

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bersatu Jadi Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *forwarder* yang melayani pengiriman paket dan *cargo* antarprovinsi di Indonesia. Sebagai perusahaan ekspedisi domestik, perusahaan memiliki banyak saingan bisnis sehingga kepuasan pelanggan menjadi prioritas perusahaan. Perusahaan selalu berupaya untuk memberikan jasa pelayanan pengiriman barang yang terbaik untuk pelanggannya agar dapat mempertahankan pelanggan, serta menghindari penilaian negatif dari para pelanggan. Saat ini, proses bisnis pengiriman jasa ekspedisi perusahaan masih berbasis konvensional dari segi pencatatan data hingga proses pengiriman ekspedisi. Pada proses pencatatan data masih menggunakan *software* pengolah kata serta pada proses pengiriman ekspedisi yang melibatkan beberapa cabang juga menggunakan telepon untuk melakukan komunikasi. Sistem berjalan tersebut tidak efektif dan efisien sehingga menyebabkan pencatatan data menjadi tidak terstruktur serta tersinkronisasi antara kantor pusat dan cabang. Beberapa pelanggan yang sering mengirimkan ekspedisi juga mengeluh terkait tidak adanya pencatatan yang terstruktur sehingga sulit dalam melakukan pencarian informasi pengiriman ekspedisi sebelumnya.

Pengembangan sebuah sistem informasi ekspedisi diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kemudahan bagi pelanggan ketika hendak

menggunakan jasa ekspedisi perusahaan. Pada sistem tersebut, tersedia fitur bagi pelanggan untuk melakukan pengiriman jasa ekspedisi secara *online* tanpa perlu mendatangi kantor perusahaan terlebih dahulu. Selain itu, pada sistem yang dibangun juga tersedia fitur *tracking* agar pelanggan dapat mengetahui status ataupun posisi dari *cargo* yang telah dikirimkan perusahaan. Fitur *tracking* dibangun dikarenakan sistem berjalan yang digunakan saat ini hanya memungkinkan pelanggan untuk mengecek status pengiriman melalui telepon saja dan belum dapat dilakukan secara mandiri sehingga proses pengecekan kurang efektif dan efisien karena hanya dapat dilakukan pada jam operasional perusahaan saja. Dengan adanya sistem informasi ekspedisi ini, perusahaan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan ketika berbisnis dengan perusahaan.

Berdasarkan uraian permasalahan dan solusi tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI EKSPEDISI PADA PT. BERSATU JADI JAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Sistem berjalan yang digunakan saat ini masih konvensional dan tidak efisien sehingga menyebabkan pelanggan kurang puas dan nyaman dalam memanfaatkan jasa perusahaan.

2. Pelanggan mengeluhkan terkait tidak adanya pencatatan yang terstruktur sehingga sulit dalam melakukan pencarian informasi pengiriman ekspedisi sebelumnya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi jasa ekspedisi pada PT. Bersatu Jadi Jaya yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pengiriman jasa ekspedisi.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun hanya berfokus pada pengelolaan ekspedisi antarkota (domestik).
2. Jenis pengiriman yang tersedia di sistem hanya pengiriman paket dan kontainer.
3. Metode pembayaran yang tersedia di sistem yakni hanya melalui transfer antar bank.

1.5 Manfaat Penelitian

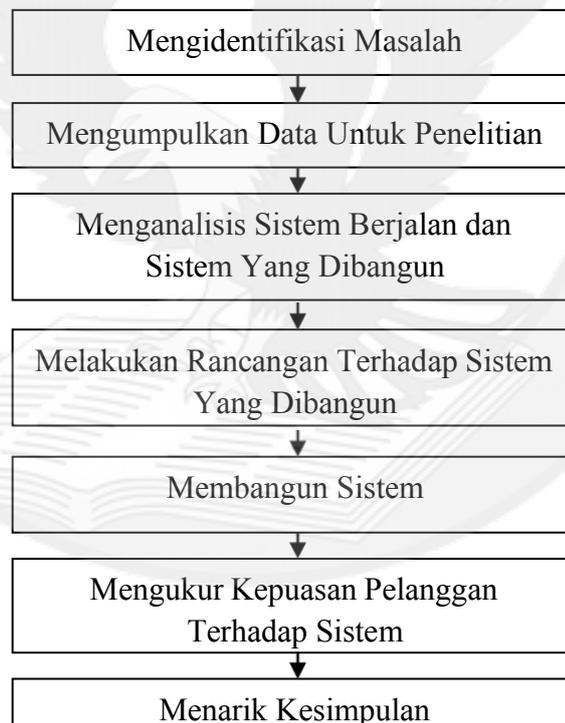
Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Sistem yang dibangun memudahkan pelanggan dalam melihat dan melakukan pencarian terhadap informasi pengiriman sebelumnya dikarenakan dengan adanya sistem maka informasi ekspedisi dapat tercatat secara terstruktur dan tersinkronisasi dengan cabang dan pusat perusahaan.

2. Pelanggan dapat melacak (*tracking*) status pemesanan barang yang dikirimkannya setiap saat.
3. Membantu perusahaan dalam menganalisis dan mengukur kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi jasa ekspedisi yang dibangun sehingga diketahui apakah sistem informasi yang dibangun sudah sesuai atau tidak dengan kebutuhan pelanggan.

1.6 Metodologi Penelitian

Berikut ini diuraikan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian
Sumber: Penulis (2021)

1.6.1 Mengidentifikasi Masalah

Sebagai perusahaan ekspedisi antarkota, PT. Bersatu Jadi Jaya memiliki banyak saingan bisnis. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi prioritas perusahaan. Perusahaan selalu berupaya untuk memberikan jasa pelayanan pengiriman barang yang terbaik untuk pelanggannya agar dapat mempertahankan pelanggan, serta menghindari penilaian negatif dari para pelanggan. Yang menjadi permasalahan adalah proses bisnis perusahaan yang masih berbasis konvensional menyebabkan pencatatan data menjadi tidak terstruktur serta tersinkronisasi antara kantor pusat dan cabang. Beberapa pelanggan yang sering mengirimkan ekspedisi juga mengeluh terkait tidak adanya pencatatan yang terstruktur sehingga sulit dalam melakukan pencarian informasi pengiriman ekspedisi sebelumnya.

1.6.2 Mengumpulkan Data Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan dalam penelitian yaitu:

1. Studi Literatur

Pengumpulan data-data berkaitan dengan teori ekspedisi, metode pengujian yang digunakan serta *tools-tools* yang mendukung penelitian melalui studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan dan materi pembahasan dari sumber-sumber media cetak maupun elektronik yang dapat dijadikan acuan pembahasan masalah.

2. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan terhadap sistem yang berjalan pada perusahaan saat ini dan kemudian diperoleh informasi dimana sistem berjalan perusahaan masih konvensional baik dari segi pencatatan hingga proses transaksi pengiriman barangnya.

3. Wawancara

Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur secara individual/perorangan, yaitu dilakukan oleh penulis dan seorang narasumber yang merupakan staf perusahaan. Metode wawancara yang dilakukan adalah mencatat informasi yang diberikan oleh narasumber. Informasi-informasi tersebut berupa proses bisnis perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan data-data pengiriman *cargo* perusahaan.

1.6.3 Menganalisis Sistem Berjalan dan Sistem yang Dibangun

Pada tahap ini dilakukan analisis sistem berjalan dengan menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) yaitu *Activity Diagram*. Analisis terhadap sistem informasi usulan yang dibangun dengan menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) yaitu *Activity Diagram*, *Use Case Diagram*, dan *Sequence Diagram*.

1.6.4 Melakukan Rancangan Terhadap Sistem Yang Dibangun

Perancangan sistem dibagi menjadi 2 tahapan yaitu:

1. Perancangan tampilan dibuat dengan menggunakan Balsamiq Mockup 3.

2. Perancangan basis data dimodelkan dengan *Class Diagram* dan *State Machine Diagram* dalam memodelkan *tracking* status *cargo*.

1.6.5 Membangun Sistem

Pada tahap ini dilakukan pembangunan sistem dengan menggunakan *Framework* Laravel.

1.6.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Yang Dibangun

Pada tahap ini diukur kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi jasa ekspedisi yang telah dibangun dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan kriteria yang dinilai berdasarkan pada isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format, ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan pelayanan (*ease of use*). Proses pengujian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan sebagai responden.

1.6.7 Menarik Kesimpulan

Setelah sistem selesai diuji, dilakukan penarikan kesimpulan berkaitan dengan hasil pengujian yang telah dilakukan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami permasalahan yang dibahas, penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metode pengembangan sistem serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dibahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan judul penulisan skripsi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Dalam bab ini dibahas tentang analisis dan perancangan. Analisis ini menguraikan tentang analisis kebutuhan sistem dan pemodelan kebutuhan sistem dengan *Use Case Diagram* serta perancangan antarmuka.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan tahapan yang penulis lakukan dalam mengembangkan sistem, desain, hasil *testing* dan implementasinya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan penelitian dan saran untuk meningkatkan penelitian ini di masa mendatang.