

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang pengiriman serta pelayanan pos. PT. Pos Indonesia didirikan pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (Jakarta) oleh gubernur yang saat itu sedang menjabat, yaitu Jendral G.W Baron van Imhoff. Tujuan awal didirikannya PT. Pos Indonesia yaitu untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi pedagang dari luar jawa dan bagi penduduk yang datang serta pergi ke Negeri Belanda. Maka sejak saat itu lah pelayanan pos telah lahir serta mengemban peran serta fungsi pelayanan kepada publik.

Sebagai perusahaan BUMN yang bergerak dibidang pengiriman dan atau pelayanan pos, PT. Pos Indonesia juga memfasilitasi sarana komunikasi dan informasi bagi masyarakat. Meskipun persaingannya ketat, PT. Pos Indonesia tetap melaksanakan tugas serta fungsinya dibidang pengiriman dan atau pelayanan pos untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pengembangan pada layanan yang sesuai dengan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sebagai salah satu bentuk loyalitas PT. Pos Indonesia pada pelanggannya.

Seiring berjalannya waktu, kini PT. Pos Indonesia telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan di Indonesia,

dengan cara memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100% Kota/Kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa, serta 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Di sisi lain juga kebutuhan masyarakat akan adanya layanan pos ini semakin meningkat. Maka dari itu sangat dibutuhkan inovasi dalam memenuhi permintaan masyarakat akan berbagai jenis layanan jasa yang ada pada PT. Pos Indonesia.

PT. Pos Indonesia kini tidak hanya berfokus pada pengiriman surat saja, akan tetapi PT. Pos Indonesia sudah banyak menyediakan layanan, yaitu salah satunya layanan logistik. Layanan logistik ini berupa jasa pengiriman dengan jangkauan dalam negeri. Di dalam layanan logistik ini, PT. Pos Indonesia menyediakan layanan yang bernama *pickup package* atau penjemputan paket ke alamat rumah seller yang bersangkutan sehingga nantinya paket akan dibawa oleh kurir kemudian dikirim ke alamat tujuan.

Pickup Package atau penjemputan paket adalah salah satu layanan jasa untuk penjemputan paket atau barang oleh kurir ke alamat tempat seller yang bersangkutan dengan batas waktu penjemputan yaitu 3x24 jam. Layanan *pickup* ini biasanya digunakan oleh *marketplace* untuk memudahkan dalam proses pengiriman dari seller yang ada di *marketplace* tersebut. Dengan kata lain, seller tidak perlu repot mengantarkan barang ke ekspedisi yang dituju guna melakukan pengiriman.

Proses *pickup package* atau proses jemput paket adalah salah satu layanan jasa yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia. Kegiatan operasional ini berhubungan dengan kegiatan logistik yang melibatkan petugas logistik, kurir, petugas customer service, petugas loket dan petugas processing yang ada di PT. Pos Indonesia. Kegiatan logistik ini mempunyai fungsi yang strategik dalam mengelola berbagai macam paket dengan sejumlah persediaan dalam proses dari titik awal penjemputan paket hingga pengiriman paket ke alamat tujuan. Akan tetapi proses *pickup* yang ada di kantor pos khususnya yang ada di Kantor Pos Banjar belum sepenuhnya terintegrasi secara *real time* antara seller dan kurir sehingga saat ini masih dibutuhkan komunikasi manual atau hanya bisa dilakukan permintaan melalui aplikasi *WhatsApp* kepada nomor pribadi petugas. Jika proses *pickup* masih dilakukan secara manual ini, maka rentang tanggung jawab hanya sebatas di pihak kurir yang bersangkutan saja, karena tidak adanya faktor pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsungnya. Akan tetapi, apabila sudah dibuatkan *website request pickup*, maka atasan langsungnya akan meng-akses *website* tersebut dan apabila ditemukan adanya *request pickup* dari seller maka atasan langsung dari kurir dapat memberikan perintah secara dinas sesuai dengan *jobdesk* yang dibebankan kepadanya, sehingga atasan langsungnya dapat menilai kinerja dan kecepatan respon atas petugas *pickup service* yang dilaksanakannya.

Oleh karena itu, didapati beberapa permasalahan, yaitu dengan kecepatan proses terkadang terkendala oleh nomor yang belum aktif ataupun permintaan

pickup belum dibaca oleh petugas yang berkaitan. Kemudian, ketika ada petugas kurir yang berkaitan sedang tidak masuk kerja atau sudah pindah tugas atau bahkan pindah jabatan maka seller harus menghubungi nomor *WhatsApp* petugas kurir yang baru, padahal bagi seller kecepatan request *pickup* kepada petugas akan mempercepat proses *update* status suatu kiriman yang akan muncul pada orderan di *marketplace* sehingga dari kecepatan *update* data akan berpengaruh juga terhadap kinerja seller dan menjadi penilaian tersendiri di sistem *marketplace*

Dari beberapa permasalahan tersebut maka diperlukan adanya suatu sistem yang terkoneksi dan terintegrasi dengan *website* induk Kantor Pos Banjar yang diakses oleh atasan langsung kepada petugas *pickup*, sehingga para seller hanya melakukan permintaan *request pickup* kedalam *website* dan hanya petugas yang bisa akses ke *website* itu dapat melakukan koordinasi dengan petugas lapangan yang sekiranya dapat segera menindaklanjuti permintaan *request pickup* ini.

Hasil akhir dari sistem ini adalah memberikan informasi tentang manajemen barang dan rute pengiriman sehingga pada proses penjemputan dapat dilakukan dengan *real time* atau *on time*. Aplikasi ini juga dapat diartikan sebagai sarana interaksi antara kantor ekspedisi dan dalam hal ini kantor pos dengan para pelanggan atau pemakai jasa Pos. Layanan ini juga memungkinkan seller melakukan permintaan penjemputan barang atau di tempat pengirim.

Berdasarkan pemaparan yang sudah disampaikan, sehingga nantinya perlu dikembangkan sistem informasi yang berkaitan dengan *request pickup package* atau permintaan penjemputan paket.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam pembuatan penelitian ini, penulis mengidentifikasi masalah yang akan menjadi pokok bahasan pada laporan ini, yaitu :

1. Sistem *pickup* atau penjemputan paket yang terjadi di PT. Pos Indonesia Cabang Banjar ini masih dilakukan secara manual menggunakan nomor *WhatsApp* pribadi kurir sehingga masih memakan waktu yang cukup lama atau tidak *real time*.
2. Diperlukannya proses bisnis yang diusulkan pada *request pickup* di PT. Pos Indonesia cabang Banjar yang sudah terkoneksi serta terintegrasi dengan *website* guna memberikan informasi kepada seller atas jumlah paket yang di *pickup* oleh kurir untuk menghindari kehilangan paket.
3. Dibutuhkan sebuah aplikasi yang menunjang dalam ketepatan waktu agar proses *request pickup package* dapat segera diproses secara cepat sehingga *update* kiriman dapat *terverifikasi* secara *real time* oleh *marketplace* agar rentang tanggung jawab bisa terlihat antara seller dan kurir yang diawasi oleh Spv Penjualan Korporat

Kurir dan Logistik (Spv. Kurlog), sehingga masing-masing pihak mempunyai rentang tanggung jawab terhadap informasi yang ada pada *website* tersebut.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dalam pembuatan penelitian ini, penulis menemukan rumusan masalahnya, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang sedang berjalan serta yang akan diusulkan nantinya pada *request pickup* pada PT. Pos Indonesia Cabang Banjar.
2. Bagaimana bentuk bangun dan rancang aplikasi yang dapat membantu PT. Pos Indonesia Cabang Banjar untuk mem-*pickup* paket dari seller yang terkait.
3. Bagaimana proses dan bentuk pengujian dari sistem yang akan dibuat di PT. Pos Indonesia Cabang Banjar.
4. Bagaimana proses dan implementasi sistem yang akan dibuat di PT. Pos Indonesia Cabang Banjar.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk rancang dan bangun aplikasi berbasis *website* dan dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *MySQL* dengan didukung penggunaan *software visual studio code* untuk proses

coding sehingga bisa meningkatkan potensi kurir yang bersangkutan agar bisa lebih *real time* dalam penjemputan paket ke alamat yang sudah ditentukan serta paket yang sudah di *pickup* bisa dikelola dengan baik di bagian logistik PT. Pos Indonesia Cabang Banjar sehingga *update* status sebuah kiriman dapat langsung terintegrasi ke *website* atau aplikasi *marketplace* yang bersangkutan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari “Aplikasi *Request Pickup Package* Berbasis *Website* Pada PT. Pos Indonesia Cabang Banjar” ini adalah :

1. Terbentuknya rancangan *website* yang nantinya akan memberikan sebuah informasi kepada Kantor Pos untuk dapat menjemput kiriman Pos yang ada di seller.
2. Dapat memudahkan Kantor Pos untuk dapat terhubung dengan seller *marketplace* dimana letak dan posisi penjemputan barang yang bersangkutan.
3. Dapat mengkomunikasikan antara pemakai jasa atau seller dengan pihak Kantor Pos agar dapat dilayani dalam proses penjemputan paket.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk menerapkan ilmu yang didapatkan saat perkuliahan pada salah satu permasalahan yang ada di sekeliling sehingga dapat digunakan sebagai salah satu usaha agar dapat memberi manfaat bagi pihak internal

maupun eksternal yang berkaitan dengan PT. Pos Indonesia, terutama di cabang Banjar.

Kegunaan lain dari penelitian ini ini berupa kegunaan teoritis dan kegunaan praktis pada perancangan serta pembangunan sistem berbasis website di PT. Pos Indonesia cabang Banjar, yaitu sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Menggambarkan desain sistem dalam merancang sebuah desain pada sistem berbasis website ini dan serta membahas konsep sistem yang ada pada aplikasi *request pickup package* pada PT. Pos Indonesia cabang Banjar.
- b. Dapat mengetahui proses penyelesaian salah satu masalah yang ada di PT. Pos Indonesia cabang Banjar.
- c. Dapat menganalisis serta membahas bagaimana konsep kerja sistem pada aplikasi yang dibuat yakni aplikasi *request pickup package* berbasis *website*.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi perusahaan BUMN, khususnya PT. Pos Indonesia cabang Banjar, gagasan ini dapat diterapkan untuk mengurangi kegagalan atau ketidakmampuan dalam proses komunikasi antar orang, yaitu seller dan kurir *pickup* untuk mem-*pickup* atau menjemput paket seller sesuai alamat yang dituju.

- b. Bagi pihak internal yang ada di PT. Pos Indonesia cabang Banjar, gagasan ini bisa dijadikan salah satu solusi untuk meningkatkan mutu PT. Pos Indonesia dalam mem-*pickup* paket atau menjemput paket yang ada pada seller *e-commerce* terkait untuk lebih *on time* dalam menjemput paket serta paket dapat diantarkan ke alamat tujuan yang terkait.
- c. Bagi pembaca dan penulis, laporan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta ilmu mengenai sistem informasi *pickup package* berbasis website di PT. Pos Indonesia cabang Banjar.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah serta memiliki hasil yang sesuai dengan tujuan pembuatan “Aplikasi *Request Pickup Package* Berbasis Website Pada PT. Pos Indonesia Cabang Banjar”, maka penelitian ini perlu dibatasi baik dari data yang didapat maupun proses yang akan dijalankan. Maka dari itu, Batasan dari penelitian ini hanya akan membahas mengenai beberapa hal, yaitu :

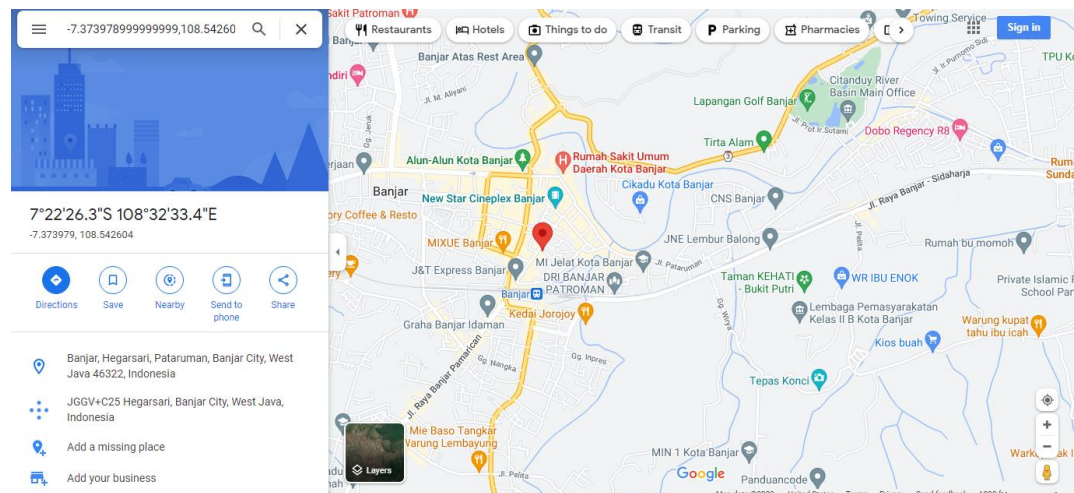
1. Pembuatan aplikasi berbasis *website* ini hanya mengenai permintaan penjemputan paket (*request pickup*) yang permintaannya akan terhubung dengan sistem sehingga tidak perlu akses secara manual pada PT. Pos Indonesia Cabang Banjar.
2. Kurir yang bersangkutan harus mengambil paket yang belum diambil oleh kurir lain, sehingga jumlah kuantiti paket yang menjadi tanggung jawabnya berbeda-beda.

3. Sistem ini memiliki hak akses oleh 3 pengguna, yaitu seller, Spv Korporat Logistik, dan Kurir yang bersangkutan.
4. Tidak adanya *tracking* paket pada sistem ini, karena *tracking* paket sudah ada di orderan paket masing-masing pada *marketplace* yang terkait.
5. Aplikasi ini hanya mencakup wilayah Kota Banjar saja yang melayani layanan *pickup* hanya untuk seller yang melakukan bisnis online hanya melalui *marketplace* yang terkait.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sepenuhnya pada lingkungan PT. Pos Indonesia Cabang Banjar, yang beralamat di Jalan Kantor Pos, Hegarsari, Pataruman, Kota Banjar, Jawa Barat 46322, Indonesia.



Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama masa waktu yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

Jadwal kegiatan	Bulan Pelaksanaan 2023					
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pra pelaksanaan penelitian						
Survei Objek Penelitian						
Menentukan Judul & Topik Penelitian						
Pengumpulan data dan Analisis Sistem						
Penyusunan Skripsi						

Jadwal Kegiatan	Bulan Pelaksanaan 2023					
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pengumpulan Draft Skripsi						

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan penjelasan sebelum dilakukannya perancangan dan pembangunan sistem informasi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian terdahulu, serta data dan informasi terkait penelitian yang menjadi acuan serta bahan pertimbangan untuk proses Analisa data serta pembahasan penelitian. Serta membahas berbagai konsep dasar dan teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan

dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya dengan termasuk sistesisnya.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian yang berisi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti, dan analisis sistem informasi yang berjalan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai perancangan serta pembangunan sistem yang diusulkan dengan dilihat dari hasil dan pembahasan analisis sistem informasi yang berjalan dan kebutuhan yang diperlukan oleh perusahaan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hal-hal yang bisa disimpulkan dari hasil keseluruhan penelitian yang dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Cabang Banjar dan aplikasi yang dibangun serta saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.