang dilakukan.

f. BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan menjelaskan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan.

