

EVALUASI EFISIENSI PROSES PEMESANAN DAN PENCATATAN TRANSAKSI PADA PERUSAHAAN TRAVEL: STUDI KASUS KETIDAKTERINTEGRASIAN SISTEM BOOKSWANTASTIC DAN JURNAL ID

Cinta Nur Munwwarotul Barokah¹, Nurjanti Takarini²

^{1,2}Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

22012010141@student.upnjatim.ac.id

yannurjanti.em@upnjatim.ac.id

Abstract

This Community Service Activity was carried out as an effort to improve operational efficiency in travel service business actors, especially PT Swabina Gatra Travel, through optimizing the use of the Bookswantastic and Jurnal ID digital systems. Although both systems have been implemented to support the ticket booking process and financial transaction recording, the lack of integration of these systems still causes obstacles such as data duplication, price input errors, and increased employee workload. Through this activity, the community service team provides education-based solutions and assistance in the form of training on the use of more effective digital systems, preparation of internal Standard Operating Procedures (SOPs), and socialization of the potential for system integration through API technology. It is hoped that this activity can improve the understanding and skills of business actors in managing digital-based business processes efficiently, while strengthening the readiness for digital transformation in the travel service sector.

Keywords: Digitalization, Operational Efficiency, Integrated System, Community Service, Travel Agent

Abstrak

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan sebagai upaya peningkatan efisiensi operasional pada pelaku usaha jasa travel, khususnya PT Swabina Gatra Travel, melalui optimalisasi pemanfaatan sistem digital Bookswantastic dan Jurnal ID. Meskipun kedua sistem telah diterapkan untuk mendukung proses pemesanan tiket dan pencatatan transaksi keuangan, belum terintegrasinya sistem tersebut masih menimbulkan kendala seperti duplikasi data, kesalahan input harga, dan meningkatnya beban kerja karyawan. Melalui kegiatan ini, tim pengabdian memberikan solusi berbasis edukasi dan pendampingan berupa pelatihan penggunaan sistem digital yang lebih efektif, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal, serta sosialisasi potensi integrasi sistem melalui teknologi API. Diharapkan, kegiatan ini dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelaku usaha dalam mengelola proses bisnis berbasis digital secara efisien, sekaligus memperkuat kesiapan transformasi digital di sektor jasa perjalanan.

Kata Kunci: Digitalisasi, Efisiensi Operasional, Sistem Terintegrasi, Pengabdian Masyarakat, Travel Agent

Pendahuluan

Transformasi digital menjadi salah satu pilar utama dalam meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional bagi pelaku usaha, termasuk sektor jasa perjalanan. Di era Industri 4.0, adopsi teknologi digital tidak hanya menjadi tren, tetapi juga kebutuhan strategis untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis. Menurut laporan Google, Temasek, dan Bain & Company (2023), nilai ekonomi digital Indonesia diprediksi mencapai USD 130 miliar pada 2025, yang sebagian besar didorong oleh sektor e-commerce, termasuk layanan perjalanan online (online travel agent). Oleh karena itu, pelaku usaha dituntut untuk mampu mengadopsi dan mengoptimalkan teknologi agar mampu bersaing di tengah dinamika pasar yang semakin kompleks dan digital.

Salah satu bentuk transformasi digital yang banyak diterapkan oleh pelaku usaha adalah penggunaan sistem berbasis web dan cloud computing untuk mempermudah proses operasional. PT Swabina Gatra Travel, sebagai pelaku jasa perjalanan dan event organizer, telah menerapkan

dua sistem digital utama, yakni Bookswantastic untuk pemesanan tiket secara daring dan Jurnal ID untuk pencatatan keuangan berbasis cloud. Kedua sistem ini secara terpisah telah memberikan kemudahan dan efisiensi, namun belum terintegrasinya kedua platform menyebabkan sejumlah kendala seperti penginputan data manual, duplikasi transaksi, serta kesalahan harga yang berulang. Hal ini menjadi tantangan serius dalam mengoptimalkan efisiensi kerja dan kualitas layanan kepada pelanggan.

Hasil observasi dan diskusi bersama karyawan PT Swabina Gatra Travel menunjukkan bahwa kendala teknis dan human error sering terjadi akibat belum adanya integrasi sistem digital yang digunakan. Padahal, potensi pemanfaatan teknologi Application Programming Interface (API) dapat menjadi solusi strategis dalam menghubungkan kedua sistem agar data transaksi dari Bookswantastic dapat secara otomatis tercatat di Jurnal ID. Menurut Triawan & Siburo (2021), API merupakan teknologi kunci yang mampu mempercepat integrasi antar sistem dan meningkatkan otomatisasi proses bisnis. Selain itu, kurangnya standar operasional yang baku dalam pencatatan transaksi turut memperbesar risiko kesalahan administrasi yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan akurasi laporan keuangan.

Melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, tim pelaksana berinisiatif untuk memberikan pendampingan teknis dan edukatif kepada mitra usaha dalam bentuk pelatihan penggunaan sistem digital yang efisien, penyusunan SOP internal, serta sosialisasi solusi integrasi sistem melalui API. Pendekatan ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia, meminimalisir kesalahan pencatatan, serta memperkuat kesiapan menghadapi era digital yang terus berkembang. Dengan meningkatkan kapasitas pelaku usaha di bidang transformasi digital, maka kontribusi sektor jasa perjalanan terhadap ekonomi digital nasional dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.

Metode Pelaksanaan

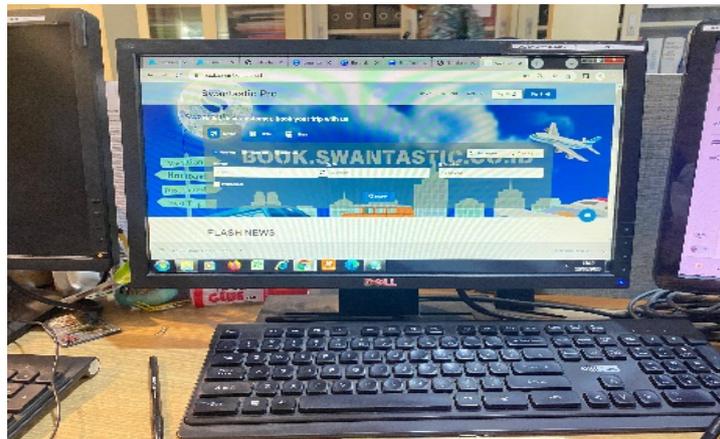
Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif dan berbasis kebutuhan mitra, yaitu PT Swabina Gatra Travel, yang menghadapi kendala efisiensi akibat tidak terintegrasinya sistem digital pemesanan dan pencatatan transaksi. Tahapan pelaksanaan terdiri atas: (1) identifikasi permasalahan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan manajemen dan staf operasional; (2) penyusunan materi pelatihan terkait efisiensi digital, penggunaan API, dan penerapan SOP transaksi; (3) pelaksanaan pelatihan teknis dan simulasi penggunaan sistem; serta (4) evaluasi dan pendampingan pasca-pelatihan. Pendekatan ini mengacu pada model pemberdayaan berbasis solusi kolaboratif antara tim pengabdian dan mitra, sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2021), bahwa kolaborasi aktif antara pelaksana PkM dan komunitas mitra menjadi kunci keberhasilan program pemberdayaan berkelanjutan.

Seluruh kegiatan dilaksanakan secara luring di kantor mitra selama tiga hari dengan sistem blended learning untuk materi teknis, serta difasilitasi oleh tim dosen dan mahasiswa dari program studi manajemen dengan latar belakang keahlian di bidang sistem informasi dan pengembangan bisnis digital. Metode evaluasi dilakukan secara formatif dan sumatif dengan menggunakan instrumen kuisioner dan wawancara reflektif untuk mengukur pemahaman peserta terhadap materi, serta tingkat implementasi SOP dan adopsi solusi integrasi sistem. Referensi teknis dalam pengembangan materi pelatihan mengacu pada pedoman integrasi sistem dari Mekari Jurnal (2024) serta dokumentasi best practice API integration dalam UMKM oleh Kementerian Koperasi dan UKM RI (2023). Dengan pendekatan terstruktur ini, diharapkan kegiatan PkM tidak hanya menyelesaikan masalah jangka pendek, tetapi juga memberikan dampak berkelanjutan bagi penguatan kapasitas digital mitra usaha.

Hasil dan Pembahasan

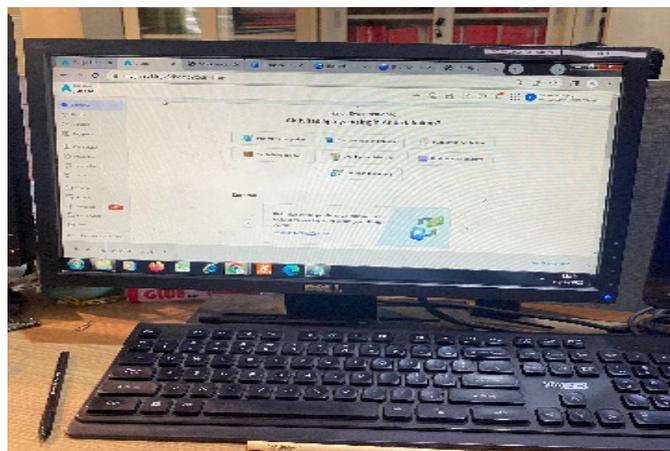
Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman langsung selama 4 bulan magang di PT Swabina Gatra Travel serta berdasarkan wawancara dan diskusi yang telah dilakukan kepada karyawan travel yang terlibat langsung dalam penggunaan software Jurnal ID dan Bookswantastic,

Proses penjualan dimulai dari booking tiket yang dilakukan pihak reservasi menggunakan website bookswantastic ketika pihak customer request untuk dipesankan tiket kepada pihak travel, karyawan bagian reservasi akan mencari tiket dan memberikan opsi kepada customer untuk pilihan waktu dan harga tiket, begitu customer telah memilih maka tiket akan langsung di booking dan dibayarkan. Tiket yang telah di booking harus segera dibayarkan karena memiliki time limit maksimal 2 jam setelah tiket di booking. Tiket yang sudah di issued adalah tiket yang telah berhasil dibayarkan dan dapat dikirimkan ke customer. Karena website bookswantastic telah bekerjasama dengan berbagai maskapai, KAI serta hotel maka proses booking menjadi sangat mudah dikarenakan hanya dengan menggunakan 1 website saja sudah dapat booking tiket. Sebelum penggunaan bookswantastic, PT Swabina gatra travel dahulu masih reservasi tiket secara manual menggunakan web yang terpisah pisah sehingga dinilai sangat memakan waktu, peralihan menggunakan bookswantastic saat ini menjadi sangat mudah dan proses booking tiket hingga tiket terissued hanya memerlukan waktu sekitar 5 menit saja.



Gambar 1. Simulasi antarmuka website bookswantastic

Setelah proses issued tiket Melalui bookswantastic, selanjutnya akan dikeluarkan purchase invoice menggunakan software jurnal ID yang bertujuan untuk merekap data pembelian yang telah dilakukan perusahaan, data customer dan data tiket seperti kode booking, tanggal keberangkatan, produk dan memasukan harga NTA Atau net to agent kemudian data disimpan dan purchase invoice telah berhasil terbitkan. Melakukan input PI Ini hanya membutuhkan waktu kurang lebih sekitar 4 Menit hal ini cukup mudah dilakukan karena pada web jurnal ID telah disediakan template untuk membuat PI, kita hanya perlu memasukan data datanya saja.



Gambar 2. Simulasi antarmuka website Jurnal Id

Selanjutnya tiket tersebut akan masuk pada tim billing yang akan mengeluarkan sales invoice atau faktur penjualan yang nantinya akan dikirimkan kepada customer. Mengeluarkan sales invoice

ini juga cukup mudah dan hanya membutuhkan waktu yang singkat saja kurang lebih 3 menit. Terlebih jurnal ID telah memberikan fitur yang dapat mempermudah dalam mengeluarkan SI yaitu fitur duplikat transaksi. Dari Purchase Invoice yang telah dibuat sebelumnya, bisa klik tindakan lalu menduplikatkan transaksi untuk penagihan penjualan. Dari hal tersebut data data yang telah dimasukkan pada saat menginput PI secara otomatis terduplikasi pada menu penjualan hanya tinggal mengganti beberapa hal saja seperti nama customer, harga jual serta PPN lalu sales invoice dapat diterbitkan dan dapat dikirimkan kepada pihak customer. Penginputan PI hingga mengeluarkan SI membutuhkan total waktu kurang lebih 7 menit untuk 1 transaksi atau 1 tiket yang harus di input. Penggunaan jurnal ID ini cukup meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan cukup pesat dibandingkan sistem yang dipakai oleh perusahaan sebelumnya karena sistem sebelumnya belum berbasis cloud, memiliki tampilan yang jadul dan apabila terdapat kesalahan ketika penginputan data harus melibatkan tim IT yang bisa menghapus/mengubah data tersebut.



Gambar 3. Diagram alur proses pemesanan tiket dan pencatatan transaksi

Walaupun waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penginputan data sudah cukup singkat untuk per transaksinya, setelah mencari tau melalui wawancara dan pengamatan secara langsung ternyata terdapat beberapa masalah yang muncul akibat dari tidak terintegrasinya bookswantastic dan jurnal ID seperti:

- Faktur penjualan dan pembelian yang double

Pada saat akan melakukan penginputan PI Maupun SI. masalah yang sering muncul yaitu adanya double PI dimana 1 tiket di input lebih dari 1 kali yang nantinya menyebabkan dobelnya catatan transaksi keuangan yang keluar serta penagihan kepada customer yang double pula. Kerap kali karyawan mendapatkan komplain dari customer karena mengirimkan invoice dengan tiket yang sama lebih dari satu kali. Hal ini terjadi disebabkan karena faktor utama yaitu tidak terintegrasinya antara website bookswantastic dan jurnal ID yang membuat tiket yang telah berhasil terissued harus di input manual kembali di jurnal ID. selain itu human error juga muncul akibat pencetakan tiket yang double.

- Kesalahan input harga akibat dari input manual

Karena tidak terintegrasinya antara kedua web tersebut membuat kerap terjadinya kesalahan input harga pembelian atau NTA karena harus diisi secara manual. Selain itu pada saat penginputan PI jurnal ID belum memiliki fitur untuk menyimpan secara otomatis data per corporate sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Jadi penginputan harga jual pun kerap terjadi kesalahan karena penginputan harga jual dan deskripsi harus diisi secara manual sehingga karyawan harus mengingat semua perjanjian harga dengan masing masing corporate untuk memberikan harga secara manual membuat beban kerja karyawan bertambah.

- Error system pada bookswantastic

Ketika tiket berhasil di booking dan dibayarkan, saldo telah terpotong tetapi tiba tiba tiket tidak terissued. Hal ini cukup membuat tim reservasi dan finance merasa kesulitan karena untuk refund saldo, tim reservasi harus menghubungi tim CS bookswantastic dan saldo tidak langsung di refund sehingga ketika melihat laporan transaksi pembelian di bookswantastic sedikit sulit karena transaksi sudah tercatat, tiket tidak ada tetapi uang tidak langsung di refund.

Walaupun PT Swabina gatra travel telah melakukan digitalisasi terhadap pemesanan tiket atau sudah beralih menjadi *ONLINE TRAVEL AGENT* Dan penginputan data transaksi serta keuangan yang telah beralih menggunakan cloud nampaknya efisiensi kinerja pada karyawan belum begitu maksimal karena belum terintegrasinya antara web bookswantastic dengan jurnal ID membuat penginputan data transaksi masih manual dan menyebabkan berbagai permasalahan human error ataupun permasalahan internal website yang bekerja sama dengan perusahaan. Hal ini menambah beban kerja karyawan bertambah karena harus melakukan pengecekan silang antara kedua sistem, waktu kerja yang bertambah untuk memperbaiki kesalahan yang timbul, invoice yang harus diretur karena terlanjur dikirimkan serta mendapatkan komplain dari customer dan bisa membuat ketidakpuasan pelayanan yang muncul



Gambar 4. Diskusi evaluasi proses pemesanan dan pencaatan transaksi

Permasalahan utama yang dihadapi PT Swabina Gatra Travel adalah belum terintegrasinya sistem pemesanan Bookswantastic dengan sistem pencatatan keuangan Jurnal ID, yang mengakibatkan munculnya duplikasi input, kesalahan harga, hingga komplain dari pelanggan akibat faktur ganda. Salah satu solusi teknis yang potensial adalah penerapan teknologi Application Programming Interface (API) yang dapat menghubungkan dua sistem berbeda agar dapat saling berbagi dan memproses data secara otomatis. API menjadi kunci penting dalam transformasi digital karena memungkinkan otomatisasi proses dan pengurangan intervensi manual (Alkass, 2022). Jika kedua platform tersebut membuka akses integrasi API, maka perusahaan hanya perlu melakukan konfigurasi teknis melalui tim IT agar alur data transaksi berjalan secara sinkron. Hal ini diyakini akan memangkas waktu kerja, meningkatkan akurasi data, dan menurunkan beban administratif secara signifikan.

Namun demikian, apabila integrasi sistem melalui API belum memungkinkan karena keterbatasan teknis atau biaya, maka alternatif yang dapat dilakukan adalah memperkuat tata kelola internal melalui penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang lebih disiplin dan terstruktur. Misalnya, dengan menerapkan mekanisme verifikasi kode tiket sebelum penginputan dan menerapkan checklist transaksi, perusahaan dapat menghindari kesalahan ganda dalam input data. Selain itu, kesalahan harga dapat diminimalisir dengan menyusun template harga berdasarkan kontrak yang berlaku dan pelatihan berkala bagi karyawan. Temuan ini sejalan dengan studi dari IBM Institute for Business Value (2023) yang menunjukkan bahwa SOP digital yang dikembangkan secara adaptif mampu menurunkan tingkat human error hingga 42% di sektor jasa. Kegiatan

pengabdian ini juga membuka dialog antara pihak manajemen dan staf terkait urgensi perbaikan alur kerja dan penggunaan sistem secara efektif.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan solusi teknis jangka pendek, tetapi juga mendorong perubahan paradigma dalam pengelolaan sistem digital di lingkungan usaha. Pemahaman peserta terhadap pentingnya integrasi sistem dan penguatan SOP meningkat secara signifikan, yang tercermin dari antusiasme dan partisipasi aktif dalam setiap sesi pelatihan dan diskusi. Hal ini memperkuat temuan Chatterjee et al. (2023), bahwa keberhasilan transformasi digital tidak ditentukan semata oleh teknologi yang digunakan, tetapi oleh kemampuan organisasi dalam menyelaraskan proses bisnis secara sistemik dan terintegrasi. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan pondasi awal yang kuat bagi PT Swabina Gatra Travel untuk melangkah ke tahap transformasi digital yang lebih matang dan berkelanjutan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa ketidakterpaduan antara sistem pemesanan Bookswantastic dan sistem pencatatan transaksi Jurnal ID di PT Swabina Gatra Travel menjadi hambatan utama dalam mencapai efisiensi operasional secara optimal. Melalui pelatihan dan pendampingan, peningkatan pemahaman staf terhadap pentingnya integrasi sistem dan penerapan SOP berhasil dicapai, yang berdampak pada perbaikan proses kerja dan pengurangan potensi kesalahan manual. Oleh karena itu, disarankan agar perusahaan segera mengkaji kemungkinan implementasi integrasi sistem berbasis API sebagai solusi jangka panjang, serta secara konsisten menerapkan SOP dalam proses transaksi harian. Upaya ini diharapkan mampu meminimalkan risiko human error, meningkatkan akurasi pencatatan, serta memperkuat daya saing perusahaan dalam menghadapi tantangan digitalisasi di sektor jasa perjalanan.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan artikel jurnal tugas akhir magang ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta kesempatan selama proses magang dan penulisan jurnal, khususnya kepada Ibu Dr. Dra. Tri Kartika Pertiwi, M.M., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur, Ibu Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen, dan Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku dosen pembimbing magang. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada Bapak Dr. Wahyu Poernomo, S.E.Ak., M.Aks., C.P.A selaku CEO PT. Swabina Gatra, Ibu Ana Rustika Dewi.S., M selaku Direktur PT. Swabina Gatra Travel (Swantastic Pro), serta Ibu Riski Durorul Bariyah selaku Manager HRGA & Finance. Terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Fadhilatul Karimah, S.Ak. dan Bapak Andhika Fairuz Muhammad atas bimbingan sebagai mentor selama magang, serta seluruh staf dan karyawan PT. Swabina Gatra Travel yang telah memberikan pengalaman kerja yang sangat berarti.

Referensi

- Alkass, S. (2022). API Integration in Business Systems: Enhancing Process Efficiency. *Journal of Digital Systems*, 10(1), 45–53.
- Chatterjee, S., Rana, N. P., Tamilmani, K., Sharma, A., & Dwivedi, Y. K. (2023). Digital Transformation: A Review and Research Agenda. *Journal of Business Research*, 155, 113437.
- Google, Temasek, & Bain & Company. (2023). e-Conomy SEA 2023: Reaching new heights – navigating the path ahead. <https://economysea.withgoogle.com>
- IBM Institute for Business Value. (2023). Automation and Human Error: A Balancing Act in the Digital Age. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2024). Strategi Nasional Transformasi Digital Indonesia. <https://kominfo.go.id>

- Kementerian Koperasi dan UKM RI. (2023). Pedoman Digitalisasi UMKM 2023. <https://kemenkopukm.go.id>
- Mekari Jurnal. (2024). API Integration Documentation. <https://www.jurnal.id>
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Triawan, R., & Siburo, A. (2021). Integrasi Sistem Berbasis API dalam Digitalisasi UMKM. Jurnal Teknologi dan Informasi, 19(2), 45–52.