

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi atas permasalahan keterlambatan pengetahuan informasi administrasi divisi udara domestik dan perbedaan struktur organisasi untuk kepala divisi udara domestik pada PT. X. Selama ini, PT. X telah melakukan perbaikan untuk menyelesaikan kedua permasalahan tersebut, namun upaya tersebut belum optimal karena masih terdapat permasalahan yang serupa yang muncul. Untuk mencari solusi penyelesaian perusahaan tersebut, harus dilakukan analisis atas permasalahan yang terjadi dan pemahaman atas permasalahan sehingga didapatkan solusi yang optimal untuk menyelesaikan permasalahan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan merupakan *applied research* karena bertujuan untuk memberikan solusi kepada PT. X mengenai perbaikan sistem informasi manajemen dan struktur organisasi yang tepat guna menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Penelitian ini menggunakan data dari PT. X yang merupakan perusahaan ekspedisi dan melakukan pengiriman melalui tiga divisi, yaitu darat, udara domestik, dan udara internasional.

Dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di perusahaan, solusi yang dapat dilakukan oleh PT. X adalah menambah *supervisor* untuk administrasi divisi udara domestik, menambah bagian kredit dan *borderel invoice* di kantor bandara, dan menginputkan data LPH berdasarkan pemilahan secara kredit atau kontan.

Solusi pertama, yaitu penambahan *supervisor* untuk administrasi divisi udara domestik, menyelesaikan permasalahan struktur organisasi kepala divisi udara domestik yang sebelumnya memiliki tugas tambahan untuk mengawasi bagian administrasi di kantor bandara secara langsung menjadi lebih ringan yaitu hanya cukup berkoordinasi dengan *supervisor* untuk mengawasi kegiatan administrasi di kantor bandara.

Solusi kedua, yaitu penambahan bagian kredit dan *borderel invoice* di kantor bandara, menyelesaikan permasalahan keterlambatan pengetahuan informasi administrasi divisi udara domestik dengan adanya serangkaian proses pengolahan data administrasi divisi udara domestik secara langsung yang terjadi di kantor bandara.

Solusi ketiga, yaitu penginputan data LPH berdasarkan pemilahan secara kredit dan kontan, menyelesaikan permasalahan keterlambatan pengetahuan informasi administrasi divisi udara domestik dengan mengalokasikan waktu yang dibutuhkan oleh bagian kredit untuk memisahkan kejadian penjualan berdasarkan sistem pembayarannya menjadi tugas dari bagian LPH yang sekaligus merekap data penjualan harian. Bagian LPH juga merupakan bagian yang memahami setiap kejadian penjualan di kantor bandara, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menginputkan kejadian penjualan berdasarkan sistem pembayarannya oleh bagian LPH lebih singkat dibanding dengan pengerjaan oleh bagian kredit.

Kata kunci: sistem informasi manajemen, struktur organisasi