

# THE ROLE OF VOUCHER SALES INFORMATION SYSTEM ON HOTEL RESERVATION

(Case Study at PT KAHA Tours & Travel Branch Office Malang )

**Choirul Huda Tommi Prastawa Kusuma**

**Kertahadi**

**Riyadi**

Faculty of Administrative Science

Brawijaya University

Malang

Email : tommiprastaw76@yahoo.com

## Abstraction

*Information is a valuable asset and has an important role for an organization or a company. The rapid progress of computer technology at this time make computer as a data processors are reliable in both of application field. In other side of travel, especially travel agencies both of domestic and international, development rapidly. In practice, a travel agents must use system information, which the system can support the marketing division effectively and efficiently. By using the application of the system of sales information on the process of hotel reservation voucher as expected fed decision support system can be help performance marketing travel agent itself in sales practically, therefore the service sales by travel agents hotel vouchers to consumers growing optimally. In other side, the information system of reservation process on the sale of hotel vouchers required to evaluate and improve role of voucher sales information system on hotel reservation at PT KAHA Tours & Travel branch office Malang.*

**Key word : Information System, Role, Voucher Sales Information System, Reservation**

## Abstraksi

*Informasi merupakan aset berharga dan memiliki peranan penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Kemajuan pesat teknologi komputer saat ini membuat komputer sebagai prosesor data yang handal dalam kedua bidang aplikasi. Di sisi lain dari perjalanan, terutama perjalanan lembaga baik dari dalam negeri dan internasional, pengembangan cepat. Dalam prakteknya, sebuah agen perjalanan harus menggunakan sistem informasi, dimana sistem dapat mendukung divisi pemasaran secara efektif dan efisien. Dengan menggunakan aplikasi sistem informasi penjualan pada proses voucher pemesanan hotel seperti yang diharapkan fed sistem pendukung keputusan dapat membantu kinerja pemasaran agen perjalanan itu sendiri dalam penjualan praktis, sehingga penjualan layanan dengan voucher agen perjalanan hotel ke konsumen tumbuh optimal. Di sisi lain, sistem informasi proses pemesanan atas penjualan voucher hotel yang dibutuhkan untuk mengevaluasi dan meningkatkan peran sistem informasi penjualan voucher untuk reservasi hotel di PT KAHA Tours & Travel kantor cabang Malang.*

**Kata kunci: Sistem Informasi, Peran, Sistem Informasi Penjualan Voucher, Reservation**

## INTRODUCTION

### A. Background

Information is a valuable asset and has an important role for an organization or a company. This information through data processing both

internally and externally processed and result in data that is required by all levels of management in an organization that will serve as a benchmark for the level of an organization development. In daily activities, computer technology means to support sales activities for the travel products such as travel

agency, tour tickets and hotel voucher. In this case, the computer roles a media to data process and can be used in the field of travel among them as one of its information to the customer related to the products of travel itself and is the medium for the data publisher to the customer booking plane tickets, tour and hotel voucher. Tour and Travel Agent has the main function as a travel agency that are to serve and assist the process of activities conducted both individual and group of travel, both in terms of relating to the business as well as tourism. In this development, tour and travel agents not only perform services in the field of airline tickets, ship or long-distance buses. Nowadays, service tour travel agents had penetrated on a tour package tour services, hotel reservation, either domestic or international.

PT. KAHA Tours & Travel Company is one of the travel agencies that implement system of information on its business activities. It would be profitable for the customer to obtain more economical price than published price hotel directly; the process to book a hotel voucher to PT. KAHA Tour & Travel is also easy with the support of information systems, because its play a role in the process of booking reservation hotel voucher. First, PT KAHA Tours & Travel perform about the voucher sales information system that apply and how the role of voucher sales information system support the marketing division. In other side, the information system of reservation process on the sale of hotel vouchers required to evaluate, fix , and improvement in line with the changing times. This is the underlying researchers those the title of *"The Role of Voucher Sales Information System for Hotel Reservation ( Study at PT KAHA Tours & Travel Branch Malang ) "*

## **B. Problem Formulation**

Based on the background above, the formulation of the problem in this research are how the description of the voucher sales information system for hotel reservation that has been applied to the PT. KAHA Tours & Travel in intern system ( offline ) and online system and how the role of the voucher sales information system to support marketing division performance for hotel reservation at PT. KAHA Tours & Travel.

## **THEORITICAL REVIEW**

### **A. Information System**

#### **1. Definition Information System**

According to Laudon & Laudon (2007:15) The information system is defined as a set of interconnected components, collect (or obtain), process, store, and distribute information to support decision making and control in an organization. Meanwhile, according to O' Brien (2005:5) information system could be a combination of any the regular people, hardware, software, a communications networks and data resources that collect, transform and distribute information within an organization.

#### **2. Sales Information System**

##### **Definition of Sales Information System**

According to Kotler (1999: 100) Sales Information system is a system that consists of a collection of people, equipment and procedures that combining a work machine (the computer) and the man who presents the accuracy of the information for the users in making informed decision to solve problem with the company

#### **3. E – Commerce**

##### **Definition of E - Commerce**

According to Electronic Commerce (McLeod, 2004: 47) explained that trade via electronic networks (e - commerce) is use of computers to facilitate all internal and external operations both operations.

#### **4. Reservation Information System**

##### **Definition of Reservation**

According to Kadir (2003:278) defined a reservation system integrated information technology tools to support the implementation of the reservations and departure schedules. By using technology information, will make easy someone who has an activity or activities with high mobility in terms of hotel reservation voucher to book a room.

#### **5. Data Flow Diagram**

##### **Definition of Data Flow Diagram**

Data Flow Diagrams focus on the data flowing into and out of the system and the processing of the Data ( Kendall : 2011 ) . DFD is a tool in describing

or explaining logical system running . Data Flow Diagram is a tool -oriented system design data flow with the concept decomposition can be used to design the system so that the depiction of the analysis can be used as a means to facilitate professional communication by the system to the user or the manufacturer.

## **RESEARCH METHOD**

This study use descriptive research method. In this study, uses a qualitative approach. Researchers using qualitative descriptive research to clarify the picture of voucher sales information system apply at PT KAHA Tours & Travel. Through a qualitative approach, researchers become more interacted with the facts being investigated. This study uses a range of case study research is a research strategy that examines in detail above a certain background or subject. This study is one type of qualitative research approach in which researchers conducted in-depth exploration of the programs, events, activities, processes, towards an object. This type activity bound by time and the researchers collecting data in detail using the data collection procedures and in continuous time. This study used a single site study, is a qualitative study involving a single site (place) by analyzing some of the problems that exist within the site. Researchers have attempted to analyze the problems that may be found in PT KAHA Tours & Travel Malang branch offices as a single site in this study. This study, researchers provide a general overview of a particular phenomenon of systematic that present factual and accurate information on the role of an information system that has been applied to the PT KAHA Tours & Travel Branch Office Malang and was associated with the theory underlying this research.

## **RESULT AND DISCUSSION**

### **A. General Overview of Company**

#### **1. History Of PT KAHA Tours & Travel**

PT KAHA was founded in 1993 on KH Mas Mansyur Street, Surabaya and is one of 11 subsidiaries under the banner of PT KARYA HARAPAN GROUP which introduced since 1975

KAHA Group is a company that engaged in the tourism sector which is known as the first wholesaler in Indonesia , supported by a network

that is around Indonesia makes KAHA be the best partner for the marketing of hotels and other tourist travel. KAHA continue to improve services and develop its network up to foreign countries , and with hopefully KAHA will fulfill travel market, corporate groups, as well as the agent .

Starting with small office , now a days PT KAHA has had dozens of branch offices and sales counters to serve the consumers of tourism in Indonesia. KAHA also has branch sales in PT KAHA Malang . KAHA Tours & Travel Malang branch was established on November 5th , 2012. KAHA Group branch office in Malang formed in tours and travel services of a travel package that provides both domestic and international travel , hotel vouchers , air tickets , rail , and park admission ticket playing family . PT KAHA Tours & Travel branch office has fulfill the society needs in Malang , especially in travel sector by providing the beset facilities and services.

#### **2. Location of The Company**

The Location of the company is important to determine the company's operational activity that will affect the achievement of the goals of the company. To choose the company locations, its required to consider some factors for company sustainability. KAHA Group always choose a strategic location which is at the center of business and in accordance with the target consumers at each branch office held . One of the branches of PT KAHA Tours & Travel in Malang is located at Jalan Basuki Rahmat No. 35 , Malang, East Java.

#### **3. Organizational Structure**

Organization is an group of cooperation between people in achieving goals , some organizations within the company is a very important thing because it makes the work can be done effectively . The main objective of the organization is all activities in the company , that takes a good organizational structure that can support the implementation of these objectives . The organizational structure of a company keith necessarily the same as other companies , because in determining the organizational structure is influenced by the size of the company , number of employees, type of product, marketing and other areas other. ,In the organizational structure of the division contained the authority , duties and responsibilities of each evenly - each member in

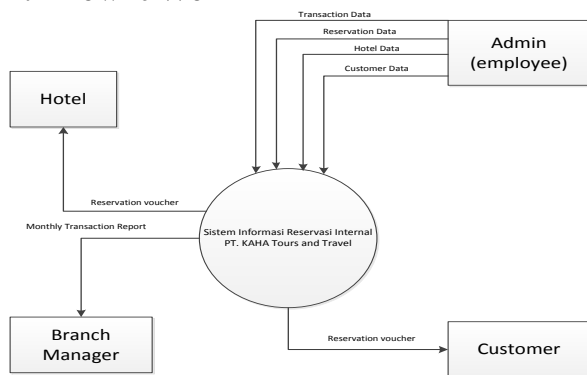
accordance with the position occupied , and thus can realize good cooperation within the organization. In head office, also have many job description from the Director, co Director, Manager, IT Staff, Accounting, Admin, and Sales Executive. But in branch office also have Sales Executive, because every month is evaluate by the Manager from head office. And all of daily transaction is created by system and nitrated from head office.

## B. Presentation of Data

### 1. Voucher Sales Information System at PT KAHA Tours & Travel

The voucher sales information system for hotel reservation in PT KAHA Tours & Travel is have two models, namely the offline system ( intern reservation system ) and online system. What is meant here is the offline ( intern reservation system ) hotel voucher can be printed directly from the reservation system . While the online system is can be create by customer in the website from KAHA however, most of the sales transaction voucher for hotel reservation in PT KAHA Tours & Travel. By using the system of reservation intern PT KAGA can simplify the data entry process to help existing business processes, and ensure the safety and uniformity companies selling price.

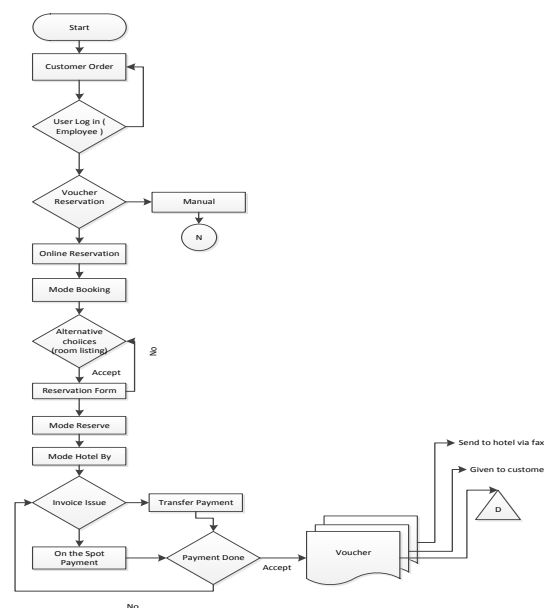
### 2. How It Work



**Figure 1 :**  
**KAHA Information System Reservation DFD**  
Source: KAHA Tours and Travel/Data Processed

From the Data Flow Diagram above it is explained that there is two entities that involved in the procedure of Online System Reservation Intern. Those two entities consist of administrator

which is the employee of KAHA tours and travels, and the branch manager who was has an access for checking the sales report. In the administrator function, the data related to the management of information system will be the data of customer, hotel, reservation data, and transaction data. The customer data is related to the necessary data that needed to book the hotel and to fulfill the hotel requirements related to customer identity. This identity will not only used for KAHA, but also used for the Hotel that have a cooperation with KAHA. The Hotel data was the data of hotel where KAHA has a cooperation for the reservation. The hotel data will vary depend on the customer necessity. That's why the sorting list would be used depend on the price, class, location, and budget. The reservation data is data filled in the same day when the customer was booking for the desired hotel. The transaction data is the customer data added by several data necessary for hotel booking such as the price, package that has been choosen, and the duration of living. The last data was the data transaction in which this data would be used as the confirmation page for the reservation data that has been made. When the transaction data has been done, it will printed out for the voucher for customer, KAHA document, and for hotel. About the flowchart can be devide to:



**Figure 2: Reservation System Procedure**  
Source : KAHA Tours & Travel / Data Prozesse

### 3. Role of Voucher Sales Information System for Marketing Performance at PT KAHA Tours & Travel Malang

By this conversation that conducted with the officer the reservation information system that applied in PT KAHA Tours & Travel was instrumented to the marketing performance in term of carrying out its duties and responsibilities . A sales executive serving of consumers need in the field trip that required to the accuracy and efficient . In addition , the accuracy and efficiency is also important in the business service as the customer satisfaction with the services rendered . In this case , the reservation voucher sales information systems play an important role because most of the activities , includes a data input , process the booking , the voucher issued to the hotel as well as reporting to the head office . This is due to increase productivity and introduce PT KAHA to the wider society that the company is using the latest information technology to make consumers feel satisfied with the services provided because it is practical and efficient . In addition ,by using the reservation information system intern owned by PT KAHA is made to abandon the old ways of marketing like manual vouchers when in certain circumstances. In addition, the presence of internal reservation information system owned by PT KAHA Tours & Travel is not directly can increase sales conducted hotel voucher sales executive because most consumers do tend to prefer the voucher electronically rather than manually

### 4. Proposition

In the last step of this research will result the proposition. Proposition of this research is started as follows:

1. If the sales voucher which using internal reservations system at PT . KAHA Tours & Travel, it will further add the convenience of the customer when compared with the use of manual systems .
2. If the implementation of internal reservation system for voucher sales at PT . KAHA Tours & Travel, it will further facilitate the marketing performance in terms of service .
3. If the reservation internal information systems used in the sale of a hotel voucher PT KAHA Tours & Travel, it will make the marketing performance become better, easier and efficient in terms of service and sales because in fact, sales executive using internal reservation system in performing their duties.
4. If the reservation internal information systems used in the sale of a hotel voucher in PT KAHA Tours & Travel, it will facilitate the marketing performance in terms of sales reports to the head office because the system is online so that all internal transactions using this system can be recorded automatically .
5. If the internal reservation system used in the sale of a hotel voucher PT KAHA Tours & Travel, there will be an increase in sales of hotel vouchers by the customer because of the process used and the output of electronic vouchers.

## CONCLUSION AND RECOMMENDATION

### A. Conclusion

Based on the formulation of the problems associated with the information system that has been implemented for a hotel reservation at PT KAHA Tours & Travel Malang branch, the role of the voucher sales information system on performance marketing, as well as data analysis that has been applied, it can be stretched, conclusions as follows

1. Voucher sales information system applied to the PT KAHA Tours & Travel including Malang branch is inter reservation information system. This system consists of a offline ( intern ) system and online system .
2. Referred to internal reservation system online sales process here is there that hotel voucher PT KAHA using internal online system that can be monitored by a central office for all transactions related to the hotel voucher that will go down in the system
3. Given voucher sales information system performance marketing is very helpful in carrying out their duties and obligations. Because the sales process the hotel voucher that of the PT KAHA , ranging from a data input process, the input to the reservation form as well as reporting the sale of vouchers issued between branch offices and the central reservation system 's use . Moreover, the consumers prefer to buy electronic vouchers than vouchers manually create using

this reservation system can increase sales hotel voucher.

## **B. Recommendation**

1. As described above, due to the existing online reservation system on PT KAHA is online, then the case was very busy it will cause the system to move slowly and hamper performance marketing, therefore the need for improvements to the existing system of reservation information.
2. To address the absence of hotel room bookings lack of transparency, in this case is sometimes there are some hotels when booked through KAHA, but full , when guests come straight to the hotel, there is room. Therefore, there should be more assertive agreement between a travel marketing and hotel marketing to overcome this problem .
3. If the contract price agreed between the parties hotels PT KAHA has expired, the price revision is expected to be done as soon as possible because there that to avoid questions from customers that did not disappoint as it relates to customer satisfaction .
4. The event of any recommendations from customers who do not have employment contracts to sell vouchers rooms or other facilities with PT KAHA and the hotel did meet

the criteria of the standard pl owned by PT KAHA,the marketing team to respond immediately to start its collaboration and relationship.

## **REFERENCE**

- Kotler P. 1999 Manajemen Pemasaran di Indonesia. Edisi 1 Jakarta : Salemba Empat
- Kadir, Abdul, 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Andi. Yogyakarta
- Kendall, K. E.Keneth, Julie E. Keneth. 2011. System Analysis and Design. Pearson Education, Inc : New Jersey
- Laudon, Kenneth C, dan Jane P. Laudon. 2007. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta : Andi Publisher
- McLeod, Raymond and George Schell. 2004. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : PT Indeks.
- O'Brien James A. 2005. Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial. Jakarta : Salemba Empat
- <http://kaha.co.id/contents/index02.html>.

# PERANAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN VOUCHER UNTUK RESERVASI HOTEL

(Studi Kasus di PT KAHA Tours & Travel Kantor Cabang Malang)

Choirul Huda Tommi Prastawa Kusuma

Kertahadi

Riyadi

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

Email: tommiprastaw76@yahoo.com

## Abstraksi

*Informasi merupakan aset berharga dan memiliki peranan penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Kemajuan pesat teknologi komputer saat ini membuat komputer sebagai prosesor data yang handal dalam kedua bidang aplikasi. Di sisi lain dari perjalanan, terutama perjalanan lembaga baik dari dalam negeri dan internasional, pengembangan cepat. Dalam prakteknya, sebuah agen perjalanan harus menggunakan sistem informasi, dimana sistem dapat mendukung divisi pemasaran secara efektif dan efisien. Dengan menggunakan aplikasi sistem informasi penjualan pada proses voucher pemesanan hotel seperti yang diharapkan fed sistem pendukung keputusan dapat membantu kinerja pemasaran agen perjalanan itu sendiri dalam penjualan praktis, sehingga penjualan layanan dengan voucher agen perjalanan hotel ke konsumen tumbuh optimal. Di sisi lain, sistem informasi proses pemesanan atas penjualan voucher hotel yang dibutuhkan untuk mengevaluasi dan meningkatkan peran sistem informasi penjualan voucher untuk reservasi hotel di PT KAHA Tours & Travel kantor cabang Malang.*

**Kata kunci: Sistem Informasi, Peran, Sistem Informasi Penjualan Voucher, Reservation**

## Abstraction

*Information is a valuable asset and has an important role for an organization or a company. The rapid progress of computer technology at this time make computer as a data processors are reliable in both of application field. In other side of travel, especially travel agencies both of domestic and international, development rapidly. In practice, a travel agents must use system information, which the system can support the marketing division effectively and efficiently. By using the application of the system of sales information on the process of hotel reservation voucher as expected fed decision support system can be help performance marketing travel agent itself in sales practically, therefore the service sales by travel agents hotel vouchers to consumers growing optimally. In other side, the information system of reservation process on the sale of hotel vouchers required to evaluate and improve role of voucher sales information system on hotel reservation at PT KAHA Tours & Travel branch office Malang.*

**Key word : Information System, Role, Voucher Sales Information System, Reservation**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Informasi merupakan aset berharga dan memiliki peranan penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Informasi ini melalui pengolahan data

baik secara internal maupun eksternal diproses dan menghasilkan data yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen dalam suatu organisasi yang akan berfungsi sebagai patokan untuk tingkat perkembangan organisasi. Dalam kegiatan sehari-hari, teknologi komputer berarti untuk mendukung

kegiatan penjualan untuk produk perjalanan seperti agen perjalanan, tiket tour dan voucher hotel. Dalam hal ini, peran komputer media untuk proses data dan dapat digunakan dalam bidang perjalanan di antara mereka sebagai salah satu informasi kepada pelanggan terkait dengan produk perjalanan itu sendiri dan merupakan media untuk penerbit data pemesanan pelanggan tiket pesawat, tour dan voucher hotel. Tour dan Travel Agent memiliki fungsi utama sebagai agen perjalanan yang melayani dan membantu proses kegiatan yang dilakukan baik individu dan kelompok perjalanan, baik dalam hal yang berkaitan dengan bisnis serta pariwisata. Dalam perkembangan ini, tur dan agen perjalanan tidak hanya melakukan layanan di bidang tiket pesawat, kapal atau bus jarak jauh. Saat ini, agen perjalanan wisata layanan telah menembus pada layanan paket wisata tour, reservasi hotel, baik domestik maupun internasional.

PT. KAHA Tours & Travel Company adalah salah satu agen perjalanan yang menerapkan sistem informasi tentang kegiatan usahanya. Ini akan menguntungkan bagi pelanggan untuk memperoleh harga yang lebih ekonomis daripada diterbitkan harga hotel langsung; proses untuk memesan voucher hotel ke PT. KAHA Tour & Travel juga mudah dengan dukungan sistem informasi, karena yang berperan dalam proses voucher pemesanan reservasi hotel. Pertama, PT KAHA Tours & Travel tampil tentang sistem informasi penjualan voucher yang berlaku dan bagaimana peranan sistem informasi penjualan voucher mendukung divisi marketing. Di sisi lain, sistem informasi proses pemesanan atas penjualan voucher hotel yang diperlukan untuk mengevaluasi, memperbaiki, dan peningkatan sejalan dengan perubahan zaman. Ini adalah para peneliti yang mendasari mereka judul "Peran Sistem Informasi Penjualan Voucher untuk Hotel Reservation (Studi kasus pada PT KAHA Tours & Travel Cabang Malang)"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana deskripsi sistem informasi penjualan voucher untuk reservasi hotel yang telah diterapkan pada PT. KAHA Tours & Travel dalam sistem intern (offline) dan sistem online dan bagaimana peran sistem informasi penjualan voucher untuk

mendukung kinerja divisi marketing untuk reservasi hotel di PT. KAHA Tours & Travel.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Sistem Informasi**

#### **1. Definisi Sistem Informasi**

Menurut Laudon & Laudon (2007:15) Sistem informasi didefinisikan sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam sebuah organisasi. Sementara itu, menurut O'Brien (2005:5) system informasi bisa menjadi kombinasi dari setiap orang-orang biasa, hardware, software, sebuah jaringan komunikasi dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah dan mendistribusikan informasi dalam suatu organisasi.

#### **2. Sistem Informasi Penjualan**

##### **Definisi Sistem Informasi Penjualan**

Menurut Kotler: sistem informasi (1999 : 100) Penjualan adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan orang-orang, peralatan dan prosedur yang menggabungkan mesin kerja (komputer) dan orang yang menyajikan keakuratan informasi bagi pengguna dalam membuat informasi keputusan untuk memecahkan masalah dengan perusahaan

#### **3. E - Commerce**

##### **Definisi E - Commerce**

Menurut Electronic Commerce (McLeod, 2004: 47) menjelaskan bahwa perdagangan melalui jaringan elektronik (e – commerce) adalah penggunaan komputer untuk memudahkan semua operasi internal dan eksternal kedua operasi.

#### **4. Sistem Informasi Reservasi**

##### **Definisi Reservation**

Menurut Kadir (2003:278) mendefinisikan sistem reservasi alat-alat teknologi informasi yang terintegrasi untuk mendukung pelaksanaan pemesanan dan jadwal keberangkatan. Dengan menggunakan teknologi informasi, akan membuat seseorang mudah yang memiliki kegiatan atau aktivitas dengan mobilitas tinggi dalam hal voucher reservasi hotel untuk memesan kamar.



## 5. Data Flow Diagram

### Definisi Data Flow Diagram

Data Flow Diagram fokus pada mengalir masuk dan keluar dari sistem dan pengolahan data (Kendall: 2011) data. DFD merupakan alat bantu dalam menggambarkan atau menjelaskan sistem logis berjalan. Data Flow Diagram adalah sistem aliran data desain alat-berorientasi dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk merancang sistem sehingga penggambaran analisis dapat digunakan sebagai sarana untuk memfasilitasi komunikasi profesional oleh sistem untuk pengguna atau produsen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif. Para peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan gambaran sistem informasi penjualan voucher berlaku di PT KAHA Tours & Travel. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti menjadi lebih berinteraksi dengan fakta yang diteliti. Penelitian ini menggunakan berbagai penelitian studi kasus merupakan strategi penelitian yang meneliti secara rinci di atas latar belakang atau subjek tertentu. Penelitian ini adalah salah satu jenis pendekatan penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan eksplorasi mendalam tentang program, peristiwa, aktivitas, proses, menuju obyek. Kegiatan jenis ini terikat oleh waktu dan pengumpulan data secara rinci dengan menggunakan prosedur pengumpulan data peneliti dan dalam waktu kontinu. Penelitian ini menggunakan studi situs tunggal, merupakan penelitian kualitatif yang melibatkan satu situs (tempat) dengan menganalisis beberapa masalah yang ada dalam situs. Para peneliti telah berusaha untuk menganalisis masalah-masalah yang dapat ditemukan di kantor-kantor cabang PT KAHA Tours & Travel Malang sebagai situs tunggal dalam penelitian ini. Penelitian ini, peneliti memberikan gambaran umum dari sebuah fenomena tertentu yang sistematis bahwa informasi faktual dan akurat hadir pada peran sistem informasi yang telah diterapkan pada PT KAHA Tours & Travel Kantor Cabang Malang dan dikaitkan dengan teori yang mendasari penelitian ini .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Perusahaan

#### 1. Sejarah PT KAHA Tours & Travel

PT KAHA didirikan pada tahun 1993 di KH Mas Mansyur Street, Surabaya dan merupakan salah satu dari 11 anak perusahaan di bawah bendera PT KARYA HARAPAN GROUP yang diperkenalkan sejak tahun 1975

KAHA Group adalah sebuah perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata yang dikenal sebagai grosir pertama di Indonesia, didukung oleh jaringan yang ada di sekitar Indonesia membuat KAHA menjadi mitra terbaik untuk pemasaran hotel dan perjalanan wisata lainnya. KAHA terus meningkatkan pelayanan dan mengembangkan jaringan hingga ke negara-negara asing, dan mudah-mudahan dengan KAHA akan memenuhi pasar perjalanan, kelompok perusahaan, serta agen.

Dimulai dengan kantor kecil, sekarang hari PT KAHA telah memiliki puluhan kantor cabang dan loket penjualan untuk melayani konsumen pariwisata di Indonesia. KAHA juga memiliki cabang penjualan di PT KAHA Malang. KAHA Tours & Travel cabang Malang didirikan pada tanggal 5 November 2012 kantor cabang KAHA Group. Di Malang dibentuk pada tur dan jasa perjalanan dari paket perjalanan yang menyediakan perjalanan domestik dan internasional, voucher hotel, tiket pesawat, kereta api, dan masuk taman tiket bermain keluarga. PT KAHA Tours & Travel kantor cabang telah memenuhi kebutuhan masyarakat di Malang, terutama di sektor perjalanan dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang menimpa.

#### 2. Lokasi Perusahaan

The Lokasi perusahaan adalah penting untuk menentukan kegiatan operasional perusahaan yang akan mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Untuk memilih lokasi perusahaan, yang diperlukan untuk mempertimbangkan beberapa faktor untuk keberlanjutan perusahaan. KAHA Grup selalu memilih lokasi yang strategis yang berada di pusat bisnis dan sesuai dengan target konsumen di setiap kantor cabang yang dimiliki. Salah satu cabang dari PT KAHA Tours & Travel di Malang yang terletak

di Jalan Basuki Rahmat No 35, Malang, Jawa Timur.

### 3. Struktur Organisasi

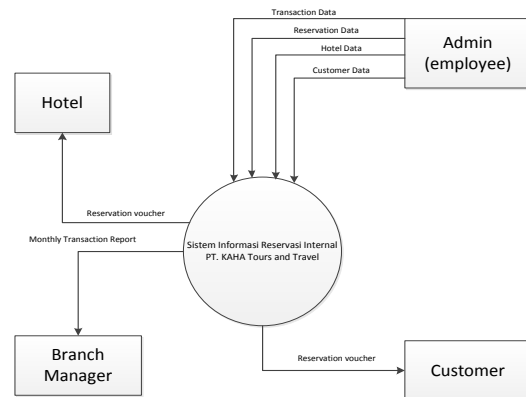
Organisasi adalah kelompok kerjasama antara orang-orang dalam mencapai tujuan, beberapa organisasi dalam perusahaan adalah hal yang sangat penting karena membuat pekerjaan dapat dilakukan secara efektif. Tujuan utama dari organisasi adalah seluruh kegiatan dalam perusahaan, yang membutuhkan struktur organisasi yang baik yang dapat mendukung pelaksanaan tujuan tersebut. Struktur organisasi perusahaan keith harus sama dengan perusahaan lain, karena dalam menentukan struktur organisasi dipengaruhi oleh ukuran thecompany, jumlah karyawan, jenis produk, pemasaran dan daerah lain lainnya. , Dalam struktur organisasi divisi terkandung wewenang, tugas dan tanggung jawab masing-masing merata - masing-masing anggota sesuai dengan posisi yang ditempati, dan dengan demikian dapat mewujudkan kerjasama yang baik dalam organisasi. Di kantor pusat, juga memiliki banyak deskripsi pekerjaan dari Direktur, co Direktur, Manajer, Staf IT, Akuntansi, Admin, dan Sales Executive. Tapi di kantor cabang juga memiliki Sales Executive, karena setiap bulan dievaluasi oleh manajer dari kantor pusat. Dan semua transaksi harian yang dibuat oleh sistem dan nitiasi dari kantor pusat.

#### B. Penyajian Data

##### 1. Voucher Sistem Informasi Penjualan di PT KAHA Tours & Travel

Sistem informasi penjualan voucher untuk reservasi hotel di PT KAHA Tours & Travel adalah memiliki dua model, yaitu sistem offline (sistem reservasi intern) dan sistem online. Yang dimaksud disini adalah voucher hotel offline (sistem reservasi intern) dapat dicetak langsung dari sistem reservasi. Sedangkan sistem online dapat membuat dengan pelanggan di website dari KAHA Namun, sebagian besar transaksi penjualan voucher untuk reservasi hotel di PT KAHA Tours & Travel. Dengan menggunakan sistem reservasi intern PT KAGA dapat menyederhanakan proses entri data untuk membantu proses bisnis yang ada, dan memastikan perusahaan keamanan dan keseragaman harga jual.

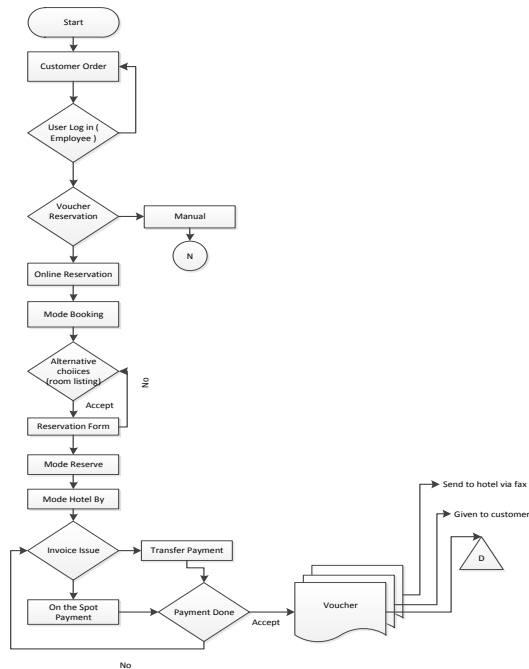
## 2. Cara Kerja



**Gambar 1**  
**Sistem Informasi KAHA Reservation DFD**  
Sumber: KAHA Tours and Travel / Data Olahan

Dari Data Flow Diagram di atas dijelaskan bahwa ada dua entitas yang terlibat dalam prosedur Online System Reservation Intern. Kedua entitas terdiri dari administrator yang merupakan karyawan dari KAHA wisata dan perjalanan, dan manajer cabang yang memiliki akses untuk memeriksa laporan penjualan. Dalam fungsi administrator, data yang terkait dengan pengelolaan sistem informasi akan menjadi data pelanggan, hotel, data pemesanan, dan data transaksi. Data pelanggan adalah terkait dengan data yang diperlukan yang diperlukan untuk memesan hotel dan untuk memenuhi persyaratan hotel terkait dengan identitas pelanggan. Identitas ini menghendaki tidak hanya digunakan untuk KAHA, tetapi juga digunakan untuk Hotel yang memiliki kerjasama dengan KAHA. The Hotel Data adalah data hotel di mana KAHA memiliki kerjasama untuk pemesanan. Data Hotel akan bervariasi tergantung pada kebutuhan pelanggan. Itulah mengapa daftar penyortiran akan digunakan ada tergantung dari harga, kategori, lokasi, dan anggaran. Data reservasi data diisi pada hari yang sama ketika pelanggan adalah pemesanan untuk hotel yang diinginkan. Data transaksi adalah data pelanggan ditambah dengan beberapa data yang diperlukan untuk pemesanan hotel seperti harga, paket yang telah dipilih, dan durasi hidup. Data terakhir adalah data transaksi di mana data ini akan digunakan sebagai halaman konfirmasi data reservasi yang telah dibuat. Bila data transaksi telah

dilakukan, maka akan dicetak untuk voucher bagi pelanggan, dokumen KAHA, dan untuk hotel. Tentang flowchart dapat dibagi ke :



**Gambar 2: Prosedur Sistem Reservasi**

Sumber: KAHA Tours & Travel / Data Olahan

### 3. Peran Sistem Informasi Penjualan Voucher untuk Kinerja Pemasaran di PT KAHA Tours & Travel Malang

Dengan pembicaraan ini yang dilakukan dengan petugas sistem informasi reservasi yang diterapkan di PT KAHA Tours & Travel diinstrumentasi dengan kinerja pemasaran dalam hal melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Seorang eksekutif penjualan melayani konsumen butuhkan dalam perjalanan lapangan yang diperlukan untuk keakuratan dan efisien. Selain itu, akurasi dan efisiensi juga penting dalam bisnis jasa sebagai kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan. Dalam hal ini, sistem informasi penjualan voucher reservasi memainkan peran penting karena sebagian besar kegiatan, termasuk input data, proses pemesanan, voucher yang dikeluarkan ke hotel serta pelaporan ke kantor pusat. Hal ini disebabkan untuk meningkatkan produktivitas dan memperkenalkan PT KAHA kepada masyarakat luas bahwa perusahaan menggunakan teknologi informasi terbaru untuk membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena praktis dan

efisien. Selain itu, dengan menggunakan sistem informasi reservasi intern yang dimiliki oleh PT KAHA dibuat untuk meninggalkan cara-cara lama pemasaran seperti voucher petunjuk ketika dalam keadaan tertentu. Selain itu, dengan adanya sistem informasi reservasi internal yang dimiliki oleh PT KAHA Tours & Travel tidak langsung dapat meningkatkan penjualan dilakukan voucher hotel eksekutif penjualan karena kebanyakan konsumen cenderung memilih voucher elektronik daripada secara manual

### 4. Proposisi

Pada langkah terakhir dari penelitian ini akan menghasilkan proposisi. Proposisi penelitian ini dimulai sebagai berikut:

1. Jika voucher penjualan yang menggunakan sistem pemesanan internal PT. KAHA Tours & Travel, itu akan semakin menambah kenyamanan pelanggan bila dibandingkan dengan penggunaan sistem manual.
2. Jika pelaksanaan sistem reservasi internal penjualan voucher di PT. KAHA Tours & Travel, itu akan lebih memudahkan kinerja pemasaran dalam hal pelayanan.
3. Jika sistem informasi internal reservasi yang digunakan dalam penjualan voucher hotel PT KAHA Tours & Travel, itu akan membuat kinerja pemasaran menjadi lebih baik, lebih mudah dan efisien dalam hal pelayanan dan penjualan karena pada kenyataannya, eksekutif penjualan menggunakan sistem reservasi intern dalam melaksanakan tugasnya.
4. Jika sistem informasi internal reservasi yang digunakan dalam penjualan voucher hotel di PT KAHA Tours & Travel, itu akan mempermudah kinerja pemasaran dalam hal laporan penjualan ke kantor pusat karena sistem online sehingga semua transaksi internal dengan menggunakan ini sistem dapat direkam secara otomatis.
5. Jika sistem reservasi internal yang digunakan dalam penjualan voucher hotel PT KAHA Tours & Travel, akan ada peningkatan penjualan voucher hotel oleh pelanggan karena proses yang digunakan dan output dari voucher elektronik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang terkait dengan sistem informasi yang telah diterapkan untuk reservasi hotel di PT KAHA Tours & Travel cabang Malang, peran sistem informasi penjualan voucher pada kinerja pemasaran, serta analisis data yang telah diterapkan, itu dapat ditarik, kesimpulan sebagai berikut

1. Sistem informasi penjualan Voucher diterapkan pada PT KAHA Tours & Travel termasuk cabang Malang adalah antar sistem informasi reservasi. Sistem ini terdiri dari offline (intern) sistem dan sistem online.
2. Yang dimaksud dengan sistem reservasi secara online intern proses penjualan di sini adalah ada hotel itu voucher PT KAHA menggunakan sistem online internal yang dapat dipantau oleh kantor pusat untuk semua transaksi yang terkait dengan voucher hotel yang akan turun dalam sistem
3. Mengingat informasi penjualan voucher pemasaran kinerja sistem sangat membantu dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Karena penjualan memproses voucher hotel itu dari PT KAHA, mulai dari proses input data, input ke formulir reservasi serta pelaporan penjualan voucher diterbitkan antara kantor cabang dan penggunaan sistem reservasi sentral. Selain itu, konsumen lebih memilih untuk membeli voucher elektronik dibanding voucher manual membuat menggunakan sistem reservasi ini dapat meningkatkan penjualan voucher Hotel.

### B. Rekomendasi

1. Seperti dijelaskan di atas, karena sistem reservasi online yang ada pada PT KAHA yang online, maka kasus itu sangat sibuk itu akan menyebabkan sistem untuk bergerak perlahan dan menghambat kinerja pemasaran, oleh karena itu perlunya perbaikan sistem yang ada informasi reservasi.
2. Untuk mengatasi adanya pemesanan kamar yang, dalam hal ini kadang-kadang ada

beberapa hotel ketika memesan melalui KAHA, tapi penuh, ketika tamu datang langsung ke hotel, ada ruang. Oleh karena itu, harus ada kesepakatan lebih tegas antara marketing KAHA dan hotel pemasaran untuk mengatasi masalah ini.

3. Jika harga kontrak yang disepakati antara pihak PT KAHA dan hotel telah berakhir, revisi harga yang diharapkan dilakukan sesegera mungkin karena ada yang untuk menghindari pertanyaan dari pelanggan yang tidak mengecewakan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
4. Rekomendasi hotel dari pelanggan yang tidak memiliki kontrak kerja untuk menjual voucher kamar atau fasilitas lainnya dengan PT KAHA diharapkan segera dilakukan survey dan kontrak kerjasama antara tim marketing KAHA dan hotel

## REFERENCE

- Kotler P. 1999 Manajemen Pemasaran di Indonesia. Edisi 1 Jakarta : Salemba Empat
- Kadir, Abdul, 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Andi. Yogyakarta
- Kendall, K. E. Keneth, Julie E. Keneth. 2011. System Analysis and Design. Pearson Education, Inc : New Jersey
- Laudon, Kenneth C, dan Jane P. Laudon. 2007. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta : Andi Publisher
- McLeod, Raymond and George Schell. 2004. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : PT Indeks.
- O'Brien James A. 2005. Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial. Jakarta : Salemba Empat
- <http://kaha.co.id/contents/index02.html>.