

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PEMESANAN TIKET MELALUI TIKET ONLINE DAN PEMESANAN TIKET SECARA OFFLINE DI BANDARA XYZ

Thoha Putra Kurnianda¹, Hari Purwanto²

^{1,2}Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

¹ tptrk.7@gmail.com, ² raldy08@gmail.com

Abstraction

This research was conducted at XYZ Airport. Data search is done by interview technique and the questionnaire measures the level of Tiket.com service service satisfaction and the level of satisfaction of the ticket buyer Offline and direct observation, while the data obtained from the Tiket.com Part reports and offline ticket sellers, Data were analyzed using questionnaire analysis using SPSS . The results of the data show that service satisfaction for Tiket.com users and satisfaction of offline ticket services

Keywords: *Information Systems, Information Systems Bus Ticket Booking, Website, PHP, MySQL.*

PENDAHULUAN

Melihat semakin pesatnya perkembangan dunia penerbangan telah mengalami berbagai perubahan baik perubahan pola, bentuk dan sifat kegiatan, serta dorongan orang untuk melakukan perjalanan, cara berpikir, maupun sifat perkembangan itu sendiri. Pemesanan tiket adalah salah satu proses yang sering banyak orang lakukan sebelum melaksanakan suatu perjalanan ataupun suatu keberangkatan. Khususnya tiket untuk melakukan perjalanan udara dengan menggunakan pesawat. Berbagai cara yang dilakukan para calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket, baik dengan cara memesan langsung ke maskapai penerbangan maupun kepada agen terdekat dengan lokasi calon penumpang. Kedua proses pemesanan tersebut kurang efektif, baik dalam segi waktu maupun biaya. Untuk itulah perlu adanya proses pemesanan untuk lebih mengefektifkan baik dalam segi waktu ataupun biaya itu sendiri serta lebih memudahkan, lebih praktis dan lebih cepat tentunya dalam

melakukan pemesanan tiket adalah dengan menggunakan *internet*.

Setiap orang dapat mengakses untuk mendapatkan berbagai informasi baik itu informasi mengenai pesawatnya, jadwal penerbangan sampai harga yang di tawarkannya, semuanya dapat diakses dan didapatkan secara mudah. Salah satu perusahaan yang menciptakan solusi cepat yang mampu memberikan efisiensi waktu dan tenaga, terlebih dengan kehadiran pemesanan tiket secara *Online* yang mampu memberikan berbagai kemudahan, baik mulai dari *booking* hingga pembelian tiket secara *online*. Mengapa *E-Ticketing* (Pemesanan tiket melalui internet)? Karena *internet* perlahan-lahan mulai menggeser budaya pembelian (pemesanan) tiket pesawat dari cara konvensional menjadi lebih *modern* atau sering disebut *E-Ticketing*. Ini memberikan solusi terhadap masalah dominasi pengguna pesawat terbang dalam melakukan perjalanan tidak seimbang dengan jumlah pesawat yang ada. Pada akhirnya akan menyebabkan kepadatan

penumpang yang tinggi di bandara-bandara (*airport*). Kondisi ini akan memunculkan problem klasik seperti halnya masalah pemesanan tiket dan melalui *E-Ticketing* penumpang tidak perlu mengantri.

Dalam hal ini ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu :

1. Menghitung Jumlah pengguna pemesanan Tiket *Online* dan Menghitung Jumlah Masyarakat yang membeli tiket secara *Offline*
2. Menganalisa Kepuasan pemesanan Tiket *Online* dan mencari kekurangan dan kelebihan pada Sistem Informasi Tiket *Online*

Definisi Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis.

Sistem informasi merupakan fokus utama dari studi untuk disiplin sistem informasi dan organisasi informatika. Sistem informasi adalah gabungan yang terorganisasi dari manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan sumber data dalam mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan

kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Pengertian UML (*unified Modeling Language*)

Menurut Nugroho (2010:6), UML (Unified Modeling Language) adalah 'bahasa' pemodelan untuk sistem atau perangkat lunak yang berparadigma 'berorientasi objek'. Pemodelan (modeling) sesungguhnya digunakan untuk penyelesaian permasalahan-permasalahan yang kompleks sedemikian rupa sehingga lebih mudah dipelajari dan dipahami.

Menurut Herlawati (2011:10), bahwa beberapa literature menyebutkan bahwa UML menyediakan sembilan jenis diagram, yang lain menyebutkan delapan karena ada beberapa diagram yang digabung, misalnya diagram komunikasi, diagram urutan dan diagram pewaktuan digabung menjadi diagram interaksi.

SPSS (*Statistical Program for Social Science*)

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma machine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. SPSS adalah kependekan dari Statistical Package for the Social Sciences. SPSS sangat populer di kalangan peneliti dan statistikawan untuk membantu melakukan perhitungan terkait analisis data. SPSS menyediakan library untuk perhitungan statistika dengan antarmuka interaktif yang menjadikannya sebagai software analisis data tingkat lanjut paling populer di berbagai universitas, instansi, dan perusahaan. Penggunaan SPSS digunakan oleh berbagai universitas, institusi, dan perusahaan untuk melakukan analisis data (Hadi).

Google Docs

Google docs merupakan suatu layanan pengolah kata, lembar sebar, presentasi, formulir, dan penyimpanan data berbasis *web* gratis dari Google, layanan yang dikembangkan untuk membantu pengelolaan dokumen, yang berbasis pada *cloud*. Seluruh dokumen yang dibuat disimpan dan disusun pada *cloud computing* (komputasi awan). *Google Docs* saat ini telah menjadi trend aplikasi *online* untuk mengelola dan berbagi dokumen. Tidak seperti aplikasi *office* tradisional, yang perlu di instal pada komputer lokal, aplikasi *Google Docs* merupakan aplikasi yang berbasis web dan dapat diakses dari manapun selama ada koneksi *internet*, tidak perlu di instal ataupun di *upgrade* ke versi terbaru karena *Google* yang akan mengurus masalah bug ataupun penambahan fitur terbaru. Selain itu, keuntungan lainnya adalah *Google Docs* dapat diakses secara gratis (Rahardja, 2018).

PHP (*Hypertext Preprocessor*)

Pengertian PHP adalah bahasa pemrograman yang bekerja dalam sebuah *webserver*. Pada awalnya PHP merupakan singkatan dari *Personal Home Page*. Sesuai dengan namanya, PHP digunakan untuk membuat website pribadi. Dalam beberapa tahun perkembangannya, PHP menjelma menjadi bahasa pemrograman *web* yang *powerful* dan tidak hanya digunakan untuk membuat halaman *web* sederhana, tetapi juga *website* populer yang digunakan oleh jutaan orang seperti *wikipedia*, *wordpress*, *joomla*, dll.

Saat ini PHP adalah singkatan dari *PHP: Hypertext Preprocessor*, sebuah kepanjangan *rekursif*, yakni permainan kata dimana kepanjangannya terdiri dari singkatan itu sendiri: **PHP:**

Hypertext Preprocessor. Skrip-skrip PHP yang dibuat harus tersimpan dalam sebuah *server* dan dieksekusi atau diproses dalam *server* tersebut. Penggunaan program PHP memungkinkan sebuah *website* menjadi lebih interaktif dan dinamis. Data yang dikirim oleh pengunjung *website/computerclient* akan diolah dan disimpan dalam *database web server* dan bisa ditampilkan apabila diakses.

PHP sendiri memiliki keunggulan diantaranya adalah:

1. PHP bersifat *free* atau gratis
2. Beberapa server seperti *Apache*, *Microsoft IIS*, *PWS*, *AOLserver*, *phhttpd*, *fhhttpd*, dan *Xitami* mampu menjalankan PHP
3. Tingkat akses PHP lebih cepat dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi.
4. Beberapa database yang sudah ada, baik yang bersifat *free/gratis* ataupun komersial sangat mendukung akses PHP, di antaranya *MySQL*, *PostgreSQL*, *mSQL*, *Informix*, dan *MicrosoftSQL* server.
5. PHP mampu berjalan di *Linux* sebagai platform sistem operasi utama bagi PHP, tetapi dapat juga berjalan di *freeBSD*, *Unix*, *Solaris*, *Windows*, dan yang lainnya.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner terbuka, menggunakan google form dengan pertimbangan semua informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan massal dan lengkap.

Pengolahan Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi SPSS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelayanan pemesanan Tiket *Online* dan kepuasan

Pelayanan pembelian tiket secara *Offline* menginterpretasikannya dengan tepat.

PEMBAHASAN

Populasi

Pengertian dari populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, populasi adalah sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel yang memenuhi syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

Dalam hal ini penulis menggunakan populasi pengguna aplikasi Tiket.com dan masyarakat yang masih memesan tiket secara *manual/offline*. Populasi pengguna aplikasi Tiket.com sebanyak 1.873 (data tahun 2017) dan mengalami peningkatan 250% ditahun 2018, jadi pengguna aplikasi Tiket.com ditahun 2018 menjadi 6.555 pengguna aplikasi. Sementara Populasi pemesanan Tiket pesawat *offline* mengalami penurunan 30%-50% . dari 82 orang (data tahun 2016) yang membeli tiket pesawat *Offline*. Jadi populasi pemesanan tiket *offline* hanya 41 orang saja (data tahun 2017).

Sampel

Dalam sebuah penelitian tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor diantaranya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu dan keterbatasan fasilitas lain yang mendukung penelitian, sehingga hanya sampel dari populasi saja yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. (Sugiyono,2016:81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti

tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

Adapun jumlah sampel tersebut diperoleh dari perhitungan yang menggunakan rumus dari Taro Yamane sebagai berikut:

$$n = \frac{N1 N2}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

$N1$ = Ukuran Pengguna Tiket *Online*

$N2$ = Ukuran Pengguna Tiket *Offline*

e = Persen Ketidaktelitian sebesar 10%

Berdasarkan rumus ini, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{6.596}{1 + 6.596(0,01)^2}$$

$$n = 100$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan 10 % dalam ketidaktelitian dikarenakan waktu yang ditentukan hanya 1 bulan. Setelah jumlah sampel didapatkan melalui perhitungan Taro Yamane, maka selanjutnya menentukan sampel karena populasi tingkat pelayanan pengguna aplikasi Tiket.com dan tingkat pelayanan untuk tiket *Offline* maka sampel harus proporsional sesuai dengan populasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \frac{\text{Populasi(Tiket. Online)} + \text{Populasi (Tiket Offline)} \times \text{Total Sempel}}{\text{Populasi(Tiket.com)} + \text{Populasi (Tiket Offline)}}$$

$$\begin{aligned} \text{Sample kedua pengguna} &= \frac{6.596 \times 100}{6.596} \\ &= 100 \end{aligned}$$

Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya (Kidder, 1981). Variabel Penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas atau independen dan variabel terikat atau dependen. Adapun variabel bebas yang digunakan adalah kepuasan pelayanan tiket.com dan tiket *Offline* (X1) serta variabel terikat adalah fungsi dari kedua pengguna tersebut (Y).

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode teknis analisis kuantitatif, yaitu suatu teknik untuk menganalisis data dengan menggunakan angka-angka agar pemecahan masalah dapat dihitung secara pasti.

Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini memiliki beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

1. *Editing* adalah tahap mengoreksi kesalahan yang ada pada data dan dilakukan secara berulang-ulang dan cermat.
2. *Coding* adalah tahap melakukan penggolongan data berdasarkan kategori-kategori tertentu dan memberikan kode yang berbeda pada masing-masing kategori.

3. *Tabulating* adalah tahap penyusunan data berdasarkan jenis-jenis data, serta perhitungan data yang disajikan dalam bentuk tabel.

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian ini berkaitan dengan pengujian dari angket sebagai alat pengumpulan data primer. Angket yang telah disiapkan akan diuji untuk mengetahui kelayakan angket tersebut sebagai instrumen penelitian. Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 25.

Objek Penelitian

Objek diteliti oleh penulis dalam penelitian ini adalah Analisa Sistem Informasi Tiket.com dan mengambil sample kelebihan dan kekurangan bagi pengguna aplikasi maupun yang tidak menggunakan aplikasi.

a. Pemesanan Tiket *Online* Terhadap Masyarakat

Ditahun 2008 lahir situs beli tiket *online* terbesar di Indonesia (Tiket.com) dengan lahirnya Tiket.com masyarakat dapat membeli Tiket Pesawat dengan tidak perlu datang ke travel agent penyedia tiket, hanya dengan Online ke internet.

Masyarakat dapat memesan langsung, menentukan schedule keberangkatan, menentukan kursi, hingga mengetahui langsung Harga yang harus dibayar

untuk pembelian tiket. Tetapi masih banyak masyarakat yang khususnya di Indonesia belum paham mengenai perkembangan Teknologi tersebut.

b. Pemesanan Tiket *Offline* Terhadap Masyarakat

Ditahun 2019 masih ada masyarakat yang menggunakan pemesanan Tiket pesawat dengan cara lama/konvensional, Dikarenakan perkembangan Teknologi di Indonesia yang tidak merata dan kepercayaan masyarakat dengan kemajuan Teknologi sangatlah tidak mudah, dikarenakan banyaknya terjadi penipuan dengan *system Online (Cybercrime)* dan belum bisa menggunakan Teknologi yang sudah ada. Sehingga sampai saat ini masih banyak masyarakat yang mengandalkan membeli Tiket Pesawat dengan system konvensional.

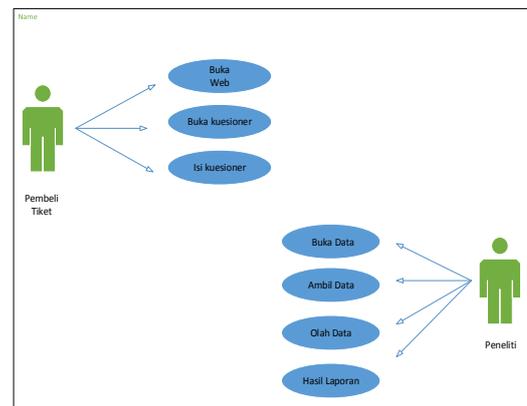
Variabel Penelitian

Variabel merupakan objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi agar bisa ditarik suatu kesimpulan. Secara teori, definisi variabel penelitian adalah merupakan suatu objek, atau sifat, atau atribute, atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, menurut (Kurnia, 2011:23) Variabel yang digunakan

Kelebihan dan kekurangan pengguna aplikasi beserta manfaatnya.

Skenario *Use Case* Yang Diusulkan

Skenario *Use case* digunakan untuk memudahkan dalam menganalisa skenario yang akan kita gunakan pada fase-fase selanjutnya dengan melakukan penilaian terhadap skenario tersebut.



Gambar Diagram *Use Case*

Berikut merupakan skenario usecase yang diusulkan.

- a. Responden membuka Website
- b. Responden membuka kuesioner.
- c. Responden mengisi Kuesioner.
- d. Peneliti membuka data yang sudah diisi oleh responden.
- e. Peneliti mengambil data yang sudah diisi oleh responden.
- f. Peneliti mengolah data tersebut.
- g. Peneliti mendapatkan Hasil laporan.

User Interface



Gambar Tampilan *Home page*

A screenshot of a survey form titled "Kuesioner Analisis Sistem Informasi". The form is part of a 5-part series, labeled "Bagian 1 dari 5". It includes a description field and two sections with radio button options: "Jenis kelamin" (Gender) with options "Laki-laki" (Male) and "Perempuan" (Female); and "Pekerjaan" (Occupation) with options "Pelajar/ Mahasiswa" (Student/Undergraduate), "Karyawan" (Employee), and "Pengusaha" (Entrepreneur). Red asterisks indicate required fields.

Gambar Form Kuesioner I

A screenshot of a survey form titled "Pelayanan Aplikasi Tiket.com". It is part of a 5-part series, labeled "Bagian 2 dari 5". Below the title, a scale is defined: "5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju". The first question is "Petunjuk dan Penggunaan aplikasi Tiket.com sudah jelas?" (Instructions and Usage of the Tiket.com application are clear?). It has five radio button options labeled 5, 4, 3, 2, and 1. A red asterisk indicates a required field.

Gambar Form Kuesioner pelayanan Aplikasi Tiket *Online*

Pelayanan Pembelian tiket secara Manual/Offline

5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju

Petunjuk untuk memesan tiket secara manual/offline sangat mudah? *

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Gambar Form Kuesioner Pelayanan pembelian tiket secara *Manual/Offline*

Hasil Kuesioner pemesanan Tiket secara *Online* dan *Offline*

Berdasarkan hasil perbandingan diperoleh hasil dari Analisis sistem informasi Tiket.com menurut tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori “baik” karena pelayanan dan kemudahan menggunakan aplikasi tersebut sesuai, serta kepercayaan untuk membeli tiket secara *online* sangat banyak dan pelayanan yang rumit serta ketidak mudahan membeli tiket *Offline* ditemukan, pembeli tiket harus membuang lebih banyak waktu, uang, dan tenaga untuk membeli tiket secara *Offline*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Analisa dan perbandingan yang dilakukan dengan *SPSS (Statistical Program for Social Science)* dan *google Docs* rumus penilaian

pengguna aplikasi Tiket *Online* dan penilaian pengguna Tiket *Offline*, maka tingkat pelayanan dan kepuasan pengguna masing-masing yang diperoleh yaitu:

1. Dengan adanya Teknologi yang bisa memesan Tiket hanya dengan melalui Aplikasi adalah suatu kemudahan untuk pengguna Aplikasi tiket *Online*
2. Aplikasi Tiket.com memberikan kepuasan untuk Pelayanan pemesanan tiket pesawat.
3. Tiket.com mampu mengambil pasar Tiket *Offline*. Karena dengan Teknologi yang sangat berguna untuk Masyarakat.
4. Layanan diaplikasi Tiket *Online* sangat memenuhi standart.
5. Tampilan aplikasi Tiket *Online* sangat mudah dimengerti dan digunakan

REFERENSI

- Achmad Kurnia (2011). Penjelasan Variabel pada satu Objek.
- A.fasykhatussiam (2016). Sistem Pemesanan Tiket *Online*, *jurnal amalial*.
- Anissa Hijriani (2016). Metode Penelitian Linier Sederhana.
- Astoto Kurniawan (2015). Pemodelan UML.
- Ghozali, Imam (2009). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, *Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hendri Murni (2017). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen.
- Ilham Nazir (2005). Populasi Keseluruhan Subjek penelitian.
- Isti Pujihastuti (2012). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian.
- Jenni Kidder (1981). Varibel Penelitian Kualitas.
- Laila Nursoliah (2016). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Pelanggan Terbaik Pada Tb.Bangun Jaya.
- Nugroho (2016). Pengertian *PHP*
- Nur Hadi, Pengembangan (2017). Sistem Pemrosesan Transaksi Administrasi Akademik Perguruan Tinggi Melalui Internet.
- Ristia Octavina (2013). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Pelanggan Terbaik Pada Tb.Bangun Jaya.
- Ryan Sugiono (2016). Sampel Penelitian Populsi.

