

## ABSTRAK

Saat ini, penerapan teknologi semakin berkembang dan mulai merambah ke berbagai sektor. Semua aktivitas yang dilakukan oleh sebuah bidang usaha semakin tidak terlepas dari pengaruh teknologi. Berbagai aplikasi komputer yang banyak ditawarkan ini pun memungkinkan para perusahaan menerapkannya di dalam mengelola bidang usaha untuk meningkatkan keuntungan. Salah satu perusahaan yang turut menerapkan teknologi informasi adalah perusahaan jasa biro perjalanan.

X-Trans merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan yang bergerak di bidang transportasi darat. Dalam menjalankan proses bisnisnya, X-Trans masih memiliki beberapa keterbatasan. Salah satunya adalah pemesanan tiket *travel* yang hanya dapat dilakukan via telepon atau dengan mendatangi *pool* secara langsung, belum adanya fasilitas yang dapat memberikan fleksibilitas kepada pelanggan dalam melakukan proses pemesanan. Terkadang pelayanan pemesanan via telepon pun menjadi tidak praktis. Hal ini disebabkan oleh telepon operator yang sering sibuk karena jumlah operator ataupun *line* telepon yang sedikit. Ditambah lagi kondisi operator yang harus melayani pemesanan via telepon dan datang langsung sekaligus. Hal ini diperkuat oleh banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai keterbatasan dalam proses pemesanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada tiga puluh orang pelanggan X-Trans dapat disimpulkan bahwa pelanggan membutuhkan suatu media yang dapat diakses agar dapat melakukan pemesanan tiket dengan lebih mudah dan dapat menghemat waktu. Oleh karena itu, kajian tentang pengembangan aplikasi pemesanan tiket menggunakan metode iteratif ini penting untuk dilakukan guna menghasilkan sistem informasi pemesanan yang mudah, cepat, dan dapat diakses oleh pelanggan secara real-time yang juga menerapkan konsep penggunaan SMS gateway untuk proses konfirmasi pemesanan dan kegiatan promosi perusahaan.

Kata kunci : sistem, perancangan, situs, tiket, SMS *gateway*