

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi sekarang ini telah menciptakan aplikasi-aplikasi baru dengan produktivitas dan biaya teknologi yang lebih efisien. Teknologi informasi membuat suatu kegiatan menjadi mudah dan cepat untuk dilakukan. Perkembangan teknologi tersebut juga mempengaruhi sistem kegiatan pada suatu perusahaan. Hampir semua kegiatan dalam suatu instansi perusahaan menggunakan sistem berbasis teknologi informasi.

Peranan teknologi informasi kini sangat penting dalam kaitannya dengan kegiatan bisnis. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tepat oleh perusahaan akan menghasilkan keuntungan tersendiri bagi perusahaan tersebut. Selain itu perusahaan yang menerapkan teknologi informasi dalam kegiatan bisnisnya akan dapat bersaing dalam dunia bisnis yang saat ini berada dalam era globalisasi.

Pemanfaatan teknologi yang dapat digunakan oleh perusahaan sangat beragam. Salah satunya adalah internet. Internet berkembang pesat terutama dalam dunia bisnis, karena dengan internet dapat membantu kinerja dari perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga tidak membuang-buang waktu dan dapat menghemat biaya-biaya yang dibutuhkan dalam kegiatan bisnis

perusahaan. Sehingga perusahaan dituntut memiliki sistem informasi sendiri dalam mengelola kegiatan bisnisnya sekaligus memanfaatkan teknologi yang ada terutama berbasis pada internet.

Sistem informasi yang menggunakan internet atau sistem informasi online sudah banyak diterapkan pada perusahaan. Terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, hotel, maupun restoran. Perusahaan tersebut menggunakan internet untuk memudahkan calon pengguna jasa mengakses situs resmi perusahaan dan melakukan reservasi secara online.

Perusahaan yang tidak menerapkan sistem informasi dalam kegiatan bisnisnya tentu akan kalah bersaing dengan perusahaan lain yang menerapkan sistem informasi. Dengan adanya sistem informasi akan mendorong perusahaan untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mudah digunakan oleh konsumen sehingga konsumen dapat menikmati fasilitas yang disediakan dari perusahaan dengan harapan konsumen mendapatkan kepuasan dan dapat meningkatkan transaksi pembelian oleh konsumen tersebut terhadap perusahaan.

Dalam penerapan sistem informasi online, perlu dilakukan evaluasi agar sistem tersebut dapat berjalan sesuai rencana. Evaluasi menurut Matthews (2007:7) adalah *process of delineating, obtaining and providing useful information for judging decision alternatives*. Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternative keputusan. Dalam evaluasi ada beberapa unsur

yang terdapat dalam evaluasi yaitu : adanya sebuah proses (process), perolehan (obtaining), penggambaran (delineating), penyediaan (providing), informasi yang berguna (useful information) dan alternative keputusan (decision alternatives). Proses evaluasi dilakukan setelah sebuah kegiatan selesai, dimana kegunaannya adalah untuk menilai/menganalisa apakah keluaran, hasil ataupun dampak dari kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang diinginkan.

Saat ini layanan reservasi online telah berkembang pesat seiring berkembangnya teknologi terutama dalam dunia bisnis. Konsumen atau calon pengguna jasa tidak perlu lagi antri di stasiun, terminal maupun restoran dan hotel untuk mendapatkan tiket kereta, bus atau mendapat tempat di restoran dan hotel yang akan dikunjungi. Konsumen atau calon pengguna jasa cukup mendatangi agen-agen resmi yang telah bekerja sama dengan restoran, hotel maupun penyedia jasa transportasi untuk melakukan reservasi.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa *reservasi online* adalah *VIP Enterprise*. *VIP Enterprise* adalah perusahaan resmi di bawah naungan dari PT. VIP Indoperkasa. *VIP Enterprise* terletak di dua kota antara lain Yogyakarta dan Malang. Selain bergerak di bidang jasa reservasi, *VIP Enterprise* juga menyediakan jasa pembangunan web, dan fotografi.

Proses awal untuk melakukan transaksi pada *VIP Enterprise* adalah dengan mendaftarkan diri menjadi anggota (*member*) terlebih dahulu. Pendaftarannya dapat melalui beberapa cara seperti via telepon, *e-mail*, ataupun datang langsung ke kantor seperti yang tertera pada contact di *website VIP*

Enterprise. Pemanfaatan sistem informasi pada *VIP Enterprise* seperti ini mampu memberikan kemudahan pelayanan dan kepuasan pada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal jasa reservasi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti akan melakukan penelitian tentang evaluasi implementasi sistem reservasi online yang diterapkan pada perusahaan jasa *tour & reservation*. Penggunaan sistem reservasi online sudah banyak diterapkan pada perusahaan jasa *tour & reservation* yang ada di Indonesia, namun masih perlu di evaluasi kembali apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan atau masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengungkapkan dalam kajian ilmiah yang berjudul “ **EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM RESERVASI ONLINE (Studi Pada *VIP Enterprise* Malang)** .

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat disajikan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi sistem informasi reservasi online pada *VIP Enterprise* Malang ?
2. Bagaimanakah evaluasi atas implementasi sistem informasi reservasi *VIP Enterprise*?
3. Bagaimanakah solusi dari hasil evaluasi sistem informasi *reservasi VIP Enterprise*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi reservasi online pada *VIP Enterprise* Malang.
2. Untuk mengetahui evaluasi atas sistem informasi reservasi *VIP Enterprise*.
3. Untuk memberikan solusi dari hasil evaluasi sistem informasi reservasi *VIP Enterprise*.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk memberikan kontribusi yang berarti, baik secara praktis, teoritis maupun akademis bagi kepentingan *VIP Enterprise* Malang di masa yang akan datang dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Adapun kontribusi penelitian tersebut meliputi :

1. Kontribusi untuk kepentingan terapan (Praktis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan bagi *VIP Enterprise* Malang dalam hal penggunaan sistem informasi reservasi onlinenya.

2. Kontribusi untuk kepentingan pengetahuan (Teoritis)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan di dalam menambah pengetahuan serta sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh pihak lain untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengetahui tentang implementasi sistem informasi reservasi online di *VIP Enterprise* Malang.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang ini dari penulisan proposal penelitian ini, maka akan dijelaskan sistematika pembahasan secara terinci sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dikemukakan teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan dan analisis permasalahan yang ada. Tinjauan pustaka ini meliputi landasan teori mengenai judul yang diambil.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai pembahasan hasil dan evaluasi dari pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada *VIP Enterprise* Malang.

Bab ini menyajikan data perusahaan yaitu gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, teknologi informasi yang telah digunakan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang dibuat oleh peneliti berdasarkan analisis penelitian yang nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan.

