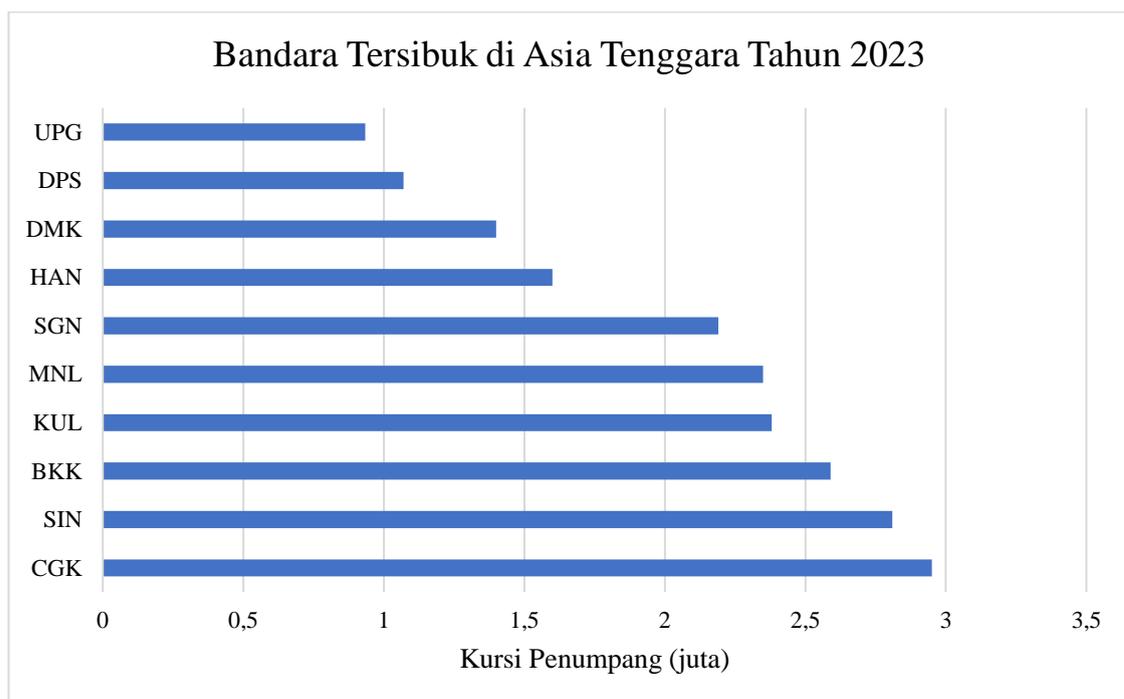


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

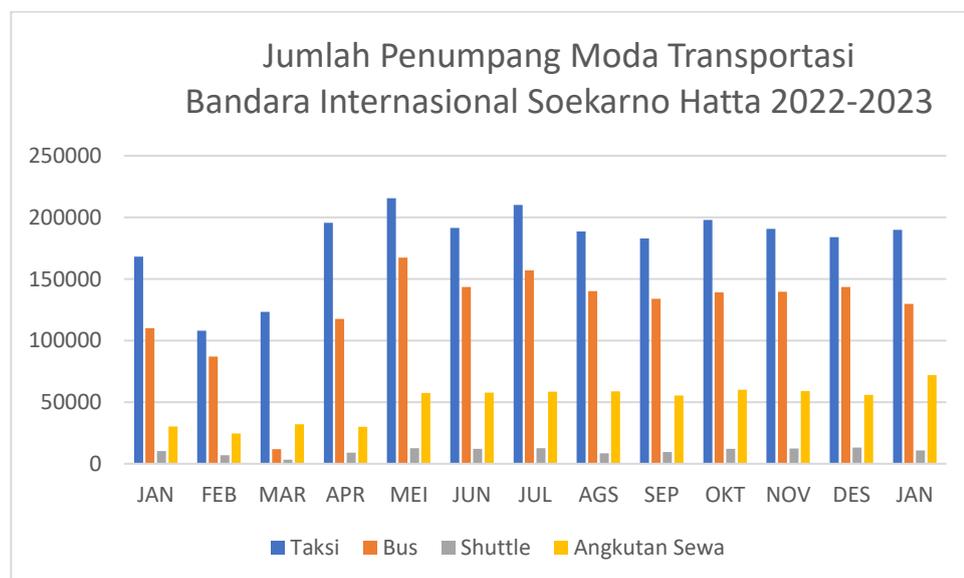
Fasilitas umum serta teknologi merupakan suatu hal yang erat kaitannya dengan kegiatan sehari-hari manusia. Contohnya seperti bandara, bandara merupakan salah satu fasilitas umum yang menyediakan layanan transportasi dengan teknologi yang lebih maju jika dibandingkan dengan transportasi umum lainnya. Salah satu bandara terbesar di Indonesia adalah Bandara Internasional Soekarno Hatta. Bandara ini mempunyai rute penerbangan terbanyak di Indonesia, yaitu sebanyak 220 rute. Dengan banyaknya rute yang ada, penumpang yang dilayani oleh Bandara Internasional Soekarno Hatta juga memiliki jumlah yang banyak. Maka bandara dengan kode CGK ini termasuk ke dalam daftar bandara tersibuk di Asia Tenggara (Official Airline Guide, 2023).



Gambar I. 1 Data Bandara Tersibuk di Asia Tenggara Tahun 2023

Ada sekitar 2,9 juta kursi penumpang yang tersedia di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Dengan tingkat lalu lintas penumpang yang tinggi, maka perlu diperhatikan aksesibilitas penumpang agar penumpang tetap nyaman selama menjalani perjalanan baik dari bandara maupun menuju bandara.

Saat penumpang tiba di Bandara Internasional Soekarno Hatta yang terletak di Kota Tangerang, penumpang tentu perlu melanjutkan perjalanannya sampai ke tujuan dengan transportasi lanjutan. Beberapa transportasi yang tersedia di Bandara Internasional Soekarno Hatta diantaranya adalah taksi, bus, *shuttle*, dan angkutan sewa (Grab, Gojek, dll.). Untuk perjalanan dengan jarak yang relatif dekat, penumpang lebih memilih transportasi jenis taksi atau angkutan sewa. Sedangkan untuk perjalanan yang jaraknya cukup jauh seperti antar kota, penumpang dapat memilih transportasi lain seperti bus atau *shuttle* ke kota tujuan. Berikut adalah jumlah penumpang moda transportasi dari Bandara Internasional Soekarno Hatta yang dapat dilihat pada Gambar I.2.

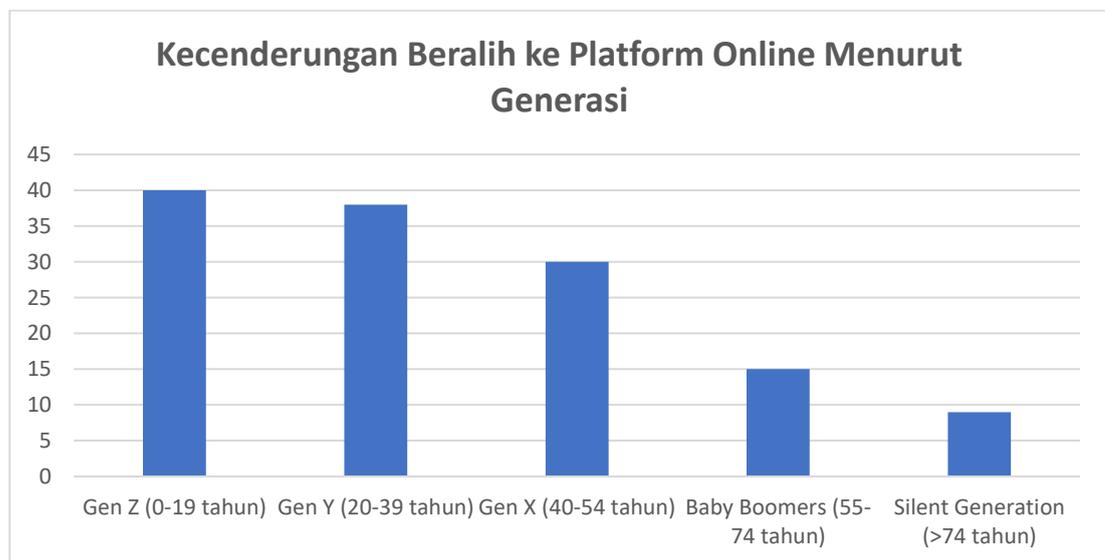


Gambar I. 2 Jumlah Penumpang Moda Transportasi Bandara Soekarno Hatta 2022-2023
(Sumber: Laporan Bulanan PT Angkasa Pura II)

Berdasarkan data pada Gambar I.2, urutan penumpang transportasi paling banyak sampai paling sedikit pada Januari 2022 sampai Januari 2023 adalah taksi, bus, angkutan sewa (Grab, Gojek, dll.), dan *shuttle*. Terdapat dua cara untuk melakukan pemesanan transportasi lanjutan dari Bandara Internasional Soekarno Hatta. Cara pertama adalah pemesanan secara konvensional yaitu dengan melakukan pemesanan secara langsung dengan mengunjungi loket pembelian yang terdapat di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Sedangkan cara lainnya adalah pemesanan secara online melalui *e-commerce*, *website*, dan aplikasi yang disediakan oleh pihak moda transportasi. Pemesanan secara online ini tersedia untuk semua jenis transportasi. Namun untuk transportasi jenis bus terdapat keterbatasan pada pemesanan tiket, karena hanya ada beberapa rute yang dapat dipesan secara *online*.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, tren minat masyarakat untuk beralih ke platform *online* pun ikut meningkat. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Nielsen Indonesia, Generasi Z dan Generasi Y di Indonesia mempunyai kecenderungan untuk menggunakan teknologi digital seperti platform online atau *website* untuk keperluan sehari-hari. Dengan persentase sebanyak 40%, Generasi Z yang berumur dari 0-19 tahun lebih suka untuk memakai suatu hal yang berbasis digital. Hampir serupa dengan persentase dari Generasi Y sebesar 38% yang berumur dari 20-39 tahun dan Generasi X yang berumur 40-45 tahun juga lebih memilih untuk beralih ke platform online dibandingkan konvensional. Berbanding dari Baby Boomers dan Silent Generation yang berumur lebih dari 55 tahun cenderung lebih memilih untuk memakai sesuatu yang konvensional dibandingkan mengikuti perkembangan teknologi. Berikut adalah grafik kecenderungan beralih ke platform *online* menurut generasi yang dapat dilihat di Gambar I.3.



Gambar I. 3 Kecenderungan Beralih ke Platform Online Menurut Generasi

(Sumber: databoks.katadata.co.id)

Berdasarkan tren masyarakat yang mayoritas memilih untuk beralih ke platform digital, fasilitas umum yang berhubungan erat dengan keseharian masyarakat pun baiknya beralih ke platform *online*. Salah satunya adalah dengan melakukan transformasi digital penjualan sistem bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Dengan kebiasaan mayoritas masyarakat Indonesia yang lebih suka mengikuti perkembangan teknologi, maka transformasi digital dengan perancangan sistem informasi berbasis *website* akan sesuai dan membantu. Selain untuk masyarakat, perancangan sistem informasi berbasis *website* ini juga akan sangat membantu pihak perusahaan. Salah satunya adalah proses bisnis seperti pencatatan akan lebih akurat dan relatif lebih cepat.

Berikut merupakan daftar perusahaan bus yang terdapat di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Tabel I. 1 Daftar Perusahaan Bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta

No	Nama Perusahaan Bus
1	Damri
2	Primajasa
3	Hiba
4	Agra Mas
5	Sinar jaya
6	Big Bird
7	Perum PPD
8	Lorena

Saat ini, hanya beberapa rute tertentu dari Bus Damri dan Bus Big Bird saja yang tiketnya dapat dipesan melalui *e-commerce*. Sedangkan untuk 6 bus lainnya, penumpang harus melakukan pembelian melalui loket. Dengan pemesanan secara manual, tentu didapatkan beberapa kendala yang dialami pihak penumpang maupun pihak perusahaan. Kendala yang dialami dari sisi penumpang pun bervariasi. Karena pemesanan dilakukan secara konvensional melalui loket dari masing-masing perusahaan bus, maka terjadi keterbatasan alat pembayaran karena tidak semua loket menyediakan alat pembayaran elektronik dan hanya menerima uang tunai. Daftar rute bus pun tidak tersedia secara keseluruhan dan cara mengetahui rute bus adalah dengan melihat ke masing-masing loket atau bertanya pada petugas.

Karena pemesanan dilakukan langsung melalui loket, penumpang juga tidak bisa memesan dari jauh hari sehingga diperlukan waktu yang lebih lama untuk penumpang bisa sampai ke tahap menaiki bus. Pada aspek lokasi, area tunggu penumpang bus juga memiliki kursi yang tidak terlalu banyak dan juga tidak adanya pembatas sehingga area tersebut bisa didatangi oleh siapapun. Hal tersebut tentu dapat berakibat kepada kenyamanan dan keamanan penumpang bus yang berada di area tunggu.

Adapun kendala yang dihadapi dari pihak perusahaan akibat transaksi tiket bus yang masih manual. Petugas atau agen bus yang berada di loket masih melakukan pencatatannya secara manual, sehingga waktu yang diperlukan untuk merekap data penjualan pun berlangsung lama. Selain itu, karena pencatatannya yang manual maka tidak dapat dihindari terdapat *human error* yang mengakibatkan data yang dicatat menjadi kurang akurat.

PT Angkasa Pura Sarana Digital (APSD) adalah bagian dari PT Angkasa Pura II Group, yang berpusat di Bandara Internasional Soekarno Hatta. PT APSD merupakan perusahaan yang bergerak dalam penyediaan solusi teknologi bisnis dan ICT (Information & Communication Technology). Dengan kendala-kendala yang ada pada sistem pemesanan dan pembelian tiket bus dan untuk mendukung konsep *Smart Airport*, maka PT APSD membutuhkan suatu sistem informasi berbasis *website* untuk mengatasi kendala dan permasalahan di atas, serta memberikan pengalaman yang puas bagi penumpang.

Maka pada penelitian ini penulis memilih untuk fokus pada perancangan sistem berbasis *website* yang terintegrasi. Alasan penelitian ini dilakukan untuk memperbaiki masalah yang ada pada sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini dikarenakan apabila menggunakan penelitian tersebut maka akan mempermudah penumpang dalam pemesanan tiket bus. Selain penumpang, keuntungan juga didapatkan oleh pengelola yaitu PT APSD karena dengan menggunakan sistem yang terintegrasi, terdapat percepatan dalam setiap proses bisnis dan pengolahan data menjadi lebih akurat.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan data yang didapatkan, maka disimpulkan rumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana proses bisnis eksisting pada sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta?
2. Bagaimana proses bisnis usulan pada sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta?
3. Bagaimana perancangan sistem informasi untuk sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta?
4. Bagaimana efisiensi sebelum dan sesudah adanya sistem informasi di sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta?
5. Bagaimana *Use Ability Test* dari sistem informasi pada sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Memetakan proses bisnis eksisting pada sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
2. Merancang proses bisnis usulan pada sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
3. Merancang sistem informasi untuk sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
4. Mengukur efisiensi sebelum dan sesudah adanya sistem informasi di sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
5. Mengukur *Use Ability Test* dari sistem informasi pada sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

I.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, manfaat yang bisa diperoleh antara lain:

1. Manfaat penelitian bagi penulis adalah sebagai sarana pengimplementasian metode serta ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada perusahaan.
2. Manfaat penelitian bagi PT APSD adalah sebagai opsi pengambilan keputusan untuk memperbaiki proses bisnis, efisiensi, dan efektivitas sistem penjualan tiket bus di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian yang digunakan di penelitian ini adalah:

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari teori-teori yang berhubungan dan melandasi penelitian ini dalam melakukan penyelesaian masalah dari penelitian.

BAB III Metodologi Penyelesaian Masalah

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, objek penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, responden penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian dan teknis analisis data.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menguraikan data yang didapat dari pengumpulan data dan pengolahan data.

BAB V Analisis dan Perancangan Model Bisnis

Bab ini berisikan analisis data yang telah dikumpulkan dan data tersebut diolah.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan di bab sebelumnya yang disesuaikan dengan tujuan awal penelitian, dilengkapi dengan saran dari objek penelitian.