

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat memberikan dampak yang sangat penting pada persaingan di dalam dunia bisnis. Hal tersebut dipicu dari era globalisasi yang saat ini telah memancing pertumbuhan dan perkembangan perekonomian, karena ekonomi adalah bidang yang sangat cepat menerima perubahan. Kegiatan bisnis yang awalnya konvensional kini telah berubah pola dan cara kerjanya menjadi bisnis elektronik.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat selalu meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satunya adalah dengan penerapan teknologi informasi sebagai sarana perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Perusahaan juga harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan kegiatan bisnisnya agar tidak tertinggal dengan perkembangan teknologi yang ada. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tepat oleh perusahaan akan menghasilkan keuntungan tersendiri bagi perusahaan tersebut.

Pemanfaatan teknologi yang dapat digunakan oleh perusahaan sangat beragam. Salah satunya adalah internet. Internet berkembang pesat terutama dalam dunia bisnis, karena dengan internet dapat membantu kinerja dari perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga tidak

membuang-buang waktu dan dapat menghemat biaya-biaya yang dibutuhkan dalam kegiatan bisnis perusahaan. Sehingga perusahaan dituntut memiliki sistem informasi sendiri dalam mengelola kegiatan bisnisnya sekaligus memanfaatkan teknologi yang ada terutama berbasis pada internet.

Sistem informasi yang menggunakan internet atau sistem informasi *online* sudah banyak diterapkan pada perusahaan. Salah satunya adalah PT. KeretaApi Indonesia (Persero) yang menerapkan sistem informasi *online* pada jasa transportasi. PT. KeretaApi Indonesia (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang menyediakan jasa transportasi kereta api, *reservasi* tiket baik itu secara konvensional ataupun *online*, dan informasi jadwal serta tarif kereta api yang dapat dilihat pada situs resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Calon penumpang yang ingin menggunakan jasa transportasi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat mengaksesnya dari situs resminya. Dalam situs tersebut disediakan informasi jadwal kereta api beserta tarif sekaligus dengan *reservasinya*.

“sistem informasi manajemen – SIM (*management information system* – MIS) sebagai suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.” (McLeod & Schell, 2008:12). Loudon dan Loudon (2007:4) menerangkan bahwa perkembangan perusahaan tercipta dari proses bisnis yang sesuai serta penggunaan sistem informasi yang secara simultan sehingga dapat

mendorong kelincahan, efisiensi, dan kualitas dari perusahaan tersebut. Dengan adanya sistem informasi akan mendorong perusahaan untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mudah digunakan oleh konsumen sehingga konsumen dapat menikmati fasilitas yang disediakan dari perusahaan dengan harapan konsumen mendapatkan kepuasan dan dapat meningkatkan transaksi pembelian oleh konsumen tersebut terhadap perusahaan.

Saat ini layanan *reservasi* tiket jasa transportasi telah berkembang pesat seiring berkembangnya teknologi yang ada dalam dunia bisnis. Awalnya, calon penumpang harus pergi ke terminal, bandara, stasiun, atau pelabuhan secara langsung untuk memesan tiket. Hal ini sangat merepotkan bagi calon penumpang yang akan menggunakan jasa transportasi karena mereka harus meluangkan banyak waktu untuk pergi ke tempat tersebut,, dan itupun belum terhitung waktunya bila terjadi antrian panjang yang dikarenakan banyaknya calon penumpang yang juga mengantre untuk memesan tiket.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi tersebut mengembangkan sistem informasi mereka dengan membuka agen-agen tiket di beberapa tempat dalam kota. Dengan dibukanya agen-agen tersebut diharapkan konsumen agar lebih mudah dalam memesan tiket transportasi. Namun masih saja ada kendala dimana calon penumpang harus mendatangi tempat tersebut untuk mengetahui informasi

jadwal transportasi, tarif yang dibebankan, dan *reservasi* tiket transportasinya.

Dengan berkembangnya internet saat ini, memberikan kesempatan pada perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang transportasi untuk membangun sistem informasi sendiri terutama sistem informasi yang berbasis pada *web*. Sistem informasi yang berbasis pada *web* ini akan memberikan kemudahan kepada calon penumpang dalam mengetahui informasi jadwal keberangkatan sarana transportasi, besarnya tarif yang dikenakan dalam mendapatkan jasa transportasi, dan kemudahan dalam *reservasi* tiket secara *online* melalui *web* yang dimiliki oleh perusahaan.

Sistem informasi *reservasi* yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menjadi inspirasi banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa *reservasi* tiket. Salah satu perusahaan jasa *reservasi* yang menggunakan sistem informasi berbasis pada *web* adalah *VIP Enterprise*. *VIP Enterprise* adalah perusahaan resmi di bawah naungan dari CV. Perkasa Mandiri yang merupakan induk perusahaan dari *VIP Enterprise*. *VIP Enterprise* terletak di dua kota antara lain Yogyakarta dan Malang. Selain bergerak di bidang jasa *reservasi*, *VIP Enterprise* juga menyediakan jasa pembangunan *web*, dan fotografi. Namun *VIP Enterprise* belum memiliki sistem informasi *reservasi* transportasi yang memadai. Sistem informasi *reservasi* transportasi yang dimiliki *VIP Enterprise* masih terintegrasi semua dan harus menunggu proses konfirmasi terlebih dahulu

dari pihak *merchant* yang bekerja sama dengan *VIP Enterprise*, sehingga proses ini membutuhkan waktu cukup lama.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penelitian ini akan meneliti tentang analisis pengembangan sistem informasi *reservasi* yang diterapkan pada perusahaan jasa *tour & travel*. Penggunaan sistem informasi *reservasi* pada perusahaan jasa *tour & travel* di Indonesia telah banyak, namun perlu diteliti kembali apakah sistem dan implementasinya telah berjalan dengan baik atau tidak, sehingga perlu dilakukan pengembangan untuk mengatasi hal tersebut. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengungkapkan dalam kajian ilmiah yang berjudul **“ANALISIS PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *RESERVASI* TRANSPORTASI” (Studi kasus pada Perusahaan Jasa *Tour & Travel VIP Enterprise* Malang).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah sistem informasi *reservasi* pada *VIP Enterprise*?
2. Bagaimanakah identifikasi kebutuhan pengguna sistem informasi *reservasi VIP Enterprise* yang berjalan sekarang?
3. Bagaimanakah analisis untuk mengembangkan sistem informasi *reservasi* transportasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan sistem informasi *reservasi* yang digunakan pada *VIP Enterprise*.
2. Untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem informasi *reservasi* yang digunakan *VIP Enterprise*.
3. Untuk menganalisis dan mengembangkan sistem informasi *reservasi* transportasi.

D. Kontribusi Penelitian

Melalui hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi sebagai berikut :

A. Kontribusi Akademis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi dan sumber informasi bagi para akademisi yang ingin mengembangkan ataupun menindak lanjuti penelitian yang mengambil topik yang sama di masa mendatang dalam rangka pengembangan Sistem Informasi Manajemen.

B. Kontribusi Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dalam pengembangan sistem informasi *reservasi* transportasi bagi *VIP Enterprise* dalam upaya pengembangan perusahaan kedepannya.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam mempelajari dan memahami secara keseluruhan pada penelitian ini. Sistematika pembahasan pada penelitian ini dibuat seperti yang telah tertera pada buku pedoman penyusunan skripsi yang diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSAKA

Bab ini membahas tentang ulasan teoritis yang digunakan sebagai landasan kerangka kerja penelitian untuk memudahkan dalam pemahaman terhadap permasalahan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, yaitu : jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument data, dan analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan pengembangan sistem informasi *reservasi* transportasi pada *VIP Enterprise* Malang.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang dibuat oleh peneliti berdasarkan analisis penelitian yang nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan.

