BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, membuat manusia untuk mengikuti arah kemajuannya di setiap zaman. Bahkan manusia seolah dituntut untuk dapat menandingi perubahan zaman tersebut. Di era informasi saat ini, kehidupan manusia tidak dapat terlepas dengan informasi yang dapat diakses secara cepat dan mudah. Hal tersebut memudahkan manusia untuk dapat melakukan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu.

Telah banyak orang yang menginginkan berinteraksi dengan cepat dalam wilayah yang berbeda, tanpa bertemu langsung dengan orang yang ingin dituju. Termasuk didalamnya mengenai pengiriman barang. Sebelum adanya transportasi yang maju, dahulu orang mengirimkan barang hanya menggunakan transportasi sederhana mulai dari mengendarai sepeda sampai dengan kendaraan bermotor. Namun keinginan tercapainya pengiriman barang secara cepat dan aman belum terpenuhi, hal ini karena masih terbatasnya alat transportasi, teknologi informasi dan pengelolaan manajemen yang belum berkembang.

Kemudahan dalam mengakses informasi inipun mulai digunakan dalam bidang *forwarding* dan pengiriman barang. Saat ini banyak jasa pengiriman yang mulai meningkatkan pelayanan pengiriman mereka dengan memanfaatkan kemudahan dalam mengakses informasi agar konsumen dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik. Pelayanan pengiriman dari suatu perusahaan jasa pengiriman merupakan suatu hal yang harus diperhatikan, karena hal ini menyakut citra ataupun nama baik dari perusahaan itu sendiri. Dewasa ini masih sering

ditemukan adanya keluhan yang disampaikan konsumen melalui media yang mungkin dapat mempengaruhi nama baik perusahaan itu sendiri. Hal inilah yang selalu ingin dihindari dari suatu instansi yang bergerak dalam pelayanan jasa pengiriman, agar tidak memberikan kesan yang tidak baik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan cara terus berusaha meningkatkan pelayanan sehingga konsumen dapat memperoleh nilai-nilai kepuasan sekaligus dapat meningkatkan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa tersebut.

Saat ini persaingan bisnis semakin ketat. Berbagai cara dilakukan oleh pihak pelaku bisnis untuk menarik konsumen agar mau menggunakan jasa yang mereka tawarkan, serta mempertahankan untuk tidak pindah kepada jasa yang ditawarkan oleh pelaku bisnis lain (kompetitor).

Dalam usaha *forwarding* (jasa pengiriman barang dan media penyimpanan berupa kontainer pada pelabuhan) terdapat masalah yang sering timbul dan membuat konsumen tidak nyaman seperti proses pengiriman yang terlalu panjang, mulai dari pelayanan pendaftaran pengiriman, konfirmasi pembayan serta status pengiriman. Hampir semua proses-proses tersebut melalui telepon dengan admin bagian pengiriman, Hal ini mengakibatkan kerugian dari kedua belah pihak yaitu perusahaan dan konsumen. Kerugian yang dialami oleh perusahaan adalah berkurangnya konsumen karena tidak semua konsumen dapat ditangani dalam satu hari sehingga hal ini membuat perusahaan kehilangan konsumen. Dari sisi konsumen hal ini juga menyebabkan kerugian yaitu waktu yang banyak terbuang karna banyak proses pelayanan yang mash menggunakan telepon. Selain itu belum tersedianya media penyimpanan data perusahaan, barang dan konsumen yang

efisien karena media penyimpanan masih berupa dokumen manual yang dibuat dengan tulisan tangan pada form yang sudah tersedia dan laporan yang dicetak melalui aplikasi *spreadsheet* serta kurangnya informasi dalam proses pengiriman. Hal ini terjadi karena masih menggunakan data penyimpanan dengan aplikasi *spreadsheet* yang mempunyai keterbatasan tertentu. Ketentuan biaya pengiriman yang ada saat ini harga pertonase apabila pengiriman melebihi 40 ton dan akan dihitung tiga kali lipat dari uang jalan apabila kurang dari 40 ton. Peti kemas yang dapat dikirim ada dua jenis yaitu 20 *feet* dan 40 *feet.* Estimasi waktu pengiriman pada perusahaan ini apabila melakukan pengiriman di luar Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang–Bekasi dan sekitarnya akam akan dikenakan minimal 3 hari pengiriman.

1.2 Identifikasi dan rumusan masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, terdapat permasalahan yang teridentifikasi dalam peningkatan pelayanan pengiriman di PT. Lintas Manunggal Sejahtera, yaitu:

1) Untuk pelayanan via telepon, PT Lintas Manunggal Sejahtera mengalami kesulitan, baik itu menyangkut pencatatan informasi biodata konsumen, pencatatan pesanan pengiriman dan biaya yang ditanggung oleh konsumen.

2) Sistem pengolahan dan penyimpanan data berupa *hard copy*, performa analisis turun karena besarnya data yang diolah dan keterbatasan baris yang dimiliki pada aplikasi *spreadrow.*
3) Saat ini konsumen hanya menunggu hingga pengiriman sampai ke tempat tujuan tanpa mngetahui status pengiriman.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari indentifikasi masalah di atas maka peneliti dapat menyimpulan rumusan masalah sebagai berikut :

1) Bagaimana membantu kegiatan pelayanan pengiriman barang PT. Lintas Manunggal Sejahtera?
2) Bagaimana memastikan order pengiriman barang sampai ke tempat tujuan?
3) Bagaimana mengolah dan menyimpan data pengiriman pada PT. Lintas Manunggal Sejahtera?
4) Bagaimana mengimplementasikan pelayanan pengiriman yang efisien?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menyediakan media interaksi dan pengolahan data pada PT. Lintas Manunggal Sejahtera guna membantu perusahaan dalam mempermudah konsumen untuk berinteraksi dalam proses-proses pelayanan pengiriman barang dan mempermudah pihak perusahaan PT Lintas Manunggal Sejahtera dalam mempermudah pelayanan pengiriman barang agar lebih cepat dan akurat.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk membantu kegiatan pelayanan pengiriman barang PT. Lintas Manunggal Sejahtera
2 Untuk memastikan status order pengiriman pada PT. Lintas Manunggal Sejahtera sampai ke tempat tujuan.
3 Untuk membangun aplikasi berbasis web dinamis untuk pengolahan dan pengiriman.
4 Untuk mengimplemntasikan “Aplikasi Pelayanan Pengiriman Barang Berbasis Web pada PT. Lintas Manunggal Sejahtera”.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan dibangunnya “Aplikasi Pelayanan Pengiriman Barang Berbasis Web Pada PT Lintas Manunggal Sejahtera” ini diharapkan dapat memberikan kemudahan konsumen dalam melakukan kegiatan layanan pengiriman dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi berbasis web tanpa harus mendatangi secara langsung, sehingga tidak mengganggu aktivitas lainnya. Sedangkan untuk PT. Lintas Manunggal Sejahtera, dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada para penerima layanan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kerja.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembang Ilmu Pngetahuan

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembandingan antara ilmu yang ada. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu sistem informasi.

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai tolak ukur atau acuan dalam penelitian apabila mengambil tema yang sama karena penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada penulis lain. Selain itu juga dapat menambah bahan referensi bagi penulis lain.

3. Bagi Penulis

Berguna menambah atau memperkaya wawasan tentang pengetahuan umum dengan teori – teori yang kaya akan sebuah pembelajaran. Berguna juga dalam hal belajar menganalisa suatu masalah dari teori – teori yang akan dituangkan dalam sebuah aplikasi.

1.5 Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan mengarah pada topik yang sedang dibahas, maka perlu adanya batasan masalah sehingga penelitian lebih terarah dan sesuai dengan yang diharapkan serta terorganisasi dengan baik. Adapun batasan masalah penelitian meliputi:

1. Aplikasi ini hanya melayani wilayah domestik.
2. Belum adanya sistem pembayaran yang terintegrasi dengan sistem yang dibuat. Dalam hal ini sistem hanya memunculkan status pembayaran secara manual.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tabel. 1.1 Jadwal Penelitian

Aktifitas	2013/2014																			
	Sep				Okt				Nov				Des				Jan			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan Data																				
Observasi																				
Wawancara																				
Analisis Prosedur																				
Analisis Dokumen																				
Perancangan Prototipe																				
Perancangan Proses																				
Perancangan Basis Data																				
Evaluasi Prototipe																				
Struktur																				
Menetapkan Coding																				
Desain i/o																				
Pengujian																				