

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Biro perjalanan (*Travel*) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi penginapan, pelayanan wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan (Adi, Wara, and Hariyanto 2020). Fasilitas pelayanan adalah salah satu kunci yang memberikan pengaruh terhadap penjualan suatu barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan (Imelda, Tatik rohmawati, Aprianti putri sujana 2019). Dimana sebelumnya segala kegiatan baik itu pemesanan, jadwal keberangkatan, ketersediaan kursi penumpang yang terbatas dan pemberian *fee* agen yang bertugas yang ada dilakukan secara manual. Proses tersebut merupakan kendala utama yang menjadi masalah dikarenakan tidak efisien waktu dan susah nya untuk para penumpang mencari atau menerima informasi mengenai *seat* atau kursi yang tersedia pada transportasi pengantaran. Setiap harinya travel ini selalu melayani penumpang kurang lebih sebanyak 15 penumpang untuk hari – hari biasa akan tetapi kelonjaan penumpang dapat terus meningkat pada hari libur atau liburan nasional kurang lebih bisa memberangkatkan 10 mini bus dan 3 *elf* atau kendaraan besar untuk memberangkatkan penumpang ataupun barang.

Dan seringnya terjadi kesalahan komunikasi antara admin dan calon penumpang dimana hanya ada 1 admin yang bekerja dalam travel arie jaya maka hal tersebut yang menyebabkan yang akan dijemput karena susah nya mencari data calon penumpang yang tidak jelas atau nomor pengguna yang susah dihubungi maka hal tersebut dapat menjadi kendala pada sopir yang akan menjemput calon penumpang tersebut. Dikarenakan data penumpang yang masuk dijadikan satu di dalam media *whatsApp messenger*, maka data ini sering terjadinya kesalahan dalam mendata penumpang yang akan diantar atau dijemput.

Dan apabila terjadi kesalahan karena keterlambatan penumpang terutama penumpang pesawat maka pihak travel akan melakukan ganti rugi yang lebih besar kepada calon penumpang tersebut karena efek ketinggalan pesawat.

Maka hal ini menjadi masalah yang sering terjadi dalam usaha travel. Calon penumpangpun terkadang berebut kursi dalam kendaraan dan penumpang dalam kendaraan mini bus juga terbatas yaitu dapat menampung setidaknya 5 penumpang saja, masalah pun terjadi karena diawal calon penumpang tersebut telah memesan kursi tengah akan tetapi penumpang yang dijemput dulu telah duduk dikursi tengah maka hal ini juga sering terjadi cekcok persoalan kursi yang dipesan oleh calon penumpang tersebut. Begitupula dengan permasalahan penyeteroran uang yang dihasilkan oleh sopir yang dilakukan manual maka hal tersebut menjadi masalah dikarenakan dalam penghitungan uang masuk atau uang keluar guna keperluan kendaraan, tol, atau yang lain sering terjadi banyak masalah, karena sopir yang bertugas tidak jujur dalam memberikan setoran yang masuk maka hal inipun menjadi bentuk kerugian bagi perusahaan.

Maka tim IT membantu membuat solusi dalam menangani masalah yang sering terjadi. Dibuatlah sistem infomari pemrosesan kursi dan *fee* agen di travel arie jaya, dengan ini beberapa masalah dalam permasalahan kursi dan *fee* bagi agen travel menjadi lebih mudah dan jelas. Karena perhitungan jumlah banyaknya penumpang yang diantar dan jauh dekatnya pengantaran penumpang atau barang bisa menjadi lebih jelas dan tepat. Maka dengan ini dapat mempermudah pekerjaan admin dan agen menerima hasil yang sesuai. Bagi penumpang tidak lagi merasa kesusahan mencari kursi kosong untuk melakukan pemesanan karena dalam sistem yang dibuat kursi tidak dapat dipesan apabila kendaraan sudah penuh.

## **1.2 Tujuan dan manfaat**

- 1 Untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S.Tr.Kom
- 2 Meningkatkan kerjasama antara instansi perkuliahan dengan perusahaan.
- 3 Melatih mahasiswa dalam bekerja lebih mandiri, terampil dan pemecahan masalah.

- 4 Meningkatkan wawasan dan pengetahuan serta pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan Perusahaan yang layak dijadikan tempat PKL.
- 5 Meningkatkan keterampilan pada bidang keahliannya masing-masing agar mahasiswa mendapat cukup bekal untuk bekerja setelah lulus.

#### **1.2.1 Tujuan Khusus PKL**

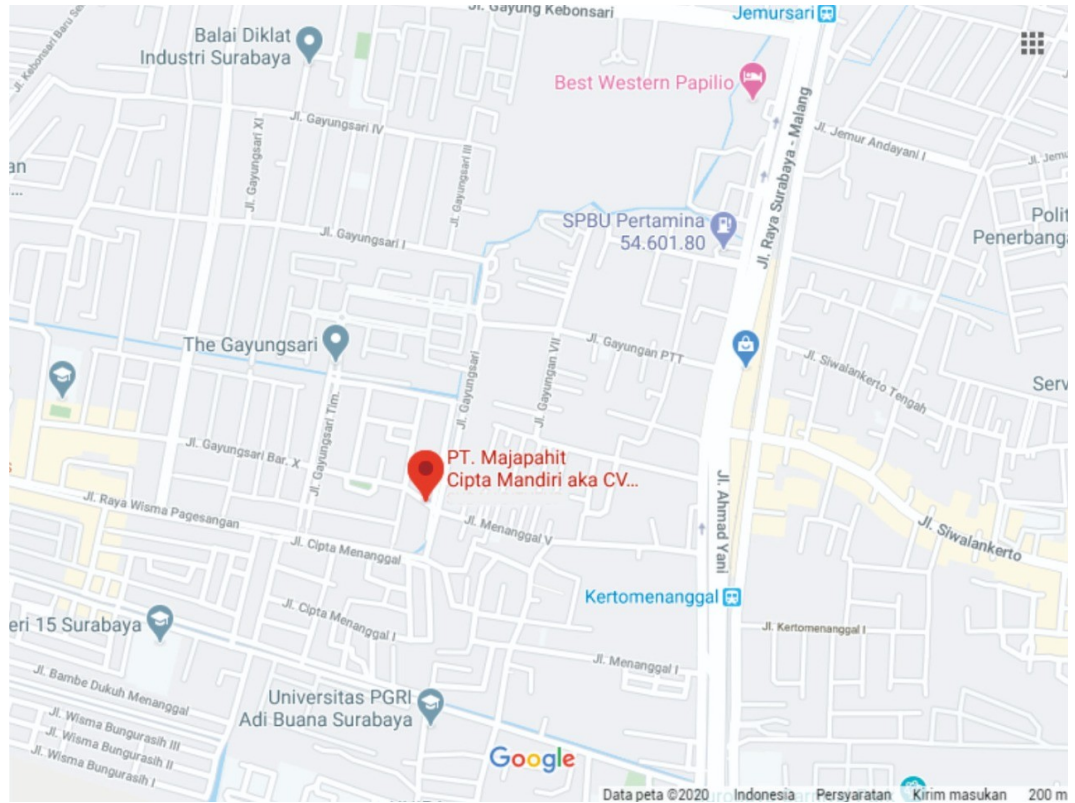
1. Menambah wawasan dan pengalaman kerja
2. Dapat mempraktekkan teori yang didapat di perkuliahan
3. Melatih mental, keterampilan dan pengetahuan untuk menambah kepercayaan diri dengan cara mengerjakan tugas saat praktek lapang

#### **1.2.2 Manfaat PKL**

- 1 Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai praktek dalam dunia kerja
- 2 Dapat mengetahui realita ilmu yang didapat dengan realita dalam dunia kerja
- 3 Meningkatkan kreativitas dan tanggung jawab dalam dunia kerja
- 4 Memahami bagaimana lingkungan kerja dalam kegiatan sehari-hari

### 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

#### 1.3.1 Lokasi Praktek Kerja Lapang



Gambar 1.1 Peta Pelaksanan PKL

Gambar 1.1 merupakan lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Lapang (PKL) di PT. Majapahit Cipta Mandiri, Jln.Bayung Kebonsari No.44 Ketintang Gayungan Surabaya, Jawa Timur.

### 1.3.2 Jadwal Kerja

Tabel 1.1 Kegiatan PKL

	Jenis Kegiatan	Minggu													
	Pengarahan Pengarahan oleh pembimbing lapang tentang tata tertib, pengenalan lingkungan kerja, pengenalan tugas dan karyawan														
	Pelaksanaan PKL di bagian yang sudah ditentukan oleh pembimbing lapang dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan														
3	Mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk penyusunan laporan PKL														
4	Mulai melaksanakan penyusunan laporan PKL dan penyelesaian tugas-tugas yang diberikan di lokasi PKL														

Tabel 1.1 merupakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan dilaksanakan pada tanggal 02 Maret 2020 sampai dengan 29 Mei 2020. PKL dilakukan pada hari kerja dari hari senin sampai jumat dengan waktu kerja pukul 08.00 sampai dengan 17.00. adapun perhitungan jam PKL yaitu: 8 jam x 65 hari = 520 jam.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan yang dilakukan masing – masing anggota yaitu mengerjakan langsung ditempat baik itu membantu tugas admin ataupun mengerjakan aplikasi yang telah diberikan oleh *owner* Arie Jaya Travel. Dan seluruh anggota melakukan diskusi untuk membicarakan mengenai aplikasi yang akan dibuat serta kebutuhan data apa saja yang dibutuhkan untuk membangun aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan Travel Arie Jaya.

Diskusi juga dilakukan dengan admin ataupun owner mengenai fitur apa saja yang dibutuhkan dalam sistem informasi yang dibuat dan kendala yang terjadi dalam menjalankan tugas masing – masing dengan begitu kami mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah yang terjadi.