

BAB I. PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG MASALAH

PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Juanda merupakan *operator* bandar udara yang memiliki beban kerja yang cukup tinggi, mengingat keberadaan bandara tersebut sebagai bandara internasional yang memiliki tingkat lalu lintas penerbangan tertinggi ke-2 setelah Bandara Soekarno-Hatta untuk penerbangan domestik. Dalam menjalankan fungsi tugasnya, banyak pihak-pihak lain (mitra bisnis) yang ikut memainkan peranan penting guna menghasilkan pelayanan prima kepada pengguna jasa penerbangan. Mitra bisnis tersebut antara lain: maskapai penerbangan, jasa *ground handling*, administrator bandara, konsesioner (penyedia jasa lain, seperti restoran, kafe, toko buku, dll.), dan sebagainya.

Seiring dengan berpindahnya operasional Bandara Juanda dari bandara lama ke bandara baru pada tanggal 15 Nopember 2006, maka Pemerintah meminta perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada seluruh mitra bisnis [Angkasa, 2006]. Dengan luas area mencapai 3 (tiga) kali lipat dibandingkan dengan area sebelumnya, maka otomatis beban kerja perusahaan juga semakin meningkat. Total jumlah maskapai penerbangan reguler yang beroperasi adalah 19 (sembilan belas) maskapai. Sedangkan jumlah mitra bisnis lainnya (konsesioner) adalah 40 (empat puluh) perusahaan. Untuk menghasilkan sebuah pelayanan prima –pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan seluruh mitra bisnis– diperlukan sebuah tim kerja yang solid dan terkoordinasi dengan baik.

Hasil pengamatan di lapangan mengindikasikan bahwa dengan beban kerja yang terus meningkat, kinerja perusahaan terus mendapat sorotan dari berbagai pihak. Lambannya respon perusahaan dalam menanggapi / melayani kebutuhan mitra bisnis merupakan hal yang paling banyak dikeluhkan. Hal ini berdampak pada menurunnya kinerja para mitra bisnis yang otomatis juga akan berdampak pada kinerja perusahaan. Penyebab utama lambannya respon perusahaan adalah proses koordinasi internal organisasi yang belum berjalan maksimal. Selama ini proses koordinasi tersebut dijalankan dengan menggunakan sistem administrasi perkantoran, khususnya penggunaan nota dinas. Nota dinas merupakan urat nadi dalam proses koordinasi dan komunikasi antar unit bisnis di organisasi. Permasalahan yang muncul terkait dengan nota dinas adalah sulitnya memantau *progress / status* nota dinas yang didistribusikan antar unit bisnis di organisasi. Sering kali nota dinas yang dikirimkan suatu unit bisnis terlambat diterima oleh unit bisnis lainnya. Bahkan saat ini sulit untuk memantau apakah nota dinas yang dikirimkan sudah diterima oleh pihak yang berkepentingan. Dengan meningkatnya frekuensi penggunaan nota dinas, maka penggunaan sumber daya perusahaan, dalam hal ini adalah media kertas, menjadi sangat besar dan tidak efisien. Total penggunaan kertas di Bandara Juanda untuk setiap trimester mencapai 170 (seratus tujuh puluh) rim kertas.

Hal ini pun diperparah oleh struktur organisasi di Bandara Juanda yang memiliki tipikal sama seperti perusahaan BUMN pada umumnya. Walaupun Bandara Juanda telah mengalami re-organisasi terhadap struktur organisasinya sehingga sekarang lebih ramping (secara vertikal), namun secara horisontal masih terlihat cukup gemuk. Bandara Juanda saat ini memiliki 7 (tujuh) divisi dan 23 (dua puluh

tiga) dinas. Dari kondisi ini terlihat dibutuhkan sebuah upaya yang maksimal untuk mewujudkan sebuah koordinasi dan komunikasi dalam tingkatan yang ideal antar unit-unit bisnis yang ada di organisasi.

Mengingat perusahaan ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa / pelayanan, maka penting kiranya untuk melakukan sebuah proses perubahan demi meningkatkan pelayanan kepada mitra bisnis. Administrasi perkantoran, melalui peranan nota dinas, merupakan aktivitas yang sangat penting bagi suatu organisasi dalam rangka menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Administrasi perkantoran yang didukung dengan keberadaan sistem informasi merupakan sarana yang tepat untuk meningkatkan proses koordinasi dan komunikasi di Bandara Juanda. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengangkat permasalahan tersebut dan mencoba untuk mencari solusi terbaik agar pelayanan terhadap mitra bisnis dapat ditingkatkan. Solusi yang coba ditawarkan adalah dengan merancang sebuah sistem informasi manajemen nota dinas yang akan diterapkan di PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Juanda Surabaya.

I.2 PERMASALAHAN

I.2.1 Identifikasi Masalah

Hasil pengamatan / observasi awal yang dilakukan langsung di lapangan mengindikasikan bahwa:

- Lambannya proses pelayanan / penyelesaian suatu permasalahan yang melibatkan berbagai unit bisnis di Bandara Juanda. Rata-rata proses sebuah

surat, mulai dari awal diterima sampai muncul jawaban, adalah 3 (tiga) sampai 4 (empat) hari;

- Sulitnya melacak *progress* / memonitor sebuah surat yang masuk, apakah surat tersebut sudah ditangani atau belum oleh unit terkait, atau apakah sebuah surat itu sudah diterima oleh unit yang berkepentingan;
- Mengingat tingginya muatan kerja di Bandara Juanda dan banyaknya surat masuk yang harus diproses, dengan sistem administrasi perkantoran yang ada saat ini mengakibatkan tingginya biaya penggunaan media kertas (karena sistem eksisting masih bersifat manual);
- Koordinasi antar unit bisnis kurang maksimal mengingat nota dinas merupakan sarana utama dalam proses penyelesaian sebuah permasalahan dan ini terkait dengan struktur organisasi yang terlalu lebar (secara horisontal);
- Atasan tidak bisa secara maksimal memonitor kinerja bawasanya. Hal ini terjadi apabila sebuah nota dinas didisposisikan kepada staffnya. Dampaknya atasan sulit melakukan penilaian kerja individual pegawainya (PKP), dimana salah satu indikator dalam penilaian tersebut adalah kecepatan dan ketepatan waktu untuk menyelesaikan sebuah kasus atau permasalahan yang ada.

I.2.2 Perumusan Masalah

Dari identifikasi permasalahan di atas, maka pertanyaan penelitian pada proyek akhir ini adalah : "*Bagaimana rancangan sistem informasi manajemen nota dinas*".

Sedangkan pertanyaan khusus yang akan dijawab pada proyek akhir ini antara lain:

- 1) Bagaimana pemodelan proses bisnis manajemen nota dinas yang ada saat ini di Bandara Juanda.
- 2) Bagaimana rancangan / pemodelan sistem informasi manajemen nota dinas yang akan dikembangkan di Bandara Juanda.

I.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan laporan ini adalah:

- 1) Melakukan analisis kondisi eksisting sistem manajemen nota dinas di PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Juanda.
- 2) Melakukan perancangan sistem informasi, khususnya sistem informasi manajemen nota dinas. Rancangan ini didasarkan pada studi kasus di PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Juanda.
- 3) Menerapkan metodologi *Rational Unified Process* (RUP) dalam melakukan analisis dan perancangan sistem dan kemudian menggunakan notasi *Unified Modeling Language* (UML) untuk menggambarkan hasil rancangan tersebut.

Sedangkan manfaat yang diharapkan dapat diambil dalam penulisan laporan ini, antara lain:

- 1) Proyek pengembangan sistem informasi manajemen nota dinas ini bersifat umum, sehingga pengalaman yang diperoleh dari pengembangan sistem informasi ini dapat pula dipergunakan untuk pengembangan sistem informasi lainnya di PT (Persero) Angkasa Pura I Bandara Juanda.
- 2) Proyek akhir ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi siapa saja yang ingin mempelajari pola perancangan suatu sistem informasi dengan metodologi RUP dan menggambarkan hasil rancangan dengan notasi UML.

I.4 RUANG LINGKUP PEMBAHASAN

Ruang lingkup dalam proyek akhir ini adalah sebagai berikut :

- 1) Pembuatan rancangan sistem informasi dimulai dari tahap inisiasi awal berdasarkan hasil analisis proses bisnis yang ada saat ini dan bukan merupakan proses rekayasa dari perangkat lunak sebelumnya.
- 2) Sistem informasi manajemen nota dinas yang akan dikembangkan merupakan proses bisnis yang terjadi di internal Bandara Juanda, tanpa memperhitungkan proses yang berasal dari luar organisasi.
- 3) Hasil akhir dari laporan ini hanya berupa rancangan, yakni pemodelan dengan menggunakan notasi-notasi UML, serta pemodelan aplikasi web, dan bukan dalam bentuk perangkat lunak aplikasi.
- 4) Tidak dibahas mengenai masalah biaya dalam pengadaan sistem informasi ini, sehingga rancangan lebih condong kepada bentuk ideal dan tidak terkait dengan bujet perusahaan.
- 5) Secara umum perancangan ini akan menggunakan teknologi berbasis *intranet* dengan sedapat mungkin memanfaatkan infrastruktur yang sudah tersedia saat ini.

I.5 METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan melakukan studi kasus pada sebuah perusahaan BUMN, yaitu PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Juanda Surabaya. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- Melakukan observasi / pengamatan secara langsung di lapangan terkait dengan

proses bisnis penggunaan nota dinas yang berlangsung saat ini.

- Melakukan wawancara dengan *stakeholder* untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi dan apa solusi yang diharapkan dari sudut pandang pengguna akhir sistem.
- Melakukan studi literatur terkait dengan penggunaan metodologi RUP dan UML dalam rangka pengembangan sistem informasi manajemen nota dinas yang akan diimplementasikan pada organisasi.

I.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Proyek akhir ini dibagi menjadi 5 (lima) bab dan tiap bab dibagi menjadi beberapa sub bab dengan urutan pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, permasalahan, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang metodologi *Rational Unified Process (RUP)*, *Unified Modeling Language (UML)*, *Rational Rose*, dan sistem administrasi perkantoran.

BAB III KAJIAN ORGANISASI

Bab ini menjelaskan tentang profil organisasi, pemodelan sistem nota dinas yang ada saat ini, analisis permasalahan dan analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang proses desain dan pemodelan sistem informasi manajemen nota dinas, yang menggunakan beberapa diagram seperti: *use case*

diagram, activity diagram, sequence diagram, class diagram, collaboration diagram, state diagram, dan pemodelan aplikasi web.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari proyek akhir yang telah dilakukan serta saran terhadap organisasi yang akan menerapkan sistem informasi manajemen nota dinas.

