

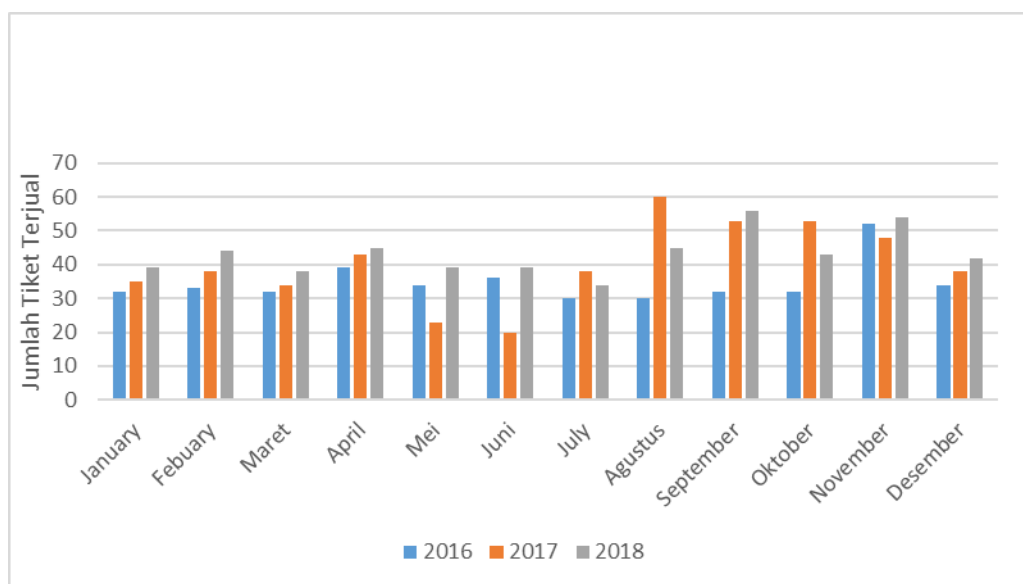
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini agen travel (agen perjalanan) dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan perjalanan liburan. Bagi yang biasa bepergian menggunakan transportasi umum baik darat, laut, dan udara kehadiran agen travel sangat membantu, karena agen travel bersifat sebagai intermediari atau perantara dari penyedia jasa layanan transportasi kepada *traveler*. Banyak para *traveler* yang sudah merasakan manfaat dengan kehadiran agen travel karena alasan lebih praktis dan bisa menghemat dalam hal segi waktu, biaya, dan tenaga dibandingkan kita harus datang langsung ke bandara, terminal, atau perwakilan *transport provider* yang biasanya jumlahnya tidak sebanyak dan tersebar seperti *travel agent*.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam *travel agent* adalah PT Wiro karya, PT Wiro Karya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pemesanan tiket penerbangan. Pada bidang pemesanan tiket, perusahaan ini sangat banyak sekali menerima pemesanan tiket dari masyarakat, baik pribadi maupun kelompok tertentu, bahkan sub agen yang sudah berlangganan lama kepada PT. Wiro Karya, seperti disajikan pada Gambar 1.1 Pemesanan tiket berikut ini

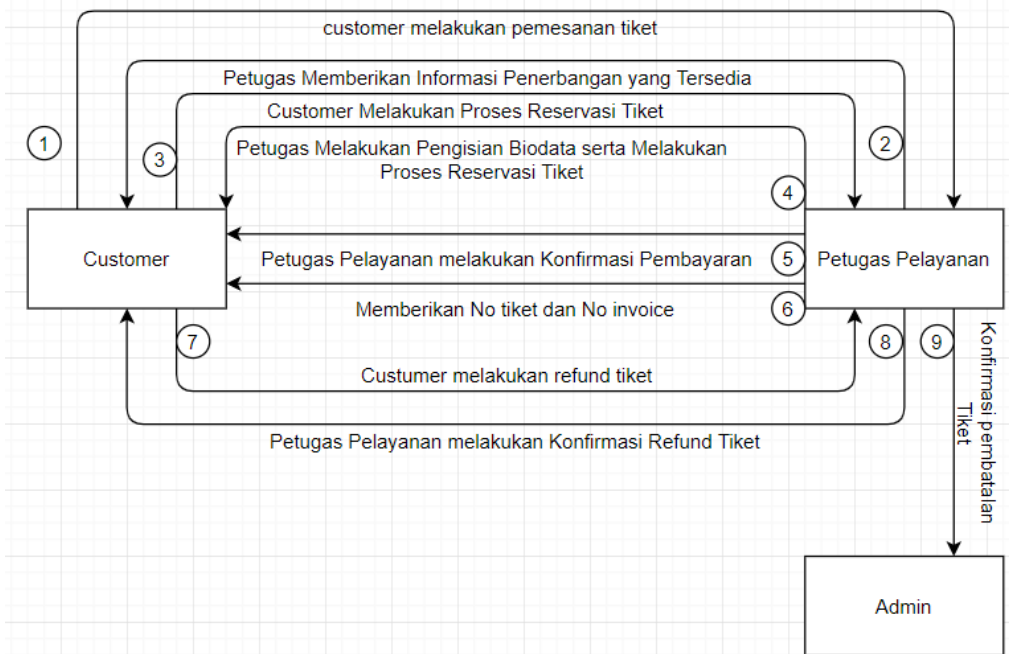


Gambar 1.1 Pemesanan tiket

Berdasarkan Gambar 1.1 Pemesanan tiket, terlihat bahwa minat masyarakat untuk menggunakan jasa *travel agent* PT Wiro karya setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan pertahun, mulai tahun 2016 sampai 2018, pada tahun 2016 dengan total pemesanan 416 tiket, 483 tiket di tahun 2017, dan 518 tiket pada tahun 2018.

PT Wiro Karya memiliki 2 petugas pelayanan dan 1 admin untuk bagian divisi pemesanan tiket. Terdapat masalah yang terjadi pada sistem informasi pelayanan pemesanan tiket yang masih manual dapat dilihat pada Gambar 1.2 Sistem Informasi pelayanan pada *Travel agent* PT Wiro Karya.

Pada proses pemesanan tiket di PT Wiro Karya masih menggunakan alat komunikasi dua arah yaitu telepon.



Gambar 1.2 Sistem Informasi pelayanan pada Travel agent PT Wiro Karya

Pada Gambar 1.2 Sistem Informasi pelayanan pada *Travel agent* PT Wiro Karya proses pemesanan tiket atau reservasi tiket dimulai dari *customer* melakukan telepon ke PT Wiro Karya, kemudian petugas pelayanan memberikan informasi mengenai penerbangan yang tersedia, *customer* melakukan pemesanan tiket, kemudian petugas pelayanan melakukan pengisian biodata *customer* serta melakukan konfirmasi pembayaran pemesanan tiket oleh *customer*, setelah *customer* melakukan pembayaran petugas pelayanan akan cetak tiket dan memberikan nomor tiket serta nomor *invoice* kemudian proses pemesanan tiket selesai, kemudian tugas petugas pelayanan memasukkan data-data tersebut dalam laporan *excel* saat proses pemesanan tiket selesai. Pada proses *refund* tiket, pelanggan akan mendapatkan konfirmasi melalui telepon dari PT Wiro Karya memberitahu bahwa terjadi perubahan keberangkatan baik itu jadwal penerbangan ataupun konfirmasi untuk pembatalan tiket oleh *customer*, dengan begitu maka petugas pelayanan akan segera melakukan proses penggantian jadwal penerbangan atau pembatalan tiket. Serta petugas pelayanan melakukan konfirmasi tersebut ke admin untuk segera mencatat nomor tiket mana yang berubah dan segera mengurus ke maskapai yang dituju untuk proses pembatalan penerbangan.

Dengan kondisi proses bisnis saat ini yang masih manual serta kolaborasi yang cukup intensif baik antar sesama petugas maupun antara *owner* dan petugas, tetap terdapat kendala-kendala yang terkait dengan proses bisnis antara lain:

1. Beban kerja yang tidak berimbang

Meskipun beban kerja karyawan mungkin telah ditentukan, karyawan yang memiliki beban kerja lebih ringan sangat mungkin menyelesaikan tugasnya lebih cepat dari target yang ditentukan. Saat tugasnya telah selesai dan tidak memiliki pekerjaan lain, maka karyawan tersebut menganggur dan cenderung melakukan hal yang kurang bermanfaat.

2. Kurangnya *Controlling* dari *owner* terhadap karyawan

Owner relatif memiliki kesibukan yang cukup padat, sehingga menyulitkan dalam mengawasi pekerjaan para bawahannya secara *real time*. Kurangnya pengawasan oleh atasan akan menyebabkan atasan tersebut kurang mengetahui progress pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya. Hal ini bisa berdampak pada pemberian tugas yang melampaui beban optimal bawahan atau sebaliknya tidak melakukan pemberian tugas kepada bawahan yang belum optimal.

3. Dokumentasi terhadap pekerjaan yang berbentuk dokumen kurang terorganisir dengan baik

Dalam proses penyelesaian pekerjaan umumnya karyawan akan berinteraksi atau membuat dokumen-dokumen terkait, tetapi seringkali dokumentasi pekerjaan dalam bentuk dokumen ini kurang terorganisir. Hal ini berpotensi pada karyawan lupa dalam menyimpan dokumen. Jika dokumen tersebut sudah cukup lama, maka pada saat dokumen dibutuhkan, dokumen tersebut akan sulit untuk ditemukan. Sehingga saat dokumen hilang maka data yang dibutuhkan tidak dapat digunakan.

Permasalahan yang terjadi karena belum terintegrasinya semua aktivitas dengan suatu sistem sehingga diperlukan sistem informasi manajemen yang mengintegrasikan semua aktivitas dan proses bisnis antara lain seperti, *costumer* melakukan pemesanan tiket, informasi penerbangan, serta informasi pembayaran dan pembatalan oleh *costumer* agar proses bisnis lebih efektif dan efisien.

Kebutuhan pengembangan sistem terintegrasi yang dimaksud dalam hal ini adalah perlunya sistem informasi manajemen berbasis *web*, sistem informasi manajemen merupakan sekumpulan sumber daya yang saling terkait yang ingin mencapai suatu tujuan yang sama dan informasi yang merupakan suatu data yang diorganisasi yang dapat mendukung ketepatan

pengambilan keputusan. dari uraian tersebut dapat disimpulkan sistem informasi manajemen menyiratkan penggunaan teknologi dengan komputer dalam organisasi atau perusahaan yang dapat menyediakan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan pengguna (Bodnar, 2006)

Oleh karena itu sesuai dengan masalah yang ada pada PT Wiro Karya, maka perlu adanya usulan sistem informasi manajemen berbasis *web* yang terintegrasi dengan internet untuk memperoleh informasi dan komunikasi tanpa batas serta informasi yang dapat berubah setiap saat, dan tuntutan perkembangan teknologi serta penambahan fasilitas untuk mendukung proses bisnis yang lebih efektif dan efisien dan kebutuhan untuk para *costumer*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kasus yang terjadi di PT Wiro Karya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

Bagaimana rancangan suatu sistem informasi manajemen travel berbasis *web* yang dapat membantu pelayanan dalam pemesanan tiket pada PT Wiro Karya

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan tugas akhir ini batasan masalah dalam ruang lingkup sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian hanya meliputi pelayanan pemesanan tiket, informasi penerbangan, pembatalan tiket, pembayaran tiket.
2. Perangkat lunak yang akan dirancang ini digunakan untuk bagian pelayanan operasional
3. Perangkat lunak yang dirancang tidak terkoneksi kepada pihak maskapai penerbangannya, hanya dalam ruang lingkup perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini yaitu:

Merancang sistem informasi manajemen travel berbasis *web* yang dapat membantu pelayanan pemesanan tiket pada PT Wiro Karya.

1.5 Manfaat Penelitian

1. *Controlling* terhadap kinerja karyawan di PT Wiro karya divisi pelayanan menjadi semakin mudah
2. Distribusi *load* pekerjaan lebih optimal.
3. Mempermudah para *costumer* untuk melakukan pemesanan tiket pesawat dengan menggunakan aplikasi yang sudah berbasis *internet* atau *web*.

4. Mempercepat mencari informasi data penerbangan yang dibutuhkan.
5. Memiliki *database* sebagai penyimpanan laporan atau data penerbangan.
6. Data-data transaksi pemesanan tiket yang terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat digunakan pada saat dibutuhkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori yang relevan dalam pembuatan sistem informasi manajemen berbasis web dengan menggunakan metode *waterfall* dan *Unified Modeling Language* sebagai rancangan sistem informasi manajemen.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang cara penerapan konsep dasar yang telah diuraikan pada bab sebelumnya untuk menganalisis dan merancang sebuah aplikasi yang berbasis web baik berupa perancangan *database*, perancangan *input*, perancangan *output* maupun perancangan *user interface*.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang didapatkan. Data yang digunakan dalam penelitian, berdasarkan sumbernya, terbagi menjadi dua. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari jurnal ilmiah, literatur, dan internet.

Bab V Analisis dan hasil

Bab ini berisi analisis terhadap pengolahan data dan usulan perbaikan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada bab ini juga dilakukan analisis perbandingan kondisi awal dan kondisi yang telah diberikan usulan perbaikan. Selain itu juga pada bab ini akan membahas dampak dari penerapan usulan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang kesimpulan terhadap penelitian, sehingga dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk dapat diimplementasikan sebagai usulan dan juga memberikan saran terkait dengan kondisi *existing* pada perusahaan tersebut.