

## ABSTRAK

Pelayanan angkutan umum yang baik, nyaman, dan lancar menjadi kebutuhan yang penting bagi penumpang pada saat menggunakan transportasi umum khususnya angkutan bus kota. Kebutuhan penumpang adalah memperoleh informasi tentang waktu operasional bus yang mudah untuk diakses oleh penumpang yang sedang menunggu angkutan umum di terminal dan di halte pemberhentian, serta memperoleh pelayanan transaksi pembayaran yang mudah dan nyaman untuk dilakukan. Oleh karena itu, Perum DAMRI yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan jasa angkutan penumpang harus dapat memenuhi kebutuhan penumpang.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan merancang Sistem Informasi Pelayanan Penumpang Angkutan Umum di Perum DAMRI cabang Kota Bandung. Analisis sistem yang sedang berjalan dilakukan dengan menggunakan konsep *Work System Framework* yang berfokus pada empat elemen dasar yang meliputi partisipan, informasi, teknologi, proses dan aktifitas. Perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan metodologi SSADM (Structured Systems Analysis and Design Method) dengan fokus dari perancangan adalah proses pencatatan waktu operasional bus serta pelayanan transaksi pembayaran.

Hasil dari penelitian ini adalah rancangan purwarupa yang dapat mencatat dan menampilkan informasi mengenai waktu operasional bus kepada penumpang yang sedang menunggu angkutan umum baik di terminal maupun di halte pemberhentian, serta layanan transaksi pembayaran dengan penggunaan *electronic ticket (e-ticket)* sehingga dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang angkutan umum.

Kata kunci : Sistem Informasi, Pelayanan Penumpang, Angkutan Umum, Metodologi SSADM, *Work System Framework*, *E-Ticket*, Waktu Operasional.

## ABSTRACT

Public transport service was good, comfortable and smoothly become an important requirement for passengers when using public transport, especially urban bus transport. Needs of passengers is obtain information about the bus operational time are easily accessed by a passenger who was waiting for public transport at the terminal and at the stop, and to obtain payment transaction services are easy and convenient to do. Therefore, Perum DAMRI which has the task of organizing passenger transport services should be able to meet the needs of passengers.

This study was conducted to analyze and design the Information System for Passenger Service Public Transportation in Perum DAMRI branch Bandung. Analysis of the current system is done by using the concept of Work System Framework that focuses on four basic elements which include participants, information, technology, processes and activities. The design of the system is done using the methodology of SSADM (Structured Systems Analysis and Design Method) with the focus of the design is the process of recording bus operational time as well as payment transaction services.

The results of this research is the design a prototype that can record and display information about the operational time of the bus to the passengers who were waiting for public transport both in the terminal as well as at stops, as well as payment transaction services with the use of electronic ticket (e-ticket) so as to provide ease and convenience of public transport passengers.

**Keywords :** Information Systems, Passenger Services, Public Transport, SSADM Methodology, Work System Framework, E-Ticket, Time Operations.