BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lingkungan industri bisnis pos mengalami turbulensi perubahan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi, perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah, pergeseran pasar serta makin tingginya kebutuhan dan tuntutan mutu layanan prima bagi konsumen, agresivitas gerak pesaing, dan juga perubahan ekonomi global sangat mempengaruhi industri jasa pos di tanah air. Strategi dan operasional PT Pos Indonesia bergerak dalam koridor perubahan yang terjadi. Operator jasa kurir kelas dunia yang didukung sumber daya dan teknologi prima semakin agresif menawarkan layanan dengan kualitas yang baik. Di sisi lain terdapat peluang pasar tertentu yang sulit ditembus oleh layanan PT Pos Indonesia. Sehingga semakin terasa adanya akan kebutuhan transfer teknologi, pengetahuan dan pengalaman bagi seluruh jajaran sumber daya manusia.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga belum bisa sepenuhnya mengadaptasi teknologi informasi tersebut untuk mampu bersaing dengan operator jasa kurir lainnya. Hal ini dimungkinkan karena masih belum terdapat sebuah sistem yang bisa menangani seluruh jenis layanan pos, dimana dalam pelayanannya juga terdapat jenis-jenis layanan pos diantaranya layanan pengiriman weselpos, paket pos, kilat khusus, dan EMS (*Express Mail Service*) yang masih menggunakan cara-cara manual.

Penelitian yang akan dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga merupakan suatu tantangan tersendiri dalam menemukan

kelemahan dalam sebuah sistem sehingga memberikan langkah-langkah untuk memperbaiki sistem yang tersebut yang dengan sendirinya secara tidak langsung dapat membantu PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga meningkatkan mutu layanan terhadap konsumen.

Permintaan kebutuhan masyarakat akan layanan jasa pos selamanya akan mengalami peningkatan secara terus menerus. Kebutuhan masyarakat akan layanan pos mungkin tidak selamanya akan tetap, maka dari itu dibutuhkan inovasi dalam memenuhi permintaan masyarakat akan layanan pos. Penelitian terhadap pemenuhan kebutuhan sistem ini diharapkan bisa memberikan kontribusi yang besar dalam melihat kebutuhan akan jenis layanan pos masa yang akan datang.

Dengan melakukan penganalisaan terhadap sistem yang sedang berjalan, diharapkan akan diperoleh suatu hasil sistem layanan pos yang dapat memberikan informasi yang tepat, cepat dan akurat. Rancangan sistem baru yang terkomputerisasi yang menggabungkan semua jenis layanan pos diantaranya jasa layanan pengiriman wesel, paket pos, kilat khusus, dan EMS (*Express Mail Service*) memudahkan petugas loket dalam memberikan pelayanannya kepada publik Dengan demikian mutu layanan yang prima yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga memberikan kepuaasan bagi masyarakat yang membutuhkan jasa layanan pos.

Berlatar belakang hal tersebut perlu rasanya untuk membahas lebih lanjut tentang sistem pelayanan pos yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga. Oleh karena dalam penyusunan skripsi ini penulis

tertarik untuk mengambil judul **"Sistem Informasi Layanan Pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga"**

1.2 Identifikasi Masalah

Proses pengidentifikasian masalah merupakan langkah awal untuk mengetahui latar belakang kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang berjalan. Adapun permasalahan yang penulis temukan dalam sistem yang sedang berjalan adalah sebagai berikut :

1. Pengoperasian sistem layanan pos yang masih manual sehingga pelayanan kepada konsumen belum sepenuhnya terselesaikan secara maksimal.
2. Teknik pelayanan permohonan pengiriman jasa wesel, kilat khusus, paket pos dan EMS dari petugas loket yang belum optimal sehingga menghambat dalam meningkatkan mutu layanan pos.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan analisis dan identifikasi pada masalah selama dilakukannya penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga, agar informasi yang dihasilkan lebih terarah dan dapat dipahami dengan mudah maka perlu adanya batasan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu diantaranya :

1. Layanan jasa pengiriman wesel pos hanya melayani pengiriman untuk wilayah seluruh Indonesia dengan batas nominal pengiriman uang terendah Rp. 100.000,00 dan tertinggi Rp. 5.000.000,00 berlaku untuk jenis pengiriman weselpos prima dan weselpos biasa.

2. Pengiriman paket pos hanya melayani pengiriman untuk wilayah seluruh Indonesia dengan ketentuan berat maksimum barang hanya 30 kg dan biaya pengiriman kompetitif dan ditetapkan berdasarkan tingkat berat kiriman serta kota tujuan kiriman.
3. Pengiriman kilat khusus hanya melayani pengiriman untuk wilayah seluruh Indonesia dengan ketentuan tarif pengiriman yang telah diatur dan ditentukan Direksi PT. Pos Indonesia dan berlaku untuk seluruh wilayah Indonesia.
4. Pengiriman jasa EMS (*Express Mail Service*) hanya melayani pengiriman dokumen ke negara yang telah terkoneksi dengan jaringan EMS, dengan biaya pengiriman dibayar langsung pada loket, dimana tarif pengiriman diatur berdasarkan negara tujuan pengiriman EMS dan lamanya pengiriman dokumen.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah merupakan pengajuan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat kelulusan program pendidikan Sarjana Strata I, jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Komputer Indonesia serta memberikan solusi pemecahan masalah terhadap sistem layanan pos yang sedang berjalan.

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sebuah sistem layanan jasa pengiriman weselpos, paket pos, kilat khusus dan EMS yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk

pengolahan data layanan pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga.

2. Memberikan alternatif pemecahan masalah kepada petugas loket dalam pelayanannya terhadap konsumen yaitu dengan memberikan kemudahan dalam pengoperasian program weselpos, kilat khusus, paket pos dan EMS sehingga bisa memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan.

1.5 Metode Penelitian

Dalam penulisan laporan ini, penulis mengumpulkan data sebagai bahan laporan dengan menggunakan suatu metode yang diberi nama metode deskriptif, yaitu suatu metode yang pada tahap pertama penulis melakukan dengan cara mengumpulkan data dan bahan yang diperlukan terlebih dahulu. Dan pada tahap berikutnya penulis mengolah dan membahas sampai pada suatu kesimpulan yang pada akhirnya dapat dibuat suatu laporan untuk melampirkan semua kegiatan yang dikerjakan selama dilakukannya penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga.

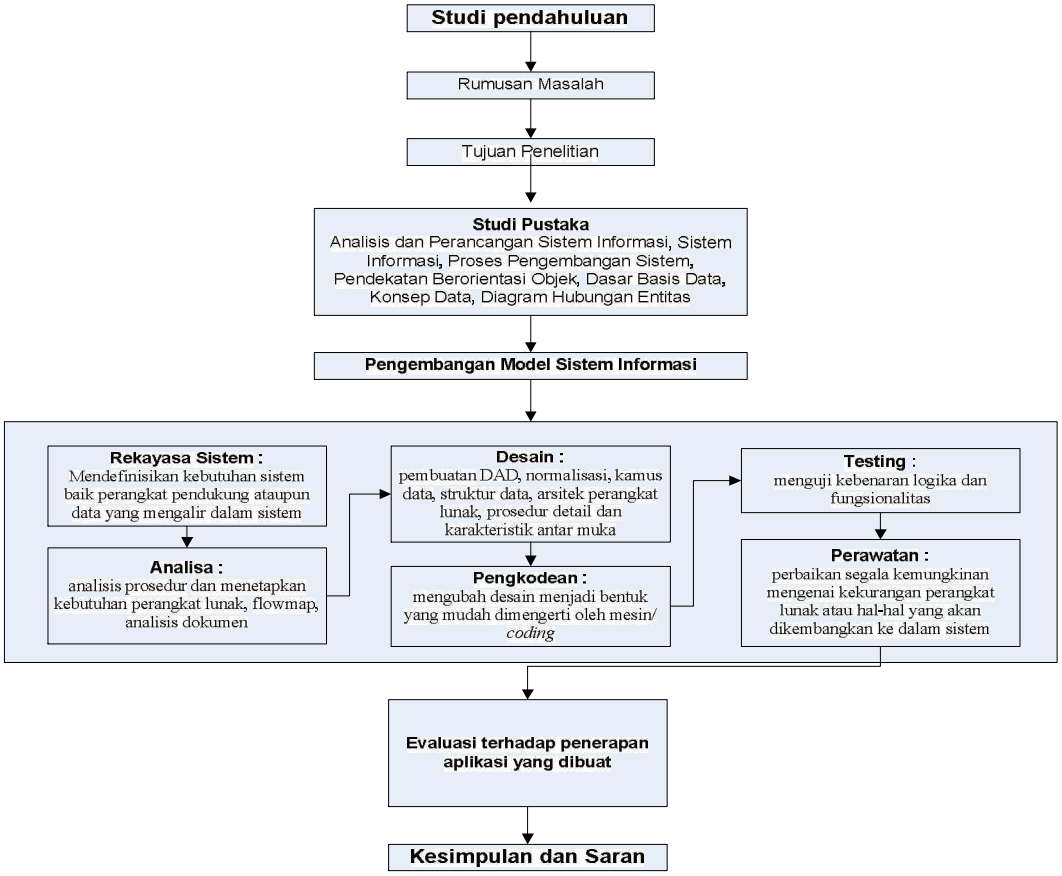
1. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :
   a. *Interview*, hal ini dilakukan oleh penulis dalam rangka mencari keterangan-keterangan yang diperlukan. Dimana penulis melakukan interview ini dengan pihak yang ikut terlibat diantaranya petugas loket pos, Manajer Pelayanan, bagian PURI dalam proyek ini.
   b. Studi pengamatan (*Observasi*), yaitu kegiatan memperoleh data dengan mengamati langsung objek yang diteliti oleh penulis. Pengamatan ini dilakukan penulis dengan melihat aktifitas transaksi dalam pelayanan pos.

c. Selain itu penulis juga melakukan *library search*, yaitu penulis mencari data-data/informasi pada buku-buku/kepustakaan yang berhubungan dengan tugas akhir yang sedang disusun.

2. Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan

Pengembangan sistem informasi ini dilakukan melalui beberapa tahapan dan menggunakan metodologi pembangunan perangkat lunak menggunakan paradigma *waterfall* (*classic life cycle*).

Berikut ini adalah tahapan penelitian yang penulis lakukan selama melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga. Adapun gambar dari tahapan penelitian ini bisa dilihat di bawah ini :



Gambar 1.1 Tahapan Paradigma Waterfall (Classic Life Cycle)
[Sumber : Jogiyanto HM, (1996;56)]

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian tugas akhir ini dilaksanakan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga yang beralamat di Jalan Alun-Alun Utara No. 2 Purbalingga terhitung mulai tanggal 15 September 2006 sampai dengan tanggal 22 September 2006. Waktu penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Purbalingga dimulai dari jam 08.00 sampai dengan selesai setiap harinya.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dalam pemahaman, maka laporan Tugas Akhir ini penulis susun dengan sistematika sebagai berikut ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijabarkan tentang maksud dan tujuan pembuatan tugas akhir serta segala sesuatu yang melatar belakanginya. Pada bab ini juga dijelaskan tentang batasan- batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang pengertian sistem, pengertian informasi, pengertian system informasi, pengertian sistem informasi manajemen, Pengertian Basis data, *Microsoft Visual Basic 6.0, Microsoft SQL 2000, Crystal Reports.*

BAB III ANALISIS SISTEM

Pada bab ini berisi tentang kebutuhan dari sistem yang sedang dikerjakan, prosedur dari jenis layanan pos yang sedang dibahas, flowmap dari jenis layanan yang sedang dibahas, diagram konteks dan

DFD yagn sedang berjalan, analisis dokumen yang terlibat dalam sistem yang sedang dibahas.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini menjelaskan tentang proses pembuatan sistem informasi yang telah dianalisis sebelumnya yang meliputi perancangan sistem yang akan diajukan, prosedur sistem yang akan diajukan, diagram konteks, data flow diagram, kamus data, ERD, normalisasi, perancangan tabel relasi, perancangan struktur program, perancangan struktur menu, perancangan format masukan, perancangan format keluaran, pengkodean, kebutuhan sistem, dan konfigurasi jaringan.

BAB V IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab ini penulis akan membahas tentang cara pengoperasian dan pengujian program serta menganalisanya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan disampaikan kesimpulan dari laporan tugas akhir ini serta saran- saran yang berhubungan dengan program yang dibuat serta pengembangannya lebih lanjut lagi.