# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Teknologi Informasi diera globalisasi saat ini maju semakin pesat, setiap orang dapat berinteraksi tanpa dibatasi ruang dan waktu. Seperti berbicara melalui *video calling*, bertukar *file*, bahkan teknologi informasi sedang mengiringi dunia pada perubahan baru dan mewarnai hampir seluruh kehidupan manusia termasuk pada dunia pelayanan pengiriman kiriman. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dapat membantu menunjang segala aktivitas pelayanan pengiriman kiriman.

PT. POS INDONESIA adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan pengiriman. Beberapa layanan yang diberikan PT. POS INDONESIA diantaranya adalah WESELPOS, POS *PAY*, POS *EXPRESS*, POS KILAT KHUSUS, dan EMS ( *Express Mail Service* ) *International*. Setiap jenis produk memiliki keunggulan masing-masing. Jenis produk yang akan penulis bahas lebih lanjut hanyalah produk POS *EXPRESS*. POS *EXPRESS* adalah layanan istimewa dari PT. POS INDONESIA untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat, mudah dilacak dengan harga kompetitif. Lama waktu pengiriman dengan POS *EXPRESS* maksimum 1 (satu) hari.

Pihak PT. POS INDONESIA telah menyediakan fasilitas layanan berupa pelacakan kiriman yang mana sebagai bagian dari layanan utama. Seperti pada

**Gambar 1.1** merupakan contoh hasil pelacakan kiriman dengan fasilitas layanan melalui *website* http://www.posindonesia.co.id .



POS INDONESIA

STATUS KIRIMAN TERBUKUKAN

( POS EXPRESS, POS KILAT KHUSUS, PAKETPOS BIASA )

Hasil Pelacakan :

| No.Resipos | 11969890496 | | |
|---|---|---|---|
| History Status | | | |
| Lokasi | Status | Tanggal Status | Keterangan |
| MPC Yogyakarta 55400 | Diterima Sialamat | 2011-10-08 13:14:07 | Penerima : SUBIYANUR |

**Gambar 1.1 Hasil Pelacakan Kiriman PT POS INDONESIA**
***Sumber:* http://posindonesia.co.id/Lacak**

Pada **Gambar 1.1** terlihat jelas informasi yang diberikan pada pelanggan hanya berupa nomor resi, lokasi terakhir keberadaan kiriman, status pengiriman, tanggal status, serta keterangan. PT. POS INDONESIA juga telah menyediakan layanan pelacakan kiriman melalui sms *gateway*. Adapun layanan sms ini banyak mendapatkan pengaduan dari pelanggan karena sms yang dikirim jarang mendapatkan balasan, sehingga dinilai kurang *efektif* dalam mengetahui lokasi dan status pengiriman.

Berikut **Tabel 1.1** adalah *sample* daftar pengaduan pelanggan terhadap layanan kantor pos II Bandung.

**Tabel 1.1 Contoh Data Pengaduan Konsumen Terhadap Layanan PT POS INDONESIA**

| NO URUT | TANGGAL PENGADUAN | NOSI / TGL KIRIM | JNS KIR | PENGIRIM | PENERIMA | INVESTIGASI |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 92 | 3/3<br>100 esde 3/3<br>101cc 3/3 | 12261611072 | EXP | funta stricker<br>0857214142<br>14/desi | nontje ticoalu<br>jln.cempaka putih tengah<br>26A NR 314<br>JKP<br>T.021424359 | 2/3 diantar tapi rumah kosong<br><br>ditto : tati<br>3/3 |
| 93 | 6/3 | 12293169292<br>1/3<br>08788693347/<br>082114018533 | SKH | F68 MF<br>situ aksan 6<br>T.6040492/<br>Agus | Pleter<br>Jl Pantai indah utara II–Pik<br>JKU | Dito : lokot<br>5/3 |
| 94 | 7/3 | 12025993400 | SKH | Amini<br>Bandung<br>T.08782500<br>5025/wati | Dina P Rini<br>Smk klakah<br>Jl Raya Randu Agung 17 Klakah<br>Lumajang<br>67300 | minta di retour<br><br>Dito : Agus w<br>9/3 |

***Sumber : Daftar Pengaduan KP II Bandung***

Pada **Tabel 1.1** salah satu daftar pengaduan pelanggan disebabkan alamat yang dituju salah, sehingga surat harus di kembalikan ke kantor Pos asal. Maka hasil pengamatan sementara yang dilakukan penulis terhadap layanan PT. POS INDONESIA, sebagian besar pelanggan mengeluhkan layanan sms *gateway* yang kurang *efektif*, serta keterlambatan penyampaian kiriman yang disebabkan alamat yang dituju salah atau kurang jelas. Selain itu, saat ini merupakan era *mobile technology* dimana perangkat teknologi informasi semakin ringkas dan *fleksibel*. Mengapa PT. POS INDONESIA tidak melakukan pengembangan terhadap layanan ini misal dengan pelacakan yang lebih *efektif* dan informasi terperinci dapat diakses dengan perangkat *mobile* seperti *smartphone* yang marak beredar saat ini. Inilah yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian lebih

lanjut terhadap POS *EXPRESS* guna menghasilkan suatu pengembangan yang dapat bermanfaat bagi masyarakat maupun pihak PT. POS INDONESIA sendiri.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk merancang sebuah aplikasi pelacakan kiriman sebagai bahan untuk penelitian skripsi dengan mengangkat judul **"APLIKASI PELACAKAN KIRIMAN BERBASIS *MOBILE* PADA LAYANAN POS *EXPRESS* DI PT. POS INDONESIA (PERSERO)"**

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identifikasi masalah dan rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Adapun penjelasannya secara rinci dari identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dilihat pada bahasan di bawah ini.

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun mengenai identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi pelacakan kiriman yang sudah ada belum memberikan informasi kiriman secara terperinci.
2. PT. Pos Indonesia sudah menerapkan pelacakan kiriman yang dapat diakses dengan perangkat *mobile* yaitu sms *gateway* tapi dinilai kurang memberikan solusi, karena masih banyak pengaduan dari pelanggan mengenai *efektifitas* layanan sms *gateway*.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem informasi pelacakan kiriman yang sedang berjalan pada layanan POS EXPRESS di PT. POS INDONESIA (PERSERO) saat ini.
2. Bagaimana pengembangan sistem informasi pelacakan kiriman berbasis *mobile* pada layanan POS EXPRESS di PT. POS INDONESIA (PERSERO).
3. Bagaimana perancangan aplikasi pelacakan kiriman berbasis *mobile* pada layanan POS *EXPRESS* di PT. POS INDONESIA (PERSERO).
4. Bagaimana implementasi dari aplikasi pelacakan kiriman berbasis *mobile* pada layanan POS *EXPRESS* di PT. POS INDONESIA (PERSERO).

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian penjelasannya secara rinci dapat dilihat dibawah ini.

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan kemudahan pelanggan dalam melacak kiriman melalui *mobile (smartphone).*

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelacakan kiriman yang sedang berjalan pada layanan *POS EXPRESS* di PT. POS INDONESIA saat ini.
2. Untuk mengembangkan sistem informasi pelacakan kiriman berbasis *mobile* pada layanan POS *EXPRESS* di PT. POS INDONESIA (PERSERO).

3. Untuk merancang aplikasi pelacakan kiriman berbasis *mobile* pada layanan POS *EXPRESS* di PT. POS INDONESIA (PERSERO)
4. Untuk mengimplementasikan aplikasi pelacakan kiriman berbasis *mobile* pada layanan POS *EXPRES* di PT. POS INDONESIA (PERSERO).

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian ilmiah sudah semestinya memiliki nilai guna baik bagi peneliti itu sendiri maupun masyarakat umum. Berikutnya akan dijelaskan lebih lanjut mengenai manfaat dari penelitian ini.

### 1.4.1. Kegunaan Praktis

Bagi PT. POS INDONESIA hasil akhir penelitian ini dapat mengembangkan sistem pelacakan kiriman yang sedang berjalan dan dapat menjadi sebagai bahan pertimbangan, masukan ataupun solusi. Dengan pelacakan kiriman berbasis *mobile* ini memberikan informasi ter-*update* kepada masyarakat secara *interaktif*, akurat, *efektif* dan efisien.

Bagi konsumen yang akan mengecek kiriman melalui layanan POS *EXPRESS*, hasil akhir penelitian ini dapat membantu melacak status kiriman dengan memanfaatkan teknologi *smartphone*, sehingga lebih *fleksibel* dan akurat.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

Secara Akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bidang Teknologi Informasi

   Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi informasi mengenai bagaimana membuat sebuah sistem yang *fleksibel, user friendly*

dan dapat merepresentasikan data dalam bentuk *text* dengan memanfaatkan teknologi *smartphone*.

2. Bagi Peneliti

   Dapat menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah di Universitas Komputer Indonesia dan dapat diterapkan ke dalam penelitian ini sehingga dapat bermanfaat bagi penulis khususnya.

3. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan referensi maupun bahan pertimbangan bagi mereka yang menjadikan penelitian lebih lanjut serta dapat dijadikan sebagai sumber pembanding dalam penelitian dengan tema yang sama.

## 1.5. Batasan Masalah

Terkait batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan penulis ini, dijelaskan sebagai berikut:

1. Metode pengembangan sistem menggunakan metode *Rational Unified Process* (RUP).
2. Metode pendekatan sistem yang digunakan pada penelitian ini yaitu berorientasi pada objek atau lebih dikenal dengan istilah *Object Oriented Programming*.
3. Aplikasi dibangun hanya untuk melacak kiriman.
4. Pelacakan kiriman hanya di Propinsi Jawa Barat yang terjangkau oleh jaringan Pos *Express.*

5. Aplikasi yang dirancang pada penelitian ini terbatas untuk sistem operasi Android

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilaksanakan pada Divisi Layanan POS *EXPRESS* di PT POS INDONESIA (PERSERO) yang beralamat di Jl.Asia Afrika no 49 Bandung 4000. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama 3 bulan terhitung dari bulan Maret sampai Mei 2012 dengan jadwal kegiatan penelitian tersaji pada **Tabel 1.2**

**Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Penelitian**

| Kegiatan | Waktu | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Maret | | | | April | | | | Mei | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | | | | | | | | | |
| ***Inception*** | | | | | | | | | | | | |
| a. Identifikasi kebutuhan sistem | | | | | | | | | | | | |
| ***Elaboration*** | | | | | | | | | | | | |
| a. Analisis dan Desaiin | | | | | | | | | | | | |
| ***Construction*** | | | | | | | | | | | | |
| a. Pembuatan program (Koding) | | | | | | | | | | | | |
| b. Pengujian (Testing) | | | | | | | | | | | | |
| ***Transition*** | | | | | | | | | | | | |
| a. Implementasi sistem | | | | | | | | | | | | |