

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi reservasi adalah sebuah sistem yang digunakan untuk memudahkan proses reservasi atau pemesanan suatu produk atau layanan. Sistem ini biasanya digunakan dalam berbagai bidang, seperti pariwisata, transportasi, hotel, dan sebagainya. Dalam sistem informasi reservasi, pengguna dapat melakukan pemesanan dengan mudah dan cepat melalui *platform online* atau melalui aplikasi khusus yang tersedia. Sistem ini juga memungkinkan pengguna untuk melihat ketersediaan produk atau layanan yang ingin dipesan, serta memilih waktu dan tanggal yang sesuai.

Keuntungan dari penggunaan sistem informasi reservasi antara lain adalah efisiensi waktu dan biaya, kemudahan dalam melakukan reservasi, serta mengurangi kesalahan yang terjadi dalam proses reservasi secara manual. Beberapa fitur yang biasanya tersedia dalam sistem informasi reservasi antara lain informasi produk atau layanan yang lengkap, metode pembayaran yang aman, konfirmasi reservasi otomatis, serta dukungan pelanggan yang responsif. Dalam era digital seperti saat ini, sistem informasi reservasi menjadi sangat penting bagi banyak bisnis untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Museum PT Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu penyedia jasa pariwisata, yang belum optimal dalam penggunaan teknologi informasi dan internet. Dalam melakukan reservasi, maupun dalam pengolahan data administrasi.

Permasalahan yang pertama, yaitu perusahaan belum memiliki sistem reservasi, seringkali mengalami kendala dalam mengelola pemesanan atau reservasi layanan. Tanpa adanya sistem reservasi, perusahaan harus mengelola reservasi secara manual, seperti menerima pemesanan melalui telepon atau

email, mencatat reservasi secara manual, dan mengelola inventaris produk atau layanan yang tersedia.

Kendala ini dapat memakan waktu dan biaya yang cukup besar, terutama jika jumlah pemesanan meningkat. Selain itu, proses yang belum optimal ini dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan dan pengelolaan reservasi, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Dalam era digital dan teknologi yang semakin maju seperti sekarang, sistem reservasi menjadi sebuah kebutuhan yang tidak bisa diabaikan oleh perusahaan. Sistem reservasi memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses reservasi dan pengelolaan pemesanan, serta memudahkan pengguna untuk melakukan pemesanan layanan dari perusahaan.

Permasalahan yang kedua, yaitu masih belum optimal dalam mengelola data dapat mengalami banyak kendala dalam mengambil keputusan bisnis yang tepat. Tanpa adanya pengelolaan data yang baik, perusahaan tidak dapat memahami informasi penting mengenai bisnis, seperti profil pelanggan, tren pasar, kinerja penjualan, dan sebagainya. Kendala ini dapat mempengaruhi efisiensi operasional dan keputusan bisnis yang diambil oleh perusahaan. Misalnya, perusahaan mungkin kesulitan dalam mengidentifikasi layanan yang paling diminati oleh pelanggan, atau mungkin sulit untuk memperkirakan permintaan produk atau layanan di masa depan.

Selain itu, pengelolaan data yang buruk dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengambilan keputusan bisnis yang dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Misalnya, perusahaan mungkin akan membeli terlalu banyak persediaan barang, mengeluarkan biaya yang tidak perlu, atau mempromosikan produk atau layanan yang salah. Dalam era digital seperti saat ini, pengelolaan data menjadi sangat penting bagi banyak bisnis. Dengan adanya teknologi informasi dan analisis data yang semakin maju, perusahaan dapat memperoleh informasi yang berharga mengenai bisnis dan membuat keputusan yang lebih baik.

Dari analisis permasalahan diatas, yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Layanan Reservasi Online di PT.POS INDONESIA (PERSERO) Kota Bandung

Berbasis Web” tersebut perlu dibuatkan aplikasi reservasi berbasis web, yang mampu mengatasi masalah dalam layanan reservasi kunjungan dan administrasi pendataan pengunjung sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pengunjung dan memudahkan perusahaan dalam mengelola data.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah pada tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Belum adanya website pelayanan reservasi, dan layanan reservasi masih dilakukan secara *on-site* (di tempat).
2. Sistem yang digunakan masih konvensional dalam pengolahan data administrasi pengunjung.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi reservasi Museum PT. Pos Indonesia pada kunjungan yang mampu memberikan manajemen informasi kepada pihak perusahaan terkait pendataan dalam kegiatan kunjungan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penulisan ini dapat terhindar adanya perluasan masalah dan pembahasan yang lebih kompleks dan lebih terarah, maka penulis membuat batasan masalah yang akan dijadikan pedoman dalam pelaksanaan dalam pengerjaan tugas akhir ini, yaitu :

1. Sistem Informasi yang akan dibuat dalam tugas akhir ini terdiri dari pengelolaan data pengunjung, data nama instansi, data no telepon, data tanggal kunjungan, data jumlah pengunjung, data surat lampiran instansi yang akan berkunjung ke Museum PT. Pos Indonesia.
2. Sistem yang akan dibangun berbasis Website

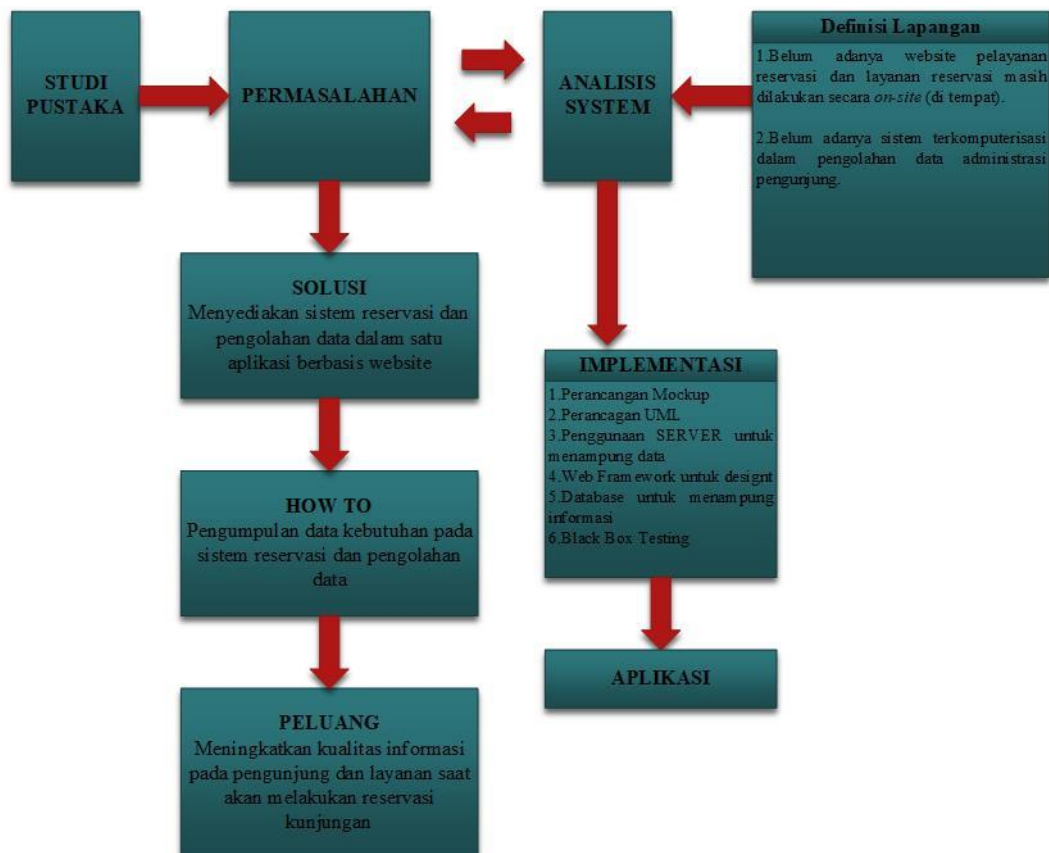
3. Perusahaan yang dijadikan sebagai objek penelitian tugas akhir di wilayah Kota Bandung, yaitu Museum PT. Pos Indonesia.
4. Pengguna sistem informasi reservasi terdiri dari masyarakat umum maupun instansi sebagai (Pengunjung) dan pihak perusahaan sebagai oprasional.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah menguji dan implementasi sistem informasi reservasi kunjungan yang dapat mempermudah pengelolaan pelayanan dan informasi terkait kegiatan kunjungan.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka pemikiran seperti yang ada pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

### 1.7 *The State Of The Art*

SOTA (*State-of-the-Art*) adalah istilah yang merujuk pada teknologi, metode, atau pengetahuan yang paling mutakhir dan paling efektif yang tersedia pada suatu waktu dalam suatu bidang tertentu. Istilah ini digunakan untuk merujuk pada teknologi atau metode terbaru yang digunakan dalam sebuah industri atau disiplin ilmu tertentu, serta untuk membedakan teknologi atau metode yang telah ditingkatkan dari teknologi atau metode yang lebih tua dan kurang efektif.

Dalam konteks teknologi informasi, SOTA merujuk pada teknologi atau algoritma terbaru yang digunakan dalam pemrosesan data, pembelajaran mesin, atau kecerdasan buatan, serta dalam pengembangan perangkat lunak atau aplikasi web. Para peneliti dan praktisi sering menggunakan istilah ini untuk merujuk pada penelitian terbaru dan publikasi ilmiah yang membahas perkembangan terbaru dalam bidang teknologi informasi. SOTA juga sering dijadikan standar dalam penilaian kualitas penelitian, karena penelitian yang menggunakan teknologi atau metode SOTA cenderung lebih akurat dan efektif dibandingkan dengan penelitian yang menggunakan teknologi atau metode yang lebih tua. Oleh karena itu, peneliti atau praktisi yang ingin mencapai hasil terbaik dalam pekerjaan harus selalu berusaha untuk menggunakan teknologi atau metode SOTA yang tersedia dalam bidang. Berikut pada Tabel 1.1 mengenai penelitian sebelumnya.

**Tabel 1.1** SOTA (*State-of-the-Art*)

No	Judul	Penulis	Bidang	Metodologi	Penerbit	Tahun
1	SISTEM INFORMASI PEMESANAN KAMAR MESS PT. KAI PERSERO DIVRE III	Winoto Chandra & Rahayu Amalia	E-Commerce	Pada penelitian ini dilakukan rancang bangun sistem informasi pemesanan kamar pada mess PT. KAI Persero Divre III Sumatera Selatan menggunakan metode action research. Sistem informasi	CESS Journal of Computer Engineering	2019

	SUMATERA SELATAN.[1]			pemesanan kamar mess ini berbasis web dan di rancang bangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, dimana pada sistem ini akan di-input data kamar mess, data pengunjung hingga data pemesanan kamar mess PT. KAI Persero Divre III Sumatera Selatan	System and Science 7131 Vol. 4 No. 1 Januari 2019	
2	RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI PEMESANAN BUS PARIWISATA BERBASIS WEB PADA CV. ABIYYU TRANS.[2]	Hadi Zakaria & Alfian Muhammad	E-Commerce	Penelitian ini membantu kinerja karyawan terutama pada bagian marketing dan keuangan. Penggunaan aplikasi berbasis web ini dikarenakan memiliki performa yang baik dalam akses sistemnya. Dengan adanya sistem aplikasi pemesanan bus pariwisata ini, dapat memberi manfaat bagi masyarakat atau calon penyewa	Prosiding Seminar Nasional Informatika dan sistem informasi	2018
3	RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PARIWISATA DAN RESERVASI TEMPAT WISATA	Yayan Tisna Permadi & Arfiani Nur Khusna	E-Commerce	Penelitian ini yang menjadi subjek adalah sistem informasi pariwisata dan reservasi tempat wisata. Metode pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Tahap pengembangan sistem meliputi perancangan	JSTIE (Jurnal Sarjana Teknik Informatika) (E-Journal) Vol 5, No 1	2017

	KABUPATEN PURBALINGGA BERBASIS WEB.[3]			interface, kamus data, diagram konteks, membuat data flow digram, implementasi dan pengujian sistem dilakukan dengan black box test dan alpha test. Dari penelitian yang dihasilkan menghasilkan sebuah rancang bangun sistem informasi pariwisata dan reservasi tempat wisata kabupaten Purbalingga berbasis web yang dapat memberikan informasi tentang pariwisata yang berupa jenis wisata, keterangan tempat wisata, foto, peta atau lokasi wisata, sarana dan prasarana, serta pemesanan tiket.	(2017): Februari	
4	Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Paket Wisata Berbasis Web (Studi Kasus pada Jamsd Amas Tour).[4]	Prasojo Herdy Sutanto, Nanang Lidwan, Wawan Ridwan, Mohamad Amas Lahat, &	E-Commerce	Jurnal ini menyajikan rancangan sistem informasi tour berbasis web sebagai solusi yang lebih efektif dan efisien. Pengembangan sistem melalui beberapa tahapan yang mencakup analisis kebutuhan, pembuatan model berbasis UML, pemrograman berbasis WEB yaitu PHP dan database MySql, serta Pengujian Black Box dan	Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi	2021

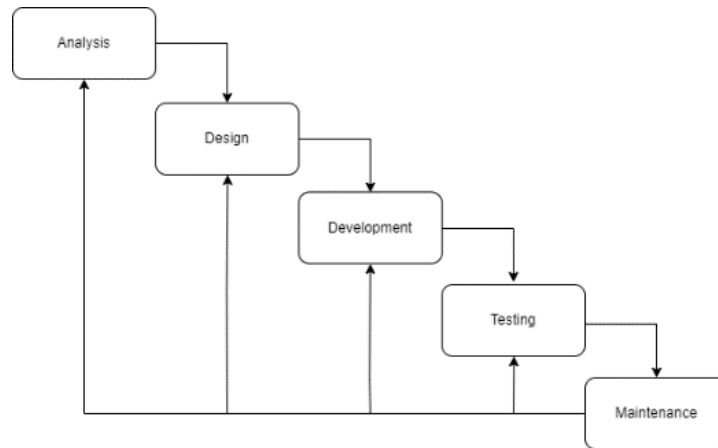
		M. Mahdi Al Atas		Alpha. Model sistem yang dikembangkan dapat mencegah kesalahan transaksi data pesanan, dapat memantau informasi pelanggan dan memudahkan untuk pencarian data juga promosi paket wisata yang baru.		
5	Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Tiket Permainan Wisata Bahari Pada PT Aditya Water Sport Berbasis Website.[5]	Aniek Suryanti Kusuma & I Wayan Sudana Putra	E- Commerce	Saat ini PT. Aditya Water Sport masih belum menggunakan sistem untuk mendapatkan customer, hampir semua customer datang ke PT. Aditya Water Sport melalui agent sehingga keuntungan yang di dapat oleh PT. Aditya Water Sport dibagi dengan agent, keuntungan yang di dapat oleh PT. Aditya Water Sport sangat sedikit sehingga tidak bisa menutupi biaya oprasional yang tinggi	Jurnal Sistem Informas i dan Kompute r Terapan Indonesi a (JSIKTI) Vol.2, No.3, June 2020, pp. 1~10	2020

### 1.8 Metode Penelitian

Dalam pembuatan aplikasi ini, metode yang diimplementasikan adalah metode waterfall, metode ini digunakan agar tahap demi tahap nya dilakukan secara berurutan dan sistematis.

Tahap-tahap tersebut dapat digambarkan pada Gambar 1.2 :





**Gambar 1.2** Metode Waterfall

### 1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini, mencari informasi dengan melakukan observasi dan diskusi mengenai kebutuhan pengguna terhadap aplikasi ini. Informasi yang telah didapatkan akan dianalisa sehingga mendapatkan informasi mengenai spesifikasi yang dibutuhkan.

### 2. Desain Sistem

Dari hasil observasi dan diskusi yang telah dilakukan, selanjutnya adalah merancang "RANCANG BANGUN SISTEM INFOMASI PELAYANAN RESERVASI DI MUSEUM PT.POS INDONESIA (PERSERO) KOTA BANDUNG BERBASIS WEB". Perancangan ini berguna untuk memberikan gambaran lengkap arsitektur aplikasi yang akan dirancang.

### 3. Penulisan Kode Program

Setelah perancangan selesai, langkah berikutnya adalah mulai membuat website sistem pelayanan reservasi, dengan menggunakan *framework* Bootstrap dan MySQL.

### 4. Pengujian

Jenis pengujian yang digunakan untuk menguji aplikasi ini adalah *blackbox testing*, yaitu pengujian yang dilakukan secara efektif dan efisien.

### 5. Penerapan

Tahap ini tidak dilakukan, hanya sampai pengujian program.

### **1.9 Waktu Dan Tempat**

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 7 bulan, 3 bulan pengumpulan data dan 4 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Museum PT Pos Indonesia, yang terletak di bagian sayap kanan bawah Gedung Kantor Pusat PPT (Pos, Telegraph, dan Telepon) Jalan Cilaki No. 73, Kelurahan Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung.

### **1.10 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan suatu gambaran penulisan yang dilakukan secara keseluruhan. Dalam penulisannya pada penelitian ini mencakup lima bab yang akan dijelaskan secara singkat diantaranya meliputi :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada BAB I menguraikan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, tempat dan waktu dan yang terakhir sistematis penelitian tersebut.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada BAB II ini berisikan teori pendukung yang diambil dari beberapa kutipan jurnal, dan bukusebagai dasar pengetahuan serta penunjang pada penyusunan laporan tugas akhir.

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

Pada BAB III ini membahas mengenai gambaran umum sistem, analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, dan analisis kebutuhan data.

**BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Pada BAB IV membahas tentang melakukan pengujian aplikasi website pelayanan yang sudah jadi untuk melihat respon dari setiap permintaan yang akan diminta, dan membahas cara kerja sistem sampai layak dipergunakan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB V menguraikan kesimpulan yang didapat selama melakukan kegiatan penelitian, serta memberikan saran – saran untuk pengembangan sistem agar berguna bagi instansi yang diteliti.