

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan pada tugas akhir ini.

#### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan akan layanan transportasi yang praktis dan fleksibel menjadi alasan utama munculnya layanan penyewaan kendaraan. Penyewaan kendaraan bertujuan untuk memberikan solusi transportasi sementara bagi pelanggan tanpa harus memiliki kendaraan pribadi. Layanan ini biasanya digunakan untuk berbagai keperluan, seperti perjalanan wisata, kegiatan bisnis, acara keluarga, hingga kebutuhan operasional perusahaan. Namun, pengelolaan manual dalam layanan penyewaan kendaraan kerap menjadi kendala yang signifikan bagi perusahaan.

PT. Cantigi International Tour adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata dan perjalanan, termasuk layanan penyewaan kendaraan seperti motor, mobil, minibus, dan bus. Berkantor di Padang, perusahaan ini memiliki visi untuk menjadi penyedia layanan rental mobil yang handal, profesional, dan terpercaya serta memberikan pengalaman berkendara yang aman dan nyaman bagi setiap pelanggan. Namun, dalam operasionalnya, perusahaan masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada efisiensi dan kualitas layanan.

Saat ini, proses bisnis di PT. Cantigi International Tour masih mengandalkan metode manual yang menimbulkan berbagai kendala signifikan. Mulai dari proses pemesanan melalui aplikasi WhatsApp atau telepon yang mengharuskan admin melakukan verifikasi setiap pelanggan secara manual menggunakan aplikasi pihak ketiga seperti GetContact untuk mencegah terjadinya penipuan yang berpotensi memperlambat respons awal kepada calon penyewa lainnya. Selain itu, seluruh detail transaksi dicatat dalam buku besar yang sangat rentan terhadap terjadinya kesalahan dalam penulisan atau *human error* seperti salah tulis nama, tanggal sewa, atau nominal transaksi yang dapat berdampak pada keakuratan data transaksi serta

tulisan yang terkadang tidak jelas terbaca. Ketergantungan pada pencatatan manual ini juga berimbang langsung pada lambatnya proses pelaporan, karena untuk menghasilkan laporan transaksi bulanan admin harus merekapitulasi data satu per satu dari buku besar yang diperkirakan dapat memakan waktu 3 sampai 4 hari kerja dan bahkan lebih lama.

Dan juga dengan melakukan pencatatan di buku besar ini, jika admin atau owner membutuhkan data tertentu akan cukup memakan waktu dalam proses pencarinya. Secara praktik, untuk satu data saja biasanya memakan waktu 5 sampai 15 menit, tergantung seberapa rapi pencatatan dan seberapa sering transaksi terjadi. Tapi jika data yang dicari banyak (misalnya semua transaksi dalam sebulan atau semua transaksi pelanggan tertentu dan mobil tertentu), waktu pencarian bisa memakan beberapa jam hingga 1 sampai 2 hari kerja, karena harus diperiksa halaman demi halaman. Dari segi keamanan, penyimpanan data sensitif pelanggan dan riwayat transaksi dalam bentuk fisik pun sangat berisiko, sebab buku besar tersebut rentan hilang, rusak, atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang, sehingga mengancam privasi pelanggan dan integritas data perusahaan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan manual seperti ini memiliki sejumlah kelemahan, termasuk kesalahan pencatatan data yang meningkatkan risiko *human error* seperti salah memasukkan informasi transaksi atau data pelanggan, kesulitan akses informasi karena data yang tidak terorganisasi membuat admin sulit mencari informasi tertentu saat dibutuhkan, serta efisiensi operasional yang rendah karena karyawan menghabiskan banyak waktu untuk tugas administratif yang berulang.

Sebagai contoh, penelitian oleh Fatmasari et al. (2022) yang berjudul “*Rancang Bangun Sistem Informasi Penyewaan Layanan Transportasi (Studi Kasus: CV. Coral)*” menunjukkan bahwa pengelolaan manual dalam penyewaan kendaraan mengakibatkan keterlambatan pelayanan, kesulitan dalam pengarsipan, dan kurangnya efisiensi operasional. Di sisi lain, penelitian Akbar & Maulana (2023) yang berjudul “*Implementasi Model Perancangan Waterfall Pada Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web*” mengungkapkan bahwa proses manual seperti pemesanan melalui telepon atau chat menyebabkan keterbatasan informasi

bagi pelanggan dan tidak efisien dalam pengelolaan data. Penelitian lain oleh Wijaya et al. (2020) yang berjudul *"Pengembangan Sistem Informasi Sewa Mobil dan Paket Wisata berbasis Web menggunakan Teknologi Framework Laravel (Studi Kasus: "Mobil Kampus")"* juga mencatat bahwa sistem manual rentan terhadap kesalahan dan membutuhkan waktu lama dalam menjalankan transaksi, sehingga dapat mengurangi pengalaman pelanggan.

Berbagai solusi telah ditawarkan untuk mengatasi permasalahan tersebut, seperti pengembangan sistem informasi berbasis web. Contohnya, penelitian oleh Hasan (2019) yang berjudul *"Aplikasi Penyewaan Mobil Berbasis Website (Studi Kasus Pada Rental Mobil Lotus Purworejo)"* berhasil membangun aplikasi penyewaan mobil berbasis web yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara *online* dan mempermudah pengelolaan data oleh admin. Penelitian serupa oleh Pangestu & Voutama (2024) yang berjudul *"Rancang Bangun Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Website"* menunjukkan bahwa sistem berbasis *website* mampu meningkatkan efisiensi operasional dan meminimalkan risiko kehilangan data, sambil memberikan kemudahan akses bagi pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahannya, PT. Cantigi membutuhkan sistem informasi yang dapat mendigitalisasi proses bisnis mereka. Sistem ini diharapkan mampu menyediakan fitur pemesanan *online*, pengelolaan data pelanggan dan kendaraan, serta pelaporan secara *real-time*. Berdasarkan kajian penelitian terkait, solusi berbasis teknologi informasi seperti pengembangan sistem informasi berbasis web dapat menjadi pilihan terbaik. Sistem ini dapat dirancang menggunakan *framework* Laravel dan *database* MySQL untuk memastikan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi yang tidak hanya menyelesaikan permasalahan yang ada tetapi juga memberikan nilai tambah berupa peningkatan akurasi data, percepatan proses transaksi, dan optimalisasi pengelolaan operasional. Dengan solusi ini, PT. Cantigi diharapkan dapat meningkatkan daya saing di era digital dan membangun reputasi sebagai penyedia layanan transportasi modern yang profesional.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana membangun sistem informasi berbasis *website* yang mampu mendigitalkan proses bisnis utama pada PT. Cantigi International Tour, meliputi pengelolaan data kendaraan, transaksi penyewaan harian, hingga laporan keuangan bulanan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual?
2. Bagaimana memfasilitasi pelanggan dalam memperoleh informasi ketersediaan unit dan melakukan pemesanan kendaraan secara daring untuk meningkatkan efisiensi waktu dan fleksibilitas akses?
3. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi pemesanan dan pelaporan rental mobil berbasis web yang terintegrasi untuk mendukung validasi transaksi, memudahkan pemantauan status ketersediaan armada, serta menyajikan laporan pendapatan perusahaan secara transparan dan akurat?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Pembangunan sistem informasi pada penelitian ini hanya mencakup proses pemesanan kendaraan atau rental mobil yang dilakukan oleh pelanggan, pengelolaan transaksi rental mobil harian, serta pelaporannya.
2. Sistem informasi yang dibangun adalah berbasis *website* dengan pemanfaatan teknologi *database* MySQL dan bahasa pemrograman PHP yang menggunakan *framework* Laravel.
3. Pembangunan sistem informasi pemesanan dan pelaporan dilakukan hanya sampai pada tahap pengujian sistem dengan metode *Waterfall*.
4. Pengujian sistem hanya sebatas memeriksa kesesuaian fungsionalitas dengan rancangan sistem informasi menggunakan *blackbox testing* dan *user acceptance testing*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pemesanan dan pelaporan pada proses rental mobil pada PT. Cantigi International Tour. Sehingga diharapkan dengan adanya sistem informasi ini dapat mempermudah perolehan informasi dan proses pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan, mempermudah pengelolaan data transaksi harian, hingga mempercepat proses pembuatan laporan yang akurat dan *real-time*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a) Mempermudah pengelolaan data transaksi penyewaan kendaraan secara terstruktur dan sistematis, sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan.
  - b) Mendukung pengambilan keputusan strategis dengan penyediaan laporan transaksi yang cepat dan akurat secara *real-time*.
  - c) Meningkatkan daya saing perusahaan di era digital dengan penerapan sistem informasi modern.
2. Bagi Pelanggan
  - a) Memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan kendaraan secara *online* melalui platform berbasis web.
  - b) Memastikan transparansi informasi terkait ketersediaan kendaraan, biaya, dan status pemesanan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

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

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

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

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode pengumpulan data, dan flowchart dalam penelitian.

## **BAB IV: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi tentang pemodelan analisis sistem menggunakan tools seperti, Business Process Model Notation (BPMN), use case diagram, use case scenario, dan Sequence diagram, perancangan basis data, struktur basis data dan tabel, dan perancangan antarmuka.

## **BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini berisi tentang pengimplementasian aplikasi ke dalam bahasa pemrograman berdasarkan analisis dan perancangan, serta pengujian terhadap hasil implementasi sistem.

## **BAB VI: PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

