# BAB 1
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Dibawah nama resmi yang berlabel Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia. Terdapat banyak cabang di Indonesia yang salah satunya adalah JNE kantor perwakilan Naripan Bandung. PT. TIKI JNE Bandung memiliki 2 kategori pelanggan yaitu pelanggan umum yang menggunakan jasa kiriman dengan personal dan pelanggan *corporate* yang menjalin kemitraan dengan PT. TIKI JNE. PT. TIKI JNE Bandung mempunyai divisi yang mengelola penjualan jasa-jasa pelayanan untuk pelanggan *corporate* yaitu *Sales Corporate Section Head*, yang mempunyai tujuan mengembangkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. Dalam pemanfaatan *Daily Activity Sales* JNE Bandung mengadakan agenda komunikasi terhadap pelanggan secara langsung membahas kerjasama antar pelanggan dengan pelayanan yang ada di PT. TIKI JNE dan penjalinan komunikasi dengan pelanggan-pelanggan berkerja sama dengan pelayanan PT. TIKI JNE. Setiap aktivitas layanan pelanggan akan dicatat di *Daily Activity Sales* sebagai pencatatan laporan hasil komunikasi dari pelanggan.

*Account Executive* adalah jabatan yang berfungsi untuk memperluas jaringan *customer corporate* dan membina hubungan baik dengan seluruh *customer* baru/*existing* guna meningkatkan penjualan *Corporate Sales*, serta memonitor penjualan dan pelayanan *customer corporate*. *Account Executive* bertanggung jawab untuk membantu *Corporate Sales Section Head* dan *Account Executive Unit Head* dalam pembinaan, pengembangan dan penjualan kepada *customer corporate* dengan cara diantaranya adalah melakukan kunjungan harian kepada *customer* dan membuat laporan *progress* kerja (*Daily, Weekly, Monthly*). Pengukuran kinerja dinilai berdasarkan kunjungan harian dengan target 3 *customer* setiap harinya, target penjualan per bulan terpenuhi, dan tersedianya laporan tepat waktu kepada

*Admin Sales*. *Admin Sales* merupakan jabatan yang juga bertanggung jawab dalam kegiatan *Account Executive* seperti membuat *Weekly Plan* dan rekapitulasi laporan *Minutes of Meeting. Account Executive* diwajibkan untuk membuat *Daily Report* dalam bentuk absen berupa foto *selfie* di lokasi customer sebagai bukti kehadiran, tanda tangan dari PIC (*Person in Charge*) dari pihak *customer*, dan menceritakan kegiatan kunjungan atau disebut MoM (*Minutes of Meeting*). Namun tidak jarang, *Account Executive* melakukan manipulasi berupa memalsukan kehadiran kunjungan, *reschedule* jadwal kunjungan dengan alasan yang tidak jelas sehingga PT. TIKI JNE Bandung menerima banyak keluhan dari *customer* perihal *Account Executive* yang tidak hadir sesuai jadwal. Hal tersebut disebabkan oleh pihak *Account Executive Unit Head* yang tidak memiliki media untuk memantau kegiatan *Account Executive*.

Salah satu metode untuk menangani masalah tersebut adalah dengan menerapkan konsep gamifikasi pada *Daily Visit Report*. Gamifikasi merupakan penerapan cara kerja *game* kepada kegiatan yang bersifat *non-game*. Penerapan gamifikasi terhadap aplikasi *non-game* dilakukan dengan mengadopsi *game mechanics* (elemen-elemen yang terdapat pada *game*) ke dalam aplikasi tersebut. Beberapa unsur *game* yang bisa diterapkan adalah *level, badge, quest, coins, treasure, leaderboard, item virtual, score*, dan lain-lain. Penerapan *game mechanics* tersebut digunakan sebagai bentuk penghargaan kepada *Account Executive* yang telah menyelesaikan *Daily Visit* sesuai target atau bahkan lebih dari yang ditentukan dan sebagai pemicu timbulnya rasa kompetitif antar *Account Executive* yang ingin bersaing untuk menempati *ranking* teratas.

Dengan adanya permasalahan yang telah dijabarkan, maka akan dibangun sebuah aplikasi dengan konsep gamifikasi yang berperan sebagai media bagi pihak *Account Executive Unit Head* untuk memantau kegiatan bawahannya dan juga media bagi *Account Executive* dalam kegiatan *Daily Visit*, dengan elemen-elemen *game* yang diterapkan adalah *avatar, points, badge, progression,* dan *leaderboard*. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini, dapat meningkatkan motivasi *Account Executive* untuk melakukan *Daily Visit* kepada *customer* dan juga memudahkan *Account Executive Unit Head* untuk memonitor bawahannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat disimpulkan masalah yang ada adalah:

1. *Account Executive Unit Head* kesulitan untuk memantau kegiatan *Account Executive*.
2. *Account Executive Unit Head* sering mendapat keluhan dari *customer* dikarenakan *Account Executive* yang tidak melakukan *Daily Visit* sesuai jadwal.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan uraian permasalahan, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun aplikasi *Daily Visit Report* dengan menerapkan konsep gamifikasi.

Adapun tujuan yang akan dicapai dari pembangunan aplikasi ini adalah untuk :

1. Membantu pihak *Account Executive Unit Head* untuk memantau kegiatan *Account Executive*.
2. Memudahkan pihak *Account Executive* dalam kegiatan *Daily Visit* dengan penerapan konsep gamifikasi.

## 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibuat beberapa batasan masalah agar pembahasan lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

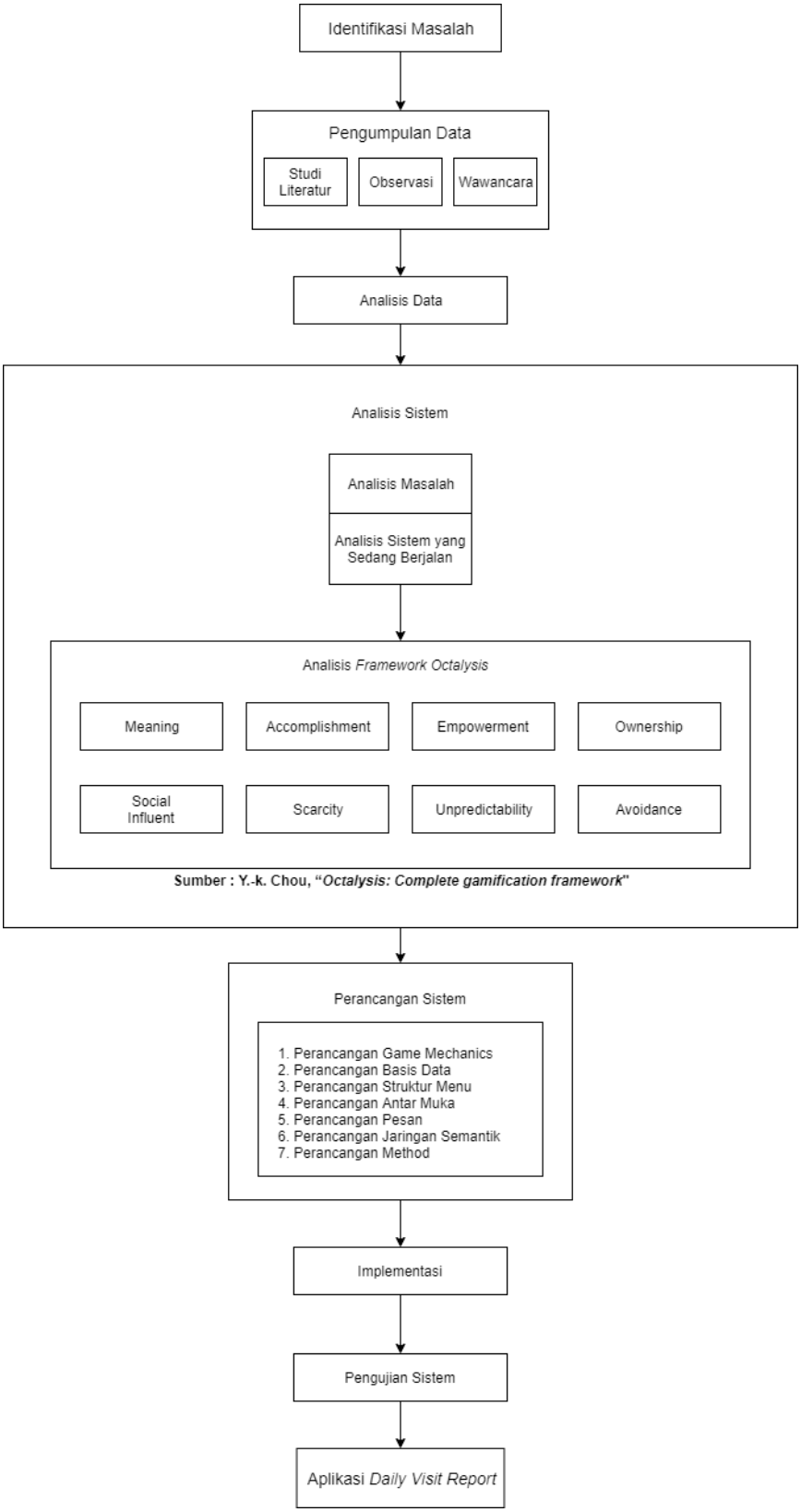
1. Penelitian dilakukan di JNE kantor perwakilan Naripan Bandung.
2. Aplikasi berbasis Web.
3. Perangkat yang dimiliki Account Executive wajib memiliki sensor GPS.
4. Bahasa Pemrograman yang digunakan adalah HTML,CSS,Javascript dan PHP.
5. DBMS yang digunakan adalah MySQL.

6. Metode yang digunakan yaitu metode gamifikasi dengan game mechanics yang digunakan adalah avatar, points, badge, progression, dan leaderboard.
7. Metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah *System Development Life Cycle Waterfall*
8. Menggunakan framework gamifikasi Octalysis.
9. Data yang digunakan sebagai bahan penelitian adalah attend list AE, data produktivitas tim, data MoM (Minutes of Meeting), dan data Daily Report Visit AE.
10. Pengguna aplikasi adalah Account Executive sebagai user dan *Account Executive Unit Head*, *Admin Sales* sebagai *Admin*.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan – tahapan yang telah ditentukan dalam melakukan sebuah penelitian yang berguna sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat denganbenar dan sistematis.

Berikut adalah tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian :




**Gambar 1.1 Gambaran Metodologi Penelitian**

Berikut merupakan keterangan dari langkah-langkah metodologi penelitian diatas :

1. Identifikasi Masalah

   Pada tahap ini adalah tindakan yang diperlukan untuk mengetahui inti dari persoalan, penyebab permasalahan yang sedang dihadapi oleh PT TIKI JNE kantor perwakilan Naripan Bandung.
2. Pengumpulan Data

   Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   a. Studi Literatur

      Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data atau dokumen untuk mendapatkan suatu pencerahan/gambaran tentang masalah yang dibahas.

   b. Observasi

      Pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung ke JNE kantor perwakilan Naripan Bandung.

   c. Wawancara

      Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Pak Agung selaku Account Executive Unit Head mengenai permasalahan yang ada.
3. Analisis Data

   Pada tahap ini analisis data yang telah diterima diolah baik itu berupa wawancara, draft maupun identifikasi masalah serta teori yang didapat pada tahapan sebelumnya guna mempermudah untuk memasuki tahapan selanjutnya.
4. Analisis Sistem

   Pada tahap analisis sistem ini meliputi beberapa hal ebagai berikut :

   a. Analisis Masalah

      Tahap ini merupakan asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil penelitian

   b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Tahap ini merupakan tahap analisis terhadap sistem yang sedang berjalan di PT. TIKI JNE Bandung.

c. Analisis *Framework Octalysis*

Hasil analisa dari analisis masalah dan analisis sistem yang sedang berjalan kemudian akan diterapkan pada 8 elemen inti yang masing-masing memiliki *game* teknik yang dapat dipilih untuk diimplementasikan. Berikut adalah 8 inti dari metode *octalysis :*

1. *Meaning*

   Pada elemen Meaning, aplikasi meyakinkan user bahwa dia melakukan sesuatu yang lebih besar dari dirinya sendiri atau dia "dipilih" untuk melakukan sesuatu.

2. *Accomplishment*

   Elemen *Accomplisment* digunakan untuk dorongan penggunan agar membuat kemajuan, mengembangkan dan mengatasi tantangan atau tugas yang ada.

3. *Empowerment*

   Elemen *Empowerment* adalah elemen yang dibuat agar pengguna dapat sekreatif mungkin menyelesaikan masalah.

4. *Ownership*

   *Ownership* adalah elemen di mana pengguna termotivasi karena mereka merasa seperti memiliki sesuatu. Ketika seorang pemain merasa memiliki, dia secara bawaan ingin membuat apa yang dia miliki menjadi lebih baik dan memiliki lebih banyak lagi.

5. *Social Influence*

   Elemen *Social Influence* digunakan untuk mendorong pengguna mengenai bimbingan, kompetisi, kecemburuan, pencarian kelompok, harta sosial, dan persahabatan agar pengguna terus menggunakan aplikasi yang ada.

6. *Scarcity*

   Elemen *Scarcity* adalah dorongan yang memotivasi kita hanya karena kita tidak dapat memiliki sesuatu dengan segera, atau karena ada kesulitan besar untuk mendapatkannya.

7. *Unpredictability*

   Elemen *Unpredictability* adalah dorongan pengguna untuk mencari tahu apa yang akan terjadi selanjutnya.

8. *Avoidance*

   Elemen *Avoidance* memotivasi pengguna melalui rasa takut kehilangan sesuatu, contohnya apabila misi kita mendapatkan penilaian dengan bintang yang rendah poin pengguna berkurang.

5. Perancangan Sistem

   Perancangan system ini dibuat untuk mengetahui gambaran proses sistem yang akan dibangun sehingga dapat dijadikan sebagai acuan pada saat mengimplementasikan system ke dalam bentuk kode dan program.

6. Implementasi

   Pada tahap ini dilakukan pembuatan kode dan program. Pengkodean merupakan proses penerjemahan desain sistem ke dalam bahasa yang dikenali computer. Data dan pemecahan masalah yang telah dirancang diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database.

7. Pengujian

   Tahap ini merupakan tahap pengujian terhadap program yang telah dibangun, menentukan apakah program yang dibangun sudah menyelesaikan permasalahan yang ada diperusahaan dan apakah fungsionalitas program berjalan dengan baik.

8. Kesimpulan dan Saran

   Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan diperoleh dengan cara membandingkan sejauh mana efektifitas kegiatan *Daily Visit* di PT. TIKI JNE Bandung sebelum dan sesudah diterapkannya system yang sudah dibuat.

9. Aplikasi *Daily Visit Report*

   Pada tahap ini aplikasi sudah selesai dilakukan pengujian untuk fungsionalnya. Kemudian aplikasi sudah siap digunakan dalam meningkatkan efektifitas kegiatan *Daily Visit* dan membantu pihak *Account Executive Unit Head* untuk memantau kegiatan *Daily Visi.*

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran secara umum mengenai permasalahan dan pemecahannya. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, serta sistematika penulisan untuk menjelaskan pokok – pokok pembahasannya.

**BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai objek dari penelitain, dan teori – teori pendukung yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

**BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi pemaparan analisis masalah, analisis kebutuhan data, analisis basis data, analisis jaringan, analisis kebutuhan non fungsional, dan analisis kebutuhan fungsional. Hasil dari analisis kemudian diterapkan pada perancangan perangkat lunak yang terdiri dari perancangan basis data, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka dan jaringan semantik.

**BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini berisi mengenai implementasi dari analisis dan perancangan sistem yang dilakukan. Hasil dari analisis kemudian dilakukan pengujian sistem dengan

metode *blackbox* yang terdiri dari alpha dan beta sehingga perangkat lunak yang dibangun sesuai dengan analisis dan perancangan yang telah dilakukan.

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian system serta saran untuk pengembangan sistem kedepan.