

BAB II

HASIL SURVEY

2.1 Gambaran Umum PT Bia Travel

PT Bia Travel (Jawa Pos Goup) adalah suatu badan usaha penyelenggara haji plus dan umroh yang siap melayani dan membantu jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh ke Tanah Suci. PT BIA Travel memang sudah dipercaya dan ditunjuk oleh pemerintah, dalam hal ini departemen agama sebagai penyelenggara haji plus dan umroh secara resmi. PT Bia Travel adalah anggota AMPHURI (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh) dan telah mendapatkan sertifikat keanggotaan secara penuh.

2.1.1 Visi

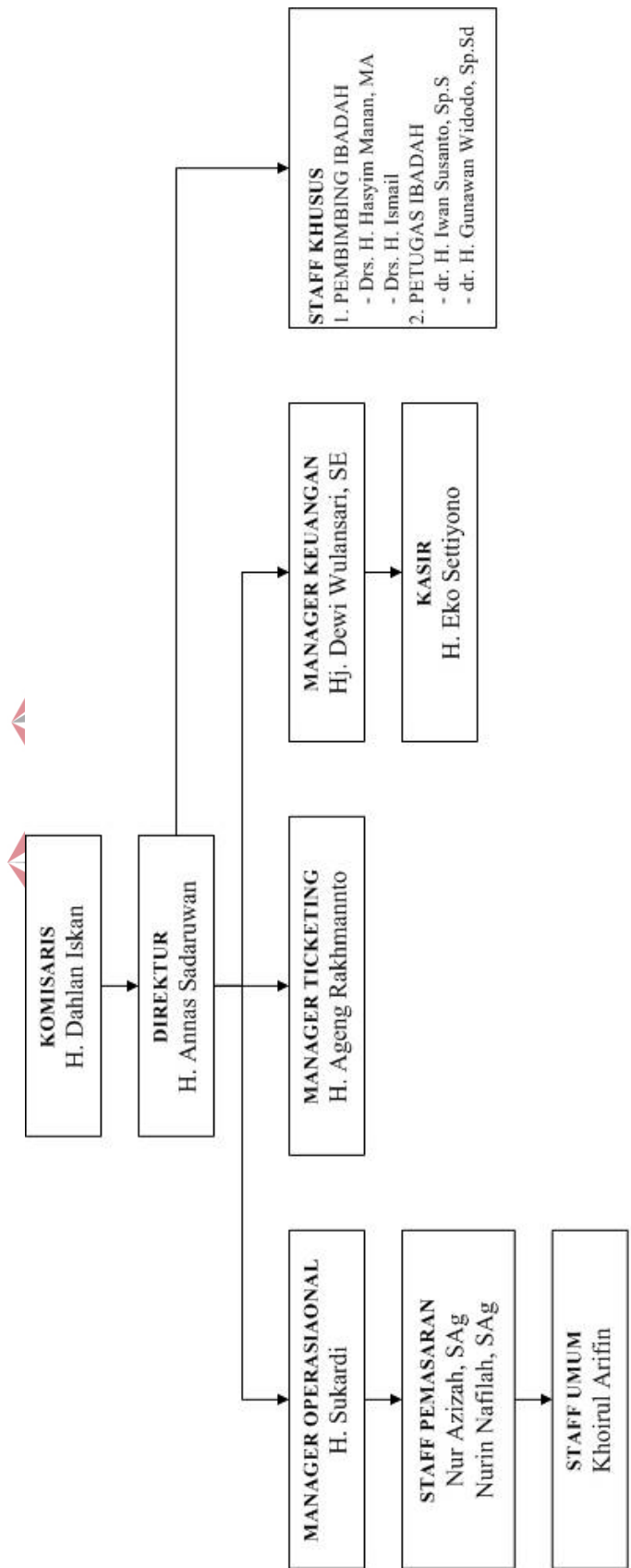
Menjadi perusahaan jasa yang terpercaya dan berkomitmen.

2.1.2 Misi

- a. Memberikan pelayanan terbaik.
- 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 PT Bia Travel

Struktur organisasi ini menjelaskan bagian-bagian yang terlibat pada PT Bia Travel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bia Travel

2.3 Deskripsi Tugas

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

a. Komisaris

Merupakan pemilik dari PT Bia Travel.

b. Direktur

Bertugas untuk menjaga keseimbangan, mengatur dan bertanggung jawab atas perusahaan serta mempunyai tugas untuk membantu dalam menyelenggarakan upaya pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

c. Manager Operasional

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

d. Staff Pemasaran

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

e. Manager Ticketing

Bertugas untuk mengatur pembelian tiket dalam setiap pemberangkatan paket haji dan umroh.

f. Manager Keuangan

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

g. Kasir

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

h. Staff Umum

Bertugas untuk membantu pelanggan dalam proses pemberangkatan ke tanah suci.

i. Pembimbing Ibadah

Bertugas untuk membimbing jamaah dalam pembekalan spiritual sebelum dan selama berada di tanah suci.

j. Petugas Kesehatan

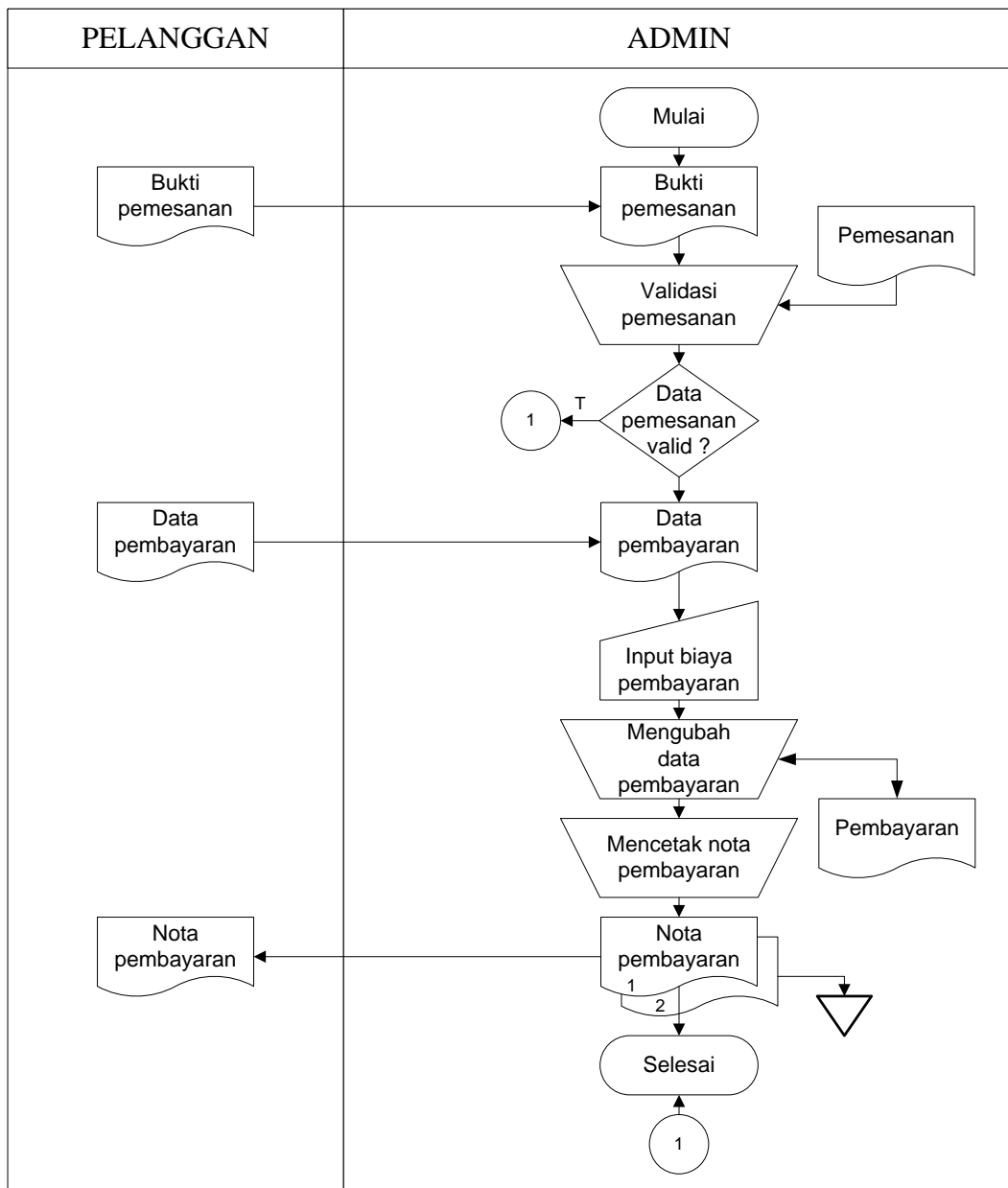
Bertugas untuk penyediaan obat-obatan dan merawat kesehatan jamaah selama berada di tanah suci.

2.4 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

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

2.4.1 Dokumen Flow Pemesanan

Dokumen flow manual proses pemesanan menggambarkan proses pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan, dimana pelanggan terlebih dahulu mengisi formulir pemesanan dan setelah itu admin akan menyimpan data pelanggan dan data pemesanannya. Admin akan mencetak bukti pemesanan untuk diberikan kepada pelanggan. Dokumen flow manual proses pemesanan dapat dilihat pada gambar 2.2.

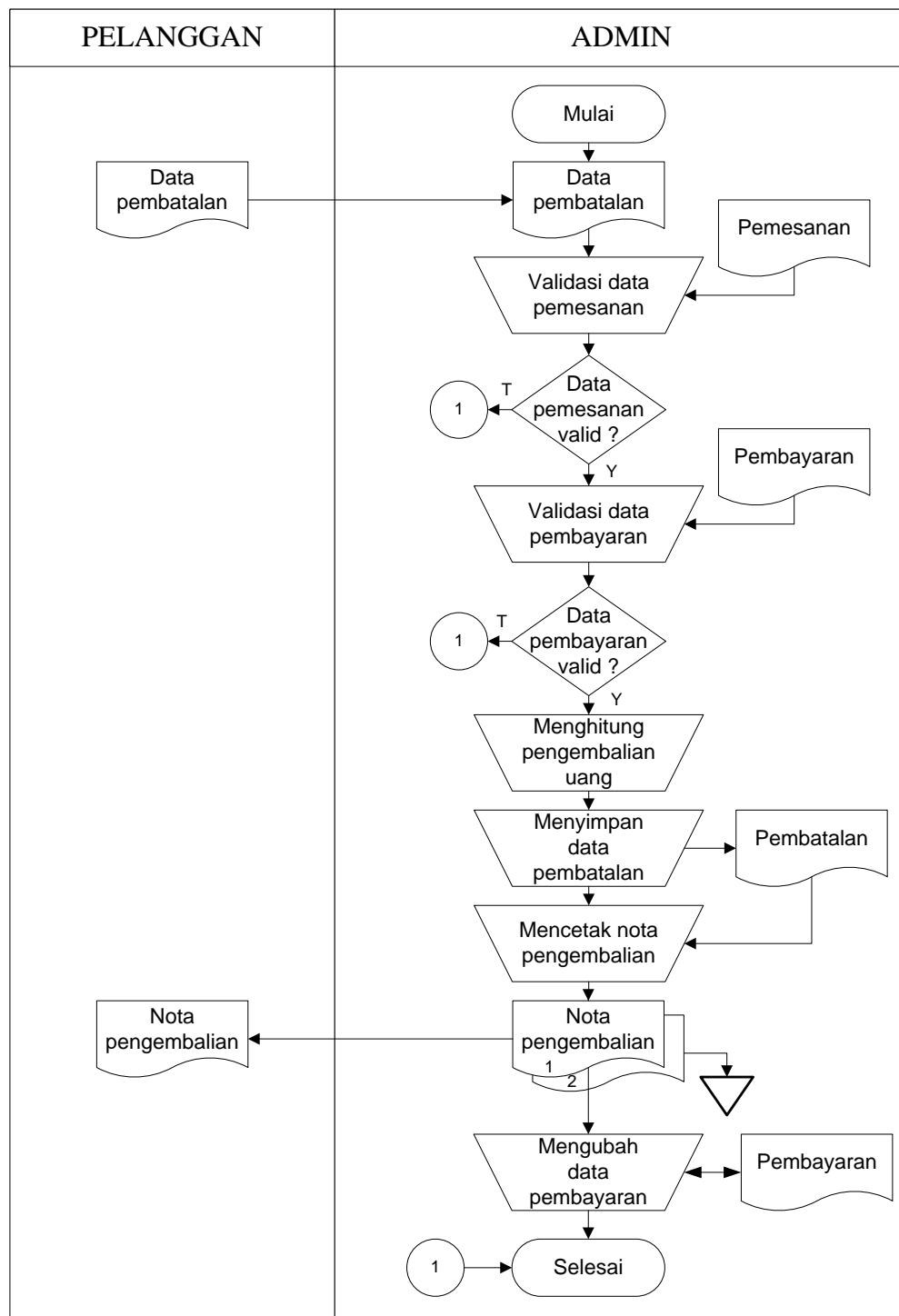


Gambar 2.3 Dokumen Flow Pembayaran

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 pengembalian yang telah dilakukan oleh pelanggan, setelah itu Admin akan mencetak nota pengembaliannya. Dokumen flow manual proses pembatalan dapat dilihat pada gambar 2.4



Gambar 2.4 Dokumen Flow Pembatalan