

BAB II

HASIL SURVEY

2.1 Gambaran Umum CV. Surya Travel Surabaya

CV. Surya Travel Surabaya yang terletak di Jl. Wisma Tengger Gg.10 no.15, Surabaya adalah suatu badan usaha penyelenggara travel yang siap melayani dan membantu pelanggan dalam melaksanakan perjalanan travel. CV. Surya Travel Surabaya melayani pemesanan serta penjualan tiket travel secara online maupun langsung datang ke kantor. CV. Surya Travel Surabaya melayani perjalanan dari kota Surabaya ke kota-kota seperti Semarang, Solo, Jakarta, Yogyakarta, Bandung, Banyuwangi dan Bali.

2.1.1 Visi

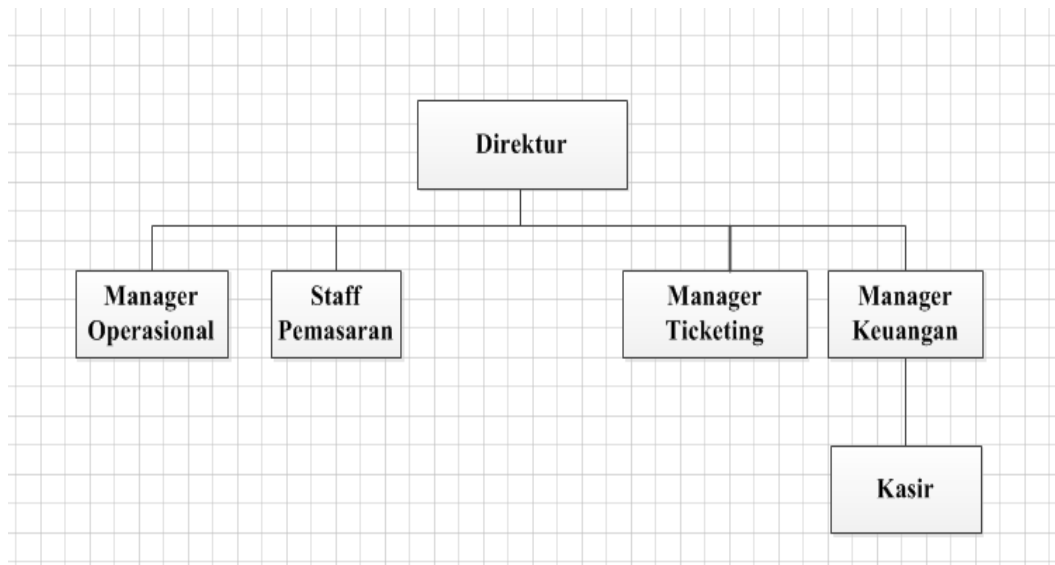
Menjadi perusahaan jasa terutama pada bidang perjalanan travel yang terpercaya dan berkomitmen.

2.1.2 Misi

- a. Memberikan pelayanan terbaik dan bermutu.
- b. Menggunakan tenaga pekerja yang professional.
- c. Berkomitmen pada standart kerja yang tinggi.
- d. Menunjukkan produk jasa yang berkualitas.
- e. Membina komunikasi yang baik kepada semua pelanggan.

2.2 Struktur Organisasi CV. Surya Travel Surabaya

Struktur organisasi ini menjelaskan bagian-bagian yang terlibat pada CV. Surya Travel Surabaya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.3 Deskripsi Tugas

Fungsi dan tanggung jawab dari setiap komponen organisasi adalah sebagai berikut:

a. **Direktur**

Sebagai pemilik perusahaan dan bertugas untuk bertanggung jawab atas perusahaan serta mempunyai tugas untuk membantu dalam menyelenggarakan upaya pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

b. **Manager Operasional**

Bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional serta penyediaan sarana dan prasarana perusahaan dalam melayani pelanggan.

c. **Staff Pemasaran**

Bertugas untuk merencanakan strategi penjualan dan membuat laporan dari hasil penjualan.

d. Manager Ticketing

Bertugas untuk mengatur penjualan tiket dalam setiap pemberangkatan travel.

e. Manager Keuangan

Bertugas untuk mengatur segala administrasi dalam bidang keuangan, termasuk pengelolaan keuangan pembayaran sampai pengembalian keuangan dalam pembatalan pelanggan.

f. Kasir

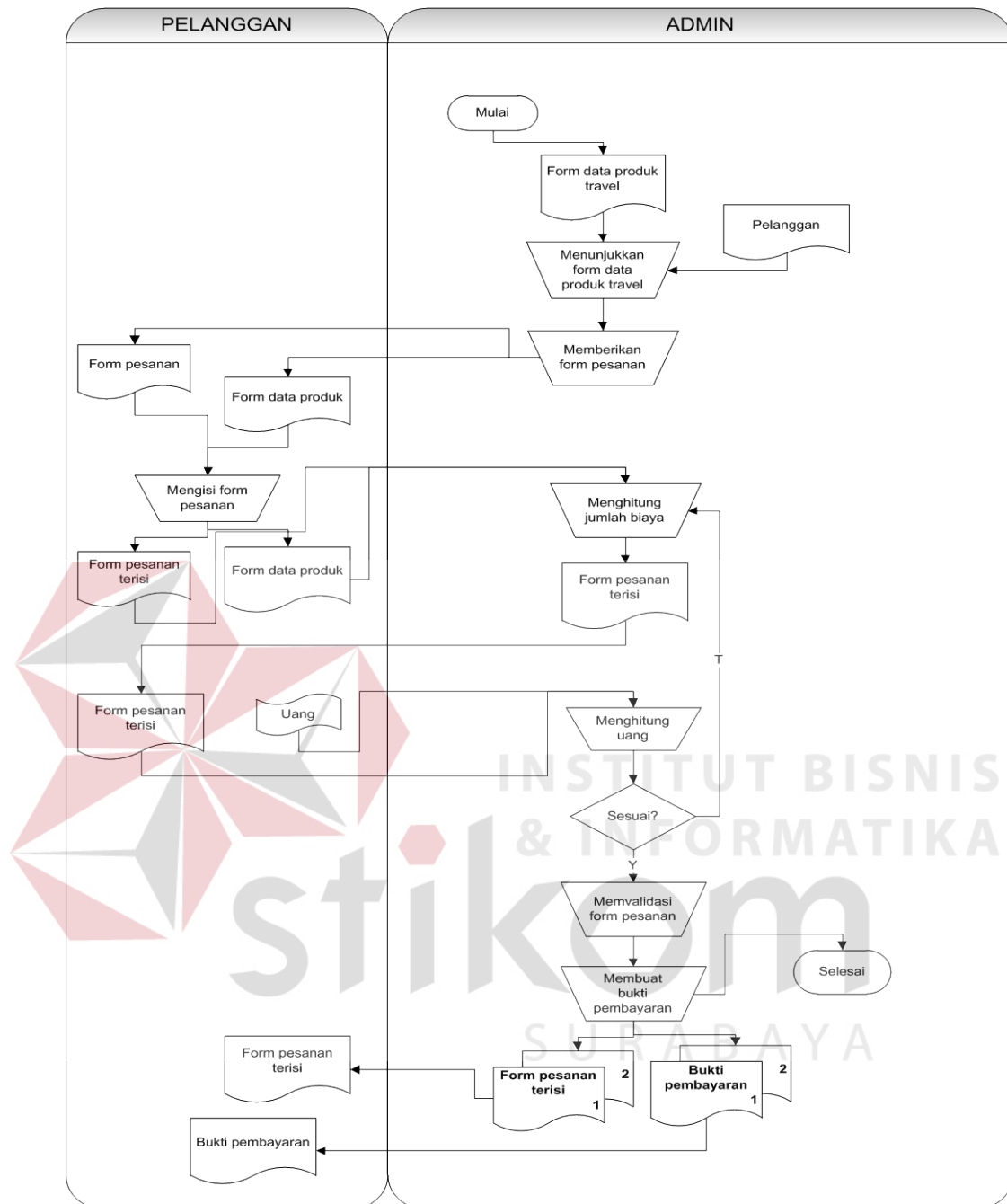
Bertugas untuk menerima pembayaran dari paket yang dipesan sampai biaya pengembalian untuk pembatalan yang dilakukan oleh pelanggan.

2.4 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Berdasarkan hasil studi lapangan yang dilakukan pada CV. Surya Travel Surabaya, dapat dibuat suatu analisis sistem. Analisis sistem yang ada yaitu sebagai berikut:

2.4.1 Dokumen Flow Pemesanan

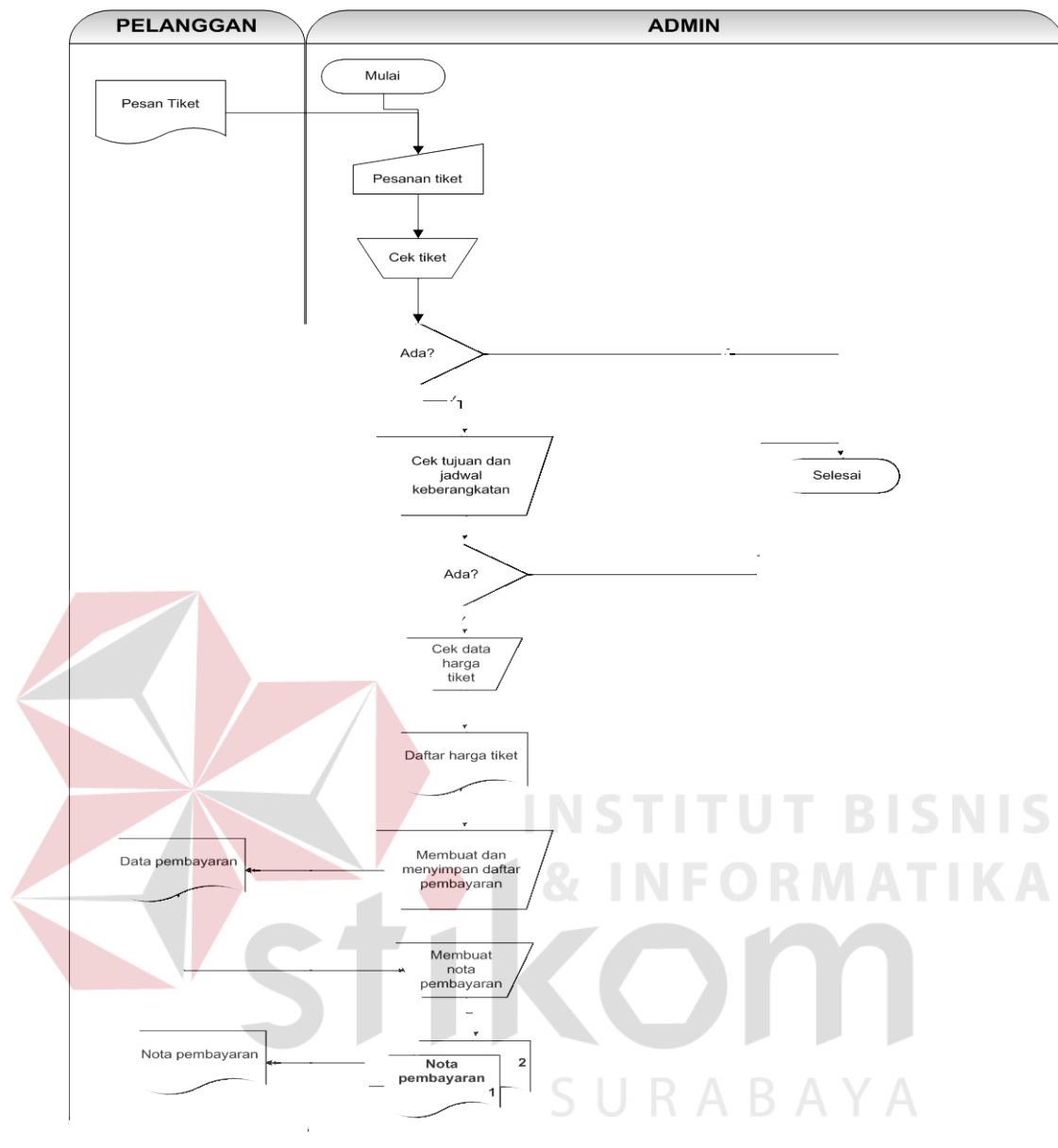
Dokumen flow ini memberikan gambaran alur proses pemesanan tiket yang terjadi secara manual. Setelah itu admin akan mencetak bukti pemesanan serta bukti pembayaran untuk diberikan kepada pelanggan. Dokumen flow manual proses pemesanan dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Dokumen Flow Pemesanan

2.4.2 Dokumen Flow Penjualan

Dokumen flow manual proses penjualan menggambarkan proses penjualan yang dilakukan oleh perusahaan. Dokumen flow manual proses penjualan dapat dilihat pada gambar 2.3.

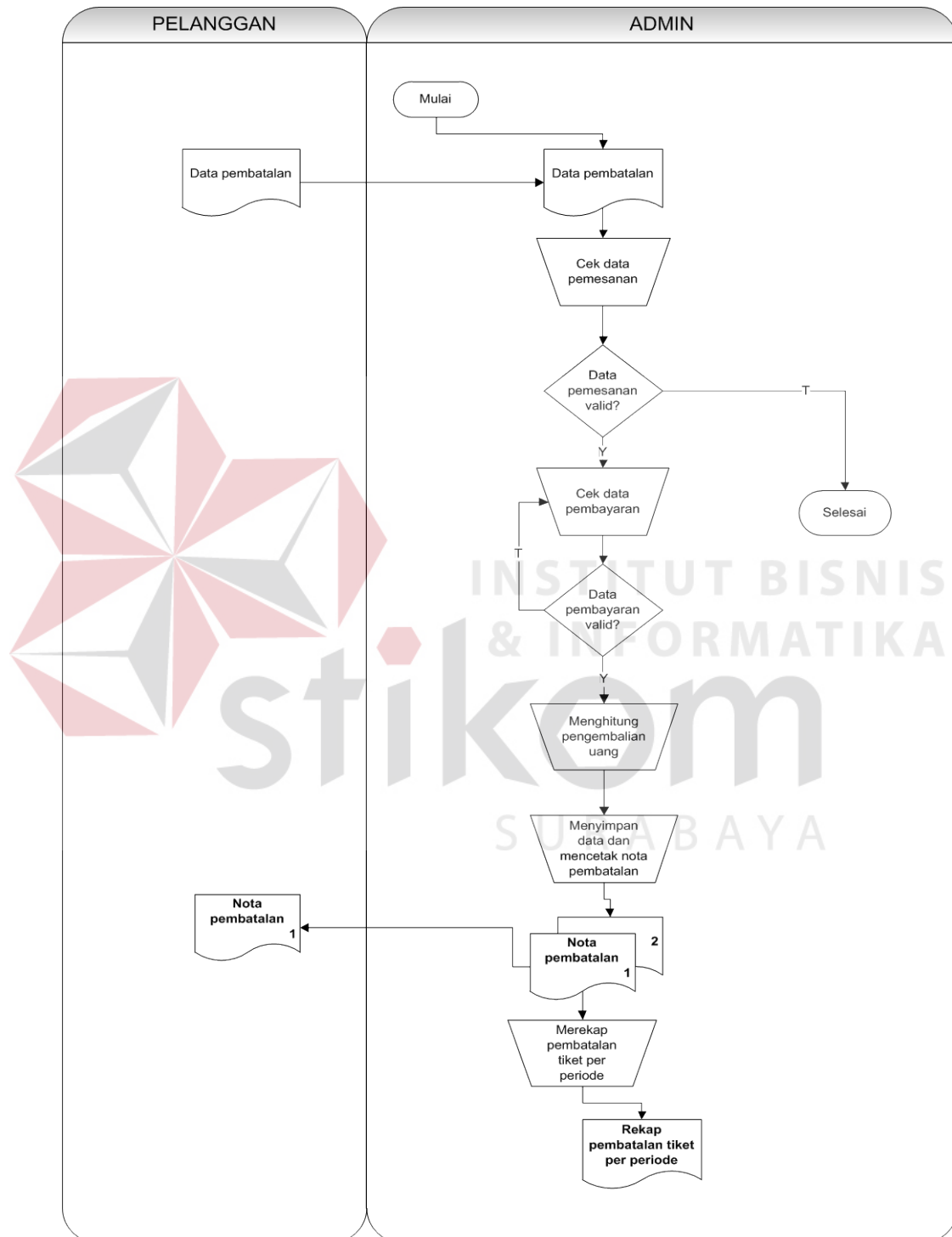


Gambar 2.3 Dokumen Flow Penjualan

2.4.3 Dokumen Flow Pembatalan

Dokumen flow manual proses pembatalan menggambarkan proses pembatalan yang dilakukan oleh pelanggan, dimana pelanggan terlebih dahulu menyerahkan data pembatalan untuk di cek data pembayarannya oleh admin, kemudian admin akan melakukan perhitungan untuk biaya pengembaliannya. Admin akan menyimpan data pembatalan yang telah dilakukan oleh pelanggan,

setelah itu Admin akan mencetak nota pembatalannya. Dokumen flow manual proses pembatalan dapat dilihat pada gambar 2.4



Gambar 2.4 Dokumen Flow Pembatalan