



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan *warehouse* adalah pergudangan perusahaan yang memproduksi barang untuk dikirim langsung ke pelanggan, sementara perusahaan logistik adalah perusahaan jasa pengiriman yang menggunakan pergudangan untuk menyimpan barang kiriman pelanggan untuk sementara. Alasan pertama untuk menggunakan jasa perusahaan *warehouse* logistik adalah kontrol kualitas barang yang disimpan di dalamnya. Perusahaan *warehouse* logistik menyediakan fasilitas yang sesuai dengan barang yang akan disimpan. Gudang produk makanan misalnya mempunyai fasilitas yang berbeda dengan gudang penyimpanan barang bukan makanan. Kualitas produk yang disimpan dalam gudang tetap terjaga sebelum dikirim karena kondisi produk akan dicatat secara berkala.

PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang 100% sahamnya dimiliki Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Negara BUMN. Bergerak dibidang jasa pergudangan dan transportasi, PT. BGR (Persero) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1976 pada tanggal 11 April 1977. PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) didirikan sebagai perusahaan pergudangan yang awalnya untuk stabilisator barang-barang strategis, di antaranya sebagai *stock holder* pupuk. Karena itu pada periode tahun 1975 s.d. 1977, pemerintah melalui Departemen Perdagangan membangun gudang-gudang di wilayah Jawa, Bali, dan Kalimantan. Saat ini PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) bertransformasi menjadi perusahaan penyedia jasa logistik yang terintegrasi, dan mengelola beragam komoditi seperti: elektronika, timah, telekomunikasi, farmasi, *consumer goods*, barang proyek, semen, produk pertanian, pupuk, perkebunan, alutsista, dan lain-lain.

BGR juga telah berperan sebagai penyedia jasa pergudangan dan logistik yang memiliki jaringan infrastruktur hampir di seluruh wilayah Indonesia. Tercatat bahwa saat ini BGR memiliki 24 kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indoensia. Salah satunya adalah PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) yang ada di



---

wilayah Palembang. PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) Palembang memiliki 4 layanan yaitu *Domestic & International Freight Forwarding, Warehousing & Cold Storage, Depo Container, dan Collateral Management Services (CMS)*.

Dengan banyaknya layanan yang diberikan PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) kepada pelanggan membuat PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) merasa kesulitan dalam pemantauan masa tenggang waktu para pelanggan yang ada pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero). Permasalahan saat ini belum adanya aplikasi atau sistem yang dapat menunjang proses pemantauan masa tenggang waktu pada pelanggan pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero). Oleh sebab itu untuk memudahkan PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) dalam memantau masa tenggang waktu para pelanggan serta penetapan denda terhadap pelanggan yang bermasalah pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero), penulis bermaksud untuk mengimplementasikan *monitoring* (pemantauan) tersebut dengan melalui basis *web*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud membuat suatu aplikasi yang mempermudah dalam proses pemantauan pengelolaan kontrak penyewaan dan manajemen denda melalui aplikasi pemrograman berbasis *website*. Sistem ini menggunakan *framework* laravel versi 8. Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat suatu “**Aplikasi *Monitoring Kontrak Pelanggan dan Manajemen Denda pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) Berbasis Website***” sebagai judul dari Laporan Akhir ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Belum ada sistem informasi tentang kontrak pelanggan dan manajemen denda pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero).
2. Pendataan kontrak pelanggan masih secara manual yakni menggunakan *Microsoft Excel*.
3. Proses pemantauan harus membuka *Microsoft Excel* terlebih dahulu.



---

Dari ketiga masalah diatas dapat dirumsukan menjadi satu masalah yang akan dibahas yaitu “Bagaimana membangun aplikasi *monitoring* kontrak pelanggan dan manajemen denda berbasis *web* pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) yang efektif dan efisien?”.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Aplikasi ini bersifat internet yang dapat diakses oleh admin dan pelanggan yang ada pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero).
2. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP(*Framework* Laravel) dan basis data MySQL.
3. Aplikasi ini hanya memonitoring kontrak pelanggan dan manajemen denda.

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat membantu *monitoring* kontrak pelanggan untuk memastikan data tersebut sinkron dan aktivitas yang ada berjalan lancar pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) dengan basis *web*.
2. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu *monitoring* kontrak pelanggan untuk memastikan data tersebut sinkron dan aktivitas yang ada dapat berjalan lancar pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero).
2. Data yang ditampilkan lebih terstruktur dan mudah dicari.
3. Membantu pelanggan agar dapat mengetahui masa kontrak mereka.



---

## **1.6 Metodologi Pelaksanaan Kerja Praktik**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan oleh penulis dilaksanakan pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) yang beralamat di Jl. R.E Martadinata No. 01, Sei Buah, Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30118.

### **1.6.2 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Metode Observasi**

Metode Observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung pada proses-proses yang sedang berjalan. Pada proses ini, peneliti mengamati langsung bagaimana proses pengolahan kontrak pelanggan dan manajemen denda saat ini pada PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero).

#### **2. Metode Wawancara**

Metode Wawancara merupakan metode tanya jawab dan tatap muka dan tanya jawab langsung antara penulis dan narasumber. Dalam metode ini penulis melakukan wawancara pada tanggal 27 April 2022 dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai objek yang dipelajari kepada Ibu Elvi Romi selaku Manajer Pemasaran dan Penjual serta Ibu Dina Oktarina selaku Staff Pemasaran dan Penjualan terkait proses dan sistem yang sedang berjalan tentang *monitoring* sebelumnya sebagai referensi penulis untuk membuat laporan akhir ini.

#### **3. Metode Studi Literatur**

Menurut Zed dalam Kartiningrum (2018:4), “Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian.”

Menurut Daramadi dalam Kartiningrum (2018:4), “Melakukan studi literatur ini dilakukan oleh peneliti antara setelah mereka menentukan topik penelitian dan ditetapkannya rumusan permasalahan, sebelum mereka terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.”

Pada laporan ini, penulis mengumpulkan data resmi dari direksi PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero) mengenai informasi umum *monitoring* dan manajemen denda. Penulis juga mengumpulkan referensi dari berbagai macam buku, jurnal dan



---

laporan akhir dari alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dalam menyusun laporan akhir ini.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika laporan akhir ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan ini. Penulis membagi Laporan Akhir ini menjadi 5 (lima) bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.



---

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai penelitian laporan akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Metode Pengumpulan Data, dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian laporan akhir ini, yaitu teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini memaparkan sejarah singkat berdirinya PT. Bhandha Ghara Rekza (Persero), Visi dan Misi, dan Struktur Organisasi.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi yang telah dibangun untuk kedepannya.