

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada masa era globalisasi saat ini perkembangan elektronik bisnis (*e-business*) di Indonesia sangat potensial karena jumlah penduduk Indonesia sangat banyak, jadi peluang penerapan menggunakan elektronik bisnis (*e-business*) sangat terbuka. Perkembangan elektronik bisnis (*e-business*) di Indonesia juga bergantung pada edukasi para praktisi kepada masyarakat yang memiliki latar belakang budaya yang masih kuat. Karena pertumbuhan yang sangat cepat dari bisnis global, pembentukan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang memiliki daya saing sangat diperlukan untuk dilakukan. Salah satu dari beberapa faktor penting yang mempengaruhi pembangunan UKM adalah kemampuan inovasi dan teknologi kemampuan, di mana UKM tidak atau kurang memiliki akses melalui media elektronik.

Dalam penggunaan sehari-hari, e-bisnis tidak hanya menyangkut dagang (perdagangan elektronik) saja. Dalam hal ini, e-transaksi lebih merupakan sub bagian dari e-bisnis, sementara e-bisnis meliputi segala macam fungsi dan kegiatan bisnis yang menggunakan data elektronik, termasuk pemasaran internet (*e-Pemasaran*). Sementara itu, e-bisnis berkaitan secara menyeluruh dengan

proses bisnis termasuk *Value Chain* atau pembelian secara elektronik (*electronic purchasing*). Manajemen rantai suplai (*Supply Chain Management*), pemrosesan order elektronik, penanganan dan pelayanan kepada pelanggan, dan kerjasama dengan mitra bisnis. *E-bisnis* memberi kemungkinan untuk pertukaran data diantara satu perusahaan dengan perusahaan lain.

Perkembangan sektor usaha di Indonesia mulai terasa kelihatan sedikit demi sedikit, baik itu usaha berskala besar maupun usaha kecil. Perkembangan dan pergerakan sektor usaha ini dapat dilihat dari banyaknya orang yang berminat untuk memulai usaha berbasis elektronik bisnis (*e-business*), salah satu usaha bisnis banyak diminati orang-orang yaitu penjualan tiket pesawat penerbangan. Karena meningkatnya jumlah penerbangan salah satunya ke kota Batam, pada akhir-akhir ini yang membuat para pelaku usaha khususnya usaha biro perjalanan yang mengalami siklus perputaran *Cash Flow* usaha secara dinamis, dan harus dapat menangkap peluang perkembangan mobilitas penduduk tersebut.

Meningkatnya permintaan pemesanan tiket pesawat, semakin banyak juga orang yang tertarik untuk mencoba membuka bisnis usaha tersebut, di karenakan bisnis penjualan tiket penerbangan pesawat tidak akan pernah sepi dan akan menjadi salah satu pilihan alternatif utama sebagai jasa transportasi untuk melakukan perjalanan kesuatu tempat karena bisa melakukan perjalanan yang jauh dalam waktu yang singkat sehingga setiap orang bisa menghemat waktu dan tenaga dibandingkan dengan menggunakan transportasi lainnya.

Dengan proses bisnis penjualan tiket penerbangan berbasis elektronik transaksi (*e-transaction*) bisa dilakukan dengan cara menajadi mitra usaha dari agen perjalanan yang menyediakan sistem untuk mitra usaha dalam melakukan transaksi penjualan tiket pesawat. mitra usaha yang sudah bergabung harus memahami sistem yang telah diberikan oleh agen pusat yang menyediakan sistem untuk bertransaksi. Mitra usaha yang akan bergabung harus mampu memberikan informasi tentang maskapai penerbangan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan. Didalam melakukan pelayanan terutama pemesanan tiket tidak lepas dari peranan komputer yang terkoneksi dengan internet. Sistem pemesanan ini disebut juga dengan *Computer Reservation System*. Sistem pemesanan yang dilakukan sudah terkoneksi dengan situs-situs maskapai penerbangan yang sudah terkoordinasi baik dari aspek harga dan rute yang diinginkan sehingga informasi yang diberikan lebih akurat dan *up to date* . setiap mitra usaha yang sudah terdaftar akan diberi sebuah *Username* beserta *Password* yang bisa digunakan untuk mengakses situs layanan maskapai penerbangan tersebut.

Proses untuk menjadi mitra usaha bisa mendaftar ke perusahaan agen mana saja yang menyediakan sewa sistem dengan lisensi yang berhak langsung akses ke web maskapai dengan menggunakan konsep yang bentuk pertukaran yang melibatkan minimal dua individu yang saling bertukar kegiatan berwujud (*tangible*) dan yang tidak berwujud (*intangible*). Proses pendaftaran untuk menjadi mitra usaha ini juga bisa dilakukan pada PT Bandar Madani 165 yang menyediakan akses sewa sistem untuk kemudahan bagi mitra yang ingin memulai atau membuka usaha penjualan tiket penerbangan pesawat.

PT Bandar Madani 165 yang memiliki merek dagang Terminal Tiket, merupakan perusahaan yang bergerak pada pelayanann penjualan tiket perjalanan pesawat yang berdiri pada 04 April 2008 yang menjadi sebuah biro perjalanan beralamatkan di jalan Jl. Komplek Ruko Nagoya Square Blok D No.93 Nagoya – Kota Batam. Selain melayani jasa pelayanan tiket pesawat domestik (*on line*) dan internasional (*off line*) PT Bandar Madani 165 juga memeilik beberapa anak perusahaan yang mendukung kemajuan dari perusahaan pusat seperti, jasa sistem tiketing dengan brand ETC (*Electronic Transaction Centre*) System, EO (*Event Organizer*), dan jasa pengiriman barang, paket dan dokumen via udara, dengan brand Lion Parcel.

PT Bandar Madani 165, khususnya pada anak perusahaan penyedia jasa sistem tiketing dengan brand ETC (*Electronic Transaction Centre*) Sistem memeberikan kemudahan prosedur bertransaksi tiketing pesawat bagi pemula yang ingin membuka usaha jasa penjualan tiket pesawat penerbangan tanpa menghadapi kesulitan, Proses mudah, murah cepat, original dan *user friendly*, yang memberikan fasilitas dengan satu sistem bisa mengakses seluruh web maskapai dan bisa diakses dimana dimana saja ketika berpergian dengan mengakses sistem menggunakan smart phone.

PT Bandar Madani 165 memiliki kerja sama pada beberapa perusahaan diantaranya PT Berkah Bahari Madani, PT. Halcom Integrated Solutions, PT EPSON, OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Protokol AD (Angkatan Darat), AU (Angkatan Udara) yang bertugas di bandara, PMP (Patria Maritim Perkasa), PBF (Pipa Mas Putih), PT Hunting Energy Asia dan 200 mitra usaha pengguna ETC

Sistem layanan bisnis ticketing berbasis website yang berada di kota Batam dan Luar kota seperti kota Pangkal Pinang, Bandar Lampung, Jakarta, Denpasar, Sumbawa, dan Merauke.

Pengaruh mitra usaha yang menjalin kerja sama dengan PT Bandar Madani 165 juga menjadi yang menjadikan nyawa perusahaan dalam menggerakkan roda bisnis perusahaan. Hal tersebut tentu akan membutuhkan mitra usaha yang aktif dan berkualitas didalam menjalankan dan mempromosikan bisnis penjualan tiket pesawat agar perusahaan PT Bandar Madani 165 dapat berjalan dan bergerak sesuai tujuan perusahaan itu sendiri. Proses pencarian mitra usaha yang memenuhi syarat untuk menjadi salah satu mitra usaha berprestasi harus memiliki kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan diantaranya, yang pertama harus memiliki jaringan yang luas yang pastinya akan sangat mempengaruhi perkembangan bisnis yang sedang dijalani, kriteria yang ke-dua mitra usaha harus bisa menjadi *Public Speaker* untuk memperkenalkan bisnis ticketing dengan brand ETC, kriteria yang ke-tiga mitra usaha mampu meningkatkan penjualan penrebangan tiket pesawat, ke-empat mitra usaha harus memiliki kontrak kerja yang kemitraan, dan yang ke-lima mitra usaha harus memiliki pengalaman karena selain kemampuan, pengalamanpun berperan dalam keberhasilan bisnis. Ini akan sangat membantu kelak apabila menghadapi masalah bisnis. Ketika mitra usaha sudah berhasil memenuhi kriteria dan ikut berperan menjadi salah satu roda penggerak kesuksesan perusahaan. tentu perusahaan harus melakukan penilaian kinerja yang sistematis serta melakukan pemilihan mitra usaha berprestasi diantara mitra yang lainnya untuk diberikan penghargaan sebagai mitra usaha

berprestasi merupakan suatu strategi manajemen yang banyak digunakan pada perusahaan skala besar. Dan proses penilaian pemilihan mitra usaha berprestasi akan dilakukan pada PT Bandar Madani 165 yang menjadi objek penelitian penulis.

Untuk mendapatkan beberapa mitra usaha yang berprestasi sesuai harapan dan memenuhi persyaratan, tentunya seorang pemilik (*Owner*) atau manajer mempunyai informasi tentang mitra usaha yang akan dijadikan salah satu mitra usaha yang berprestasi. Namun terkadang seorang pemilik (*Owner*) atau manajer kurang dapat mengingat informasi yang ada, apalagi kalau data mitra yang bergabung sangat banyak. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem pendukung keputusan untuk membantu pemilik (*Owner*) atau manajer untuk memutuskan mitra usaha yang telah bergabung, yang akan meraih salah satu mitra usaha yang berprestasi sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Adapun beberapa identifikasi masalah yang penulis temukan, yang nanti akan di jadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya perhatian perusahaan PT Bandar Madani 165 dalam menentukan mitra usaha berprestasi, yang ikut serta berkontribusi dalam memajukan perusahaan.

2. Tidak adanya sebuah analisa sistem pendukung keputusan untuk menentukan mitra usaha yang berprestasi, yang nantinya akan mendapatkan penghargaan (*reward*).
3. Kurang ahlinya seorang pemilik (*owner*) atau menejer dalam menentukan mana mitra usaha yang pantas mendapatkan apresiasi sebagai mitra usaha berprestasi.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat sebuah analisa sistem pendukung keputusan dengan metode *analytical hierarchy process* (AHP)?
2. Bagaimana cara untuk membantu pemilik (*Owner*) atau menejer menentukan mitra usaha mana yang akan dijadikan salah satu mitra usaha berprestasi yang nanti akan diberikan penghargaan atas kontribusi yang diberikan untuk perusahaan?

### **1.4. Batasan Masalah**

Karena keterbatasan penulis dalam melakukan proses analisa pengambilan keputusan, maka penulis memberi batasan agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan sebuah analisa sistem pendukung keputusan pada PT Bandar Madani 165 hanya akan membahas tentang mitra usaha berprestasi pada pengguna jasa sistem ETC (*Electronic Transaction Centre*).
2. Proses pengujian akan menggunakan software *Super Decisions*.
3. Kriteria yang dipilih untuk analisis adalah lima kriteria terdiri dari Penjualana, Jaringan Luas, Publik Speker, Kontrak kerja dan pengalaman. Selain itu juga meliputi lima alternatif yang terdiri dari TT travel, Putri Persada, Lucia, Celebes, dan Filkana.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa suatu sistem pendukung keputusan dengan metode AHP untuk membantu pemilik (*Owner*) atau menejer menentukan mitra usaha berprestasi.
2. Mempermudah pemilik (*Owner*) atau menejer dalam proses pengambilan keputusan dalam menentukan mana mitra usaha yang layak akan dijadikan sebagai mitra usaha berprestasi.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat untuk semua kalangan yang berada baik dari sisi kampus maupun sisi obyek penelitian. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut :



1. Aspek Teoretis (Keilmuan)

- a. Dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana proses pengambilan keputusan dengan baik dan benar.
- b. Dapat menambah informasi tentang penggunaan metode AHP dalam proses pengambilan keputusan.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan bagi peneliti lainnya dalam proses pengambilan keputusan.

2. Aspek Praktis (Guna Laksana)

- a. Memiliki sebuah pendukung keputusan yang akan berguna untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.
- b. Sistem pendukung keputusan bisa dipakai kembali, ketika ingin mencari lagi mitra usaha berprestasi untuk masa yang selanjutnya.
- c. Mendorong terciptanya proses pengambilan keputusan yang tepat pada sasarannya.
- d. Mempermudah dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis akan membuat sebuah sistem pendukung keputusan yang mungkin akan berguna pada perusahaan tersebut yang dituangkan dalam sebuah judul : **“SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MITRA USAHA BERPRESTASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALITYCAL HIERARCHY PROCESS PADA PT BANDAR MADANI 165”**.