

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Pada Bab 1 Pendahuluan berisi Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan dan Batasan Masalah serta Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **1.1 Latar Belakang Tugas Akhir**

Travel merupakan alat transportasi yang saat ini sering digunakan oleh banyak orang. Selain nyaman, jasa travel dapat mengantarkan kita sampai ke tempat tujuan dengan waktu yang relatif lebih cepat. Di Kota Bandung Bisnis Travel semakin menjamur dengan dibukanya tol Cipularang. Saat ini ada beberapa perusahaan yang bergerak dalam bisnis ini. Salah satunya adalah Citi Trans yang didirikan pada Oktober 2005 yang dapat dikatakan sebagai salah satu pelopor dalam bisnis ini. Seiring dengan berjalannya waktu yang memunculkan tingkat persaingan yang semakin meningkat, Citi Trans memberikan pelayanan yang dapat mengantarkan para penumpangnya pulang pergi dari Bandung ke Jakarta dan sebaliknya dari Jakarta ke Bandung. Aktivitas rutin Citi Trans antara lain adalah pemesanan tiket travel dan pengiriman barang. Saat ini untuk aktifitas pemesanan tiket travel sudah menggunakan aplikasi secara *online*, dimana pengguna dapat memesan tiket melalui internet dan dapat mengetahui dengan mudah berbagai informasi tentang jadwal keberangkatan, harga tiket, tempat tujuan dan banyak lagi fasilitas yang dimiliki Citi Trans.

Citi Trans *Online Booking* merupakan sebuah layanan pemesanan tiket travel secara *online* melalui website [www.cititrans.co.id](http://www.cititrans.co.id). Layanan Citi Trans *Online Booking* diciptakan untuk dapat melayani pengguna travel dalam melakukan transaksi dengan mudah dan cepat, serta memberikan kemudahan dalam pembayaran dengan beberapa cara melalui ATM, Internet Banking, maupun layanan-layanan perbankan lainnya.

Namun belum dapat diketahui apakah penggunaan aplikasi Citi Trans *Online Booking* ini sudah efektif dan efisien, dan apakah lebih baik daripada sebelum digunakan aplikasi tersebut atau memperumit proses pemesanan dan pembayaran tiket travel. Karena selama ini, setelah layanan Aplikasi Citi Trans *Online Booking* diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Citi Trans *Online Booking*. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa Travel Citi Trans dalam menggunakan Aplikasi Citi Trans *Online Booking* di Citi Trans Bandung.

### **1.2 Identifikasi Masalah Tugas Akhir**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terdapat masalah yang berkaitan dengan permasalahan diatas yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Citi Trans *Online Booking* di Citi Trans Bandung.

### 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mendapatkan gambaran sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Citi Trans *Online Booking* di Citi Trans Bandung.

### 1.4 Ruang Lingkup Tugas Akhir

Dalam hal ini ada beberapa hal yang digunakan sebagai batasan masalah, antara lain :

1. Batasan masalah pada tema tugas akhir ini fokus untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Cititrans *Online Booking* di Citi Trans Bandung.
2. Model evaluasi yang digunakan adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari Doll dan Torkzadeh (1998) yang terdiri dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*.
3. Pada tugas akhir ini yang dimaksud pengguna Aplikasi Cititrans *Online Booking* yaitu penumpang Citi Trans Bandung.
4. Sistem informasi yang menjadi topik bahasan adalah <http://cititrans.co.id/>.
5. Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan hasil kuesioner.

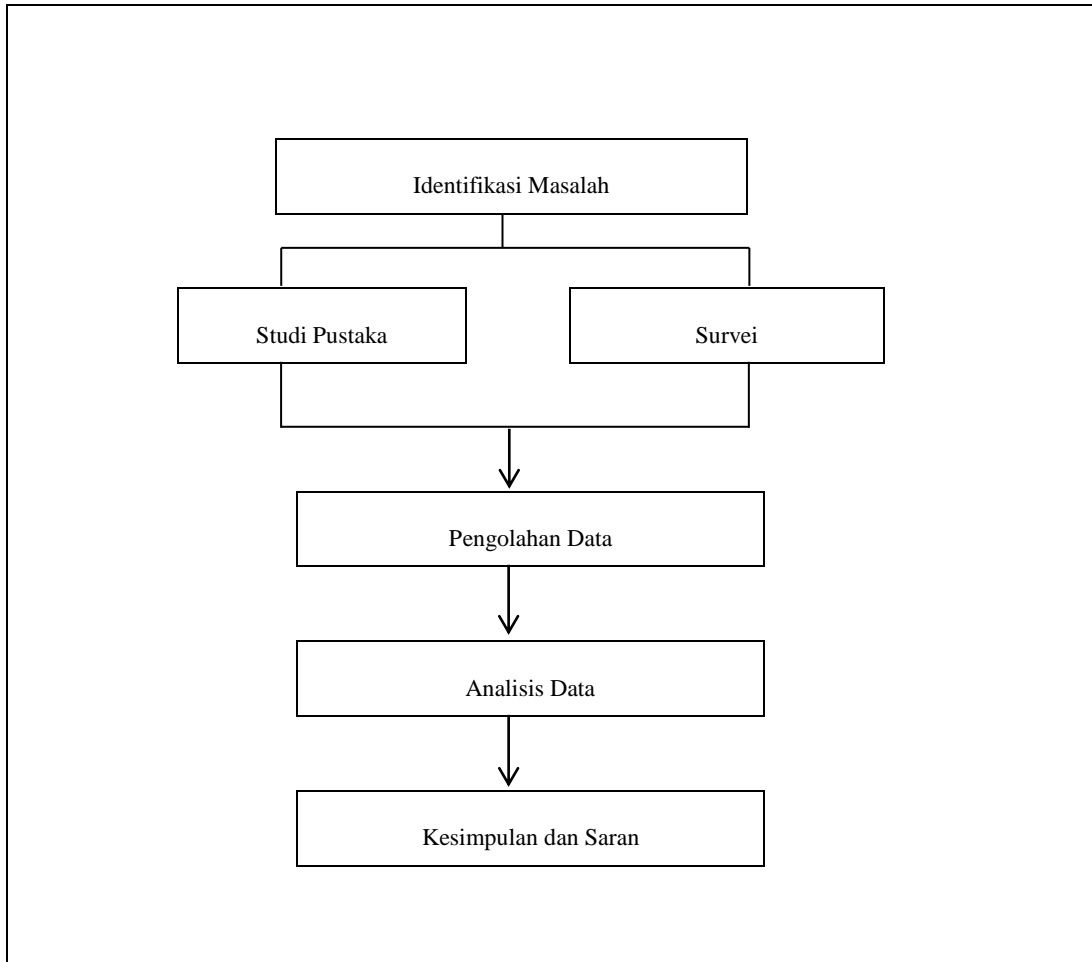
### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metode Penelitian meliputi fase-fase :

1. Studi Pustaka  
Mengumpulkan data dan informasi mengenai proses dan bagaimana alur yang terjadi saat ini pada Aplikasi Citi Trans *Online Booking*.
2. Metode Survei  
Metode ini dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari proses pemesanan dan pembayaran tiket pada Aplikasi Citi Trans *Online Booking* di Citi Trans Bandung.
  - a. Wawancara (*Interview*)  
Wawancara (*Interview*) adalah suatu model pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau tanya jawab secara langsung kepada user pengembang dan pengguna sistem.
  - b. Observasi  
Metode observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara langsung kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi.
  - c. Kuesioner  
Menggali informasi dengan membuat pertanyaan dan menyebarkan pertanyaan tersebut kepada *user* terkait yaitu tim pengguna aplikasi.
3. Mengolah dan menganalisis data.
4. Menetapkan hasil dari analisis dan evaluasi tugas akhir.

5. Membuat kesimpulan dari hasil tugas akhir.

Tahapan – tahapan dalam metode penelitian dapat digambarkan seperti ditunjukkan pada gambar 1.1 :



Gambar 1.1 Metode Penelitian

## 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup dan batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori dasar yang terkait dengan tugas akhir ini.

### **BAB 3 ANALISIS**

Bab ini menjelaskan tentang analisis terhadap masalah yang sedang diteliti, yaitu berupa pengumpulan data dan analisis data yang digunakan.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi deskripsi paparan data hasil pengolahan beserta akan di bahas pula mengenai hasil analisis terhadap data yang ada.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Citi Trans *Online Booking* di Citi Trans Bandung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar pustaka yang menjadi acuan dalam menyusun tugas akhir.

