

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan industri transportasi meningkat sangat pesat. Setiap tahunnya terjadi pertumbuhan jumlah kendaraan, baik kendaraan penumpang, bus, mobil barang, maupun sepeda motor. Berdasarkan data Korlantas Polri, hingga 14 Oktober 2025 terdapat 171.975.080 unit kendaraan bermotor aktif di Indonesia (Korlantas Polri, 2025). Jumlah tersebut meningkat 4,56% dibandingkan dengan periode Agustus 2024 yang tercatat sebanyak 164.136.793 unit (Novelino, 2024). Peningkatan jumlah kendaraan ini menunjukkan tingginya kebutuhan mobilitas masyarakat di berbagai daerah (Matoka dkk., 2022).

Tingginya mobilitas masyarakat ini mendorong pemerintah dan swasta untuk menyediakan sistem transportasi yang efektif dan efisien, guna memindahkan orang, barang, atau jasa menggunakan berbagai jenis kendaraan yang tersedia (Afandi dkk., 2025). Sistem transportasi yang efektif dan efisien dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan dan fasilitas yang mereka perlukan setiap hari (Junaidi dkk., 2020). Salah satu cara mempermudah masyarakat untuk mencapai layanan dan fasilitas yang mereka butuhkan adalah dengan melakukan transformasi digital proses pemesanan layanan transportasi (Subekti dkk., 2024). Proses pemesanan layanan transportasi tidak cukup dilakukan secara manual, melainkan harus dilakukan dengan cara yang lebih cepat, efisien, mudah, dan aman agar kebutuhan perjalanan sehari-hari dapat terpenuhi secara optimal (Musu dkk., 2024). Terlebih lagi di era modern ini, transportasi telah menjadi kebutuhan utama, sehingga keberadaan sistem berbasis online menjadi sangat penting untuk meningkatkan kemudahan akses terhadap layanan (Sunarya dkk., 2020).

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital dalam transportasi modern adalah pengembangan sistem pemesanan tiket berbasis website. Menurut Utami dkk. (2024) dengan adanya digitalisasi

sistem penjualan tiket, perusahaan transportasi dapat meminimalkan kesalahan dalam transaksi, mempersingkat waktu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, sistem informasi penjualan tiket berbasis web mempermudah masyarakat melakukan pemesanan secara online sekaligus membantu perusahaan mengelola data penjualan secara otomatis dan lebih efisien (Syofian dan Nandra, 2025). Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya meningkatkan kecepatan dan keamanan proses, tetapi juga mendukung efektivitas operasional perusahaan transportasi.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi darat khususnya angkutan umum. PT Efisiensi Putra Utama bersinergi untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat modern. Salah satu layanan yang tersedia pada perusahaan ini yaitu pelayanan antar penumpang gratis serta berbayar dalam zona yang telah ditentukan dengan menggunakan mobil *shuttle*. Pelayanan ini menjadi salah satu layanan unggulan perusahaan yang dirancang untuk mempermudah mobilitas penumpang dalam area yang telah ditentukan. Namun, setelah melakukan observasi dari tanggal 10 September 2025 – 27 Januari 2026 seperti yang terdapat pada Lampiran 3, operasional mobil *shuttle* masih terdapat berbagai kendala, seperti pencatatan pengantaran dan penjemputan yang dilakukan secara manual, kurangnya transparansi tarif sehingga membuka peluang supir menetapkan tarif diluar SOP perusahaan, keterbatasan sistem sebelumnya yang belum terintegrasi secara menyeluruh, layanan *shuttle* masih kurang fleksibel karena meminimalkan 2 orang penumpang dalam satu kali keberangkatan serta fasilitas jemput berbayar belum tersosialisasi secara maksimal.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pengembangan website pemesanan *shuttle* berbasis web menjadi solusi yang tepat. Penggunaan sistem berbasis web tidak hanya meningkatkan aksesibilitas bagi pelanggan, tetapi juga membantu perusahaan meminimalkan kesalahan dalam pencatatan data dan mengurangi risiko transaksi yang tidak aman. Dengan adanya sistem terintegrasi yang menyimpan data secara otomatis, proses operasional menjadi lebih efisien, akurat, dan mudah dipantau. Dengan demikian, penulis mengambil judul "Rancang Bangun Sistem

Penjualan Tiket *Shuttle* Berbasis Web Pada PT Efisiensi Putra Utama” sebagai upaya untuk menghadirkan solusi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas jangkauan layanan antar jemput penumpang, serta memastikan proses pemesanan dan transaksi berjalan secara lebih aman, efisien, dan terstruktur.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem penjualan tiket *shuttle* berbasis web Pada PT Efisiensi Putra Utama?
2. Bagaimana unjuk kerja sistem penjualan tiket *shuttle* berbasis web Pada PT Efisiensi Putra Utama?

I.3. Batasan Masalah

Untuk memperjelas arah penelitian, maka ruang lingkup penelitian ini ditetapkan dengan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dibangun hanya mencakup proses pemesanan layanan antar dan jemput menggunakan website, tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile.
2. Sistem pembayaran hanya difokuskan pada keamanan transaksi melalui tarif yang terstandarisasi, tanpa mengintegrasikan metode pembayaran digital seperti *e-wallet* atau *virtual account*.
3. Penentuan harga antar jemput dilakukan berdasarkan tarif yang telah ditetapkan perusahaan, dan tidak mencakup fitur negosiasi harga.
4. Sistem yang dibangun bertujuan untuk melakukan digitalisasi proses pemesanan tiket *shuttle* untuk meningkatkan efisiensi dan pencatatan berbasis digital.

I.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana merancang dan membangun sistem penjualan tiket *shuttle* berbasis web pada PT Efisiensi Putra Utama.

2. Untuk mengetahui bagaimana unjuk kerja sistem penjualan tiket *shuttle* berbasis web pada PT Efisiensi Putra Utama.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Taruna

Memberikan pengalaman dan pemahaman praktis dalam merancang sistem penjualan tiket *shuttle* berbasis web yang mendukung peningkatan kualitas layanan transportasi.

2. Manfaat bagi PKTJ Tegal

Menjadi sumber referensi ilmiah yang dapat memperkaya kajian akademik di bidang teknologi transportasi, khususnya terkait penerapan sistem informasi berbasis web dalam mendukung efisiensi dan integritas layanan angkutan.

3. Manfaat bagi PT Efisiensi Putra Utama

Menyediakan solusi teknologi yang dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan antar dan jemput melalui sistem pemesanan berbasis web yang lebih terstruktur, transparan, dan mendukung pengawasan transaksi secara optimal.

I.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini dapat dipahami secara menyeluruh, penulis menyusun laporan penelitian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pembahasan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan ruang lingkup penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai aspek yang berkaitan dengan penelitian, meliputi, sejarah perusahaan, standar operasional prosedur pengelolaan *shuttle*, dan kajian teori mengenai metode penelitian yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan berbagai aspek yang meliputi waktu dan lokasi penelitian, prosedur penelitian, prosedur pengambilan dan pengumpulan data, pengolahan data, hingga tahap analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil dari perancangan dan implementasi sistem yang telah dikembangkan. Pembahasan meliputi analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, implementasi aplikasi, serta penjelasan fitur-fitur yang tersedia pada sistem. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan hasil pengujian sistem menggunakan metode *Blackbox Testing* untuk mengetahui apakah sistem telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem lebih lanjut di masa yang akan datang.