



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Memasuki era *society* 5.0, perpaduan antara teknologi dengan masyarakat modern telah merubah dinamika industri dan bisnis. Pemanfaatan *artificial intelligent* (AI), *Internet of Things* (IoT) dan *big data* tidak bisa lepas dari perkembangan jaman di era *society* 5.0. Bisnis logistik merupakan salah satu sektor usaha yang saat ini memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi, seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Logistik berkaitan dengan pemrosesan pesanan, transportasi, persediaan, penanganan barang, struktur fasilitas, serta sistem informasi dan komunikasi. Dalam perkembangan revolusi industri 4.0 dan *society* 5.0 pelaku industri logistik perlu menyesuaikan beberapa sistem untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan jaman yang begitu cepat dan masif. Dengan memanfaatkan teknologi, pelaku bisnis logistik akan mampu menyederhanakan proses yang panjang dengan biaya besar menjadi proses sederhana terintegrasi dan biaya yang relative lebih rendah.

Perusahaan logistik adalah pihak yang membantu seluruh kegiatan operasional logistik. Mulai dari merencanakan, menerapkan, dan melaksanakan pergerakan penyimpanan produk, bahan, dan layanan di seluruh rantai pasokan dari titik asal ke titik konsumsi. Aktivitas logistik bisa berbeda di setiap perusahaan, tergantung dari struktur organisasi perusahaan yang bersangkutan. Secara umum aktivitas logistik seperti transportasi, inventarisasi, komunikasi, penempatan lokasi fasilitas, transportasi, serta pengurusan dan penyimpanan telah dilaksanakan orang semenjak awal spesialisasi komersil. Logistik *modern* dapat didefinisikan sebagai proses pengolahan yang strategis terhadap pemindahan dan penyimpanan barang, suku cadang dan barang jadi dari para *supplier*, di antara fasilitas perusahaan dan kepada para pelanggan.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi dan logistik. Lingkup bisnis yang di jalani



adalah pengiriman, penyimpanan dan pendistribusian, transportasi, kepabean, penjemputan bandara dan pengiriman uang. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6.000 lokasi, di wilayah provinsi Sumatera Selatan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir menempatkan perwakilan untuk menjangkau lebih banyak *customer* yang berpusat di kota Palembang yang berdiri sejak tahun 1999 dan berkembang pesat sampai sekarang.

Dalam perkembangannya, JNE cabang Palembang terus berupaya melakukan inovasi dan peningkatan kualitas di bidang IT, SDM maupun infrastruktur untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, JNE cabang Palembang memberikan peluang kepada konsumen untuk dapat melakukan pengaduan konsumen. Saat ini sistem pengaduan yang berjalan pada JNE cabang Palembang masih belum tersistem dengan khusus. Dimana untuk mengajukan pengaduan, konsumen harus datang langsung ke kantor JNE cabang Palembang atau menghubungi *Customer Service* untuk melakukan pengaduan konsumen. Sistem tersebut dirasa kurang efektif bagi konsumen yang ingin mengajukan pengaduan kepada pihak JNE cabang Palembang.

Pengaduan konsumen adalah ungkapan ketidakpuasan baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian materil terhadap konsumen. Tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian pengaduan dalam memberikan perlindungan konsumen. Ruang lingkup layanan pengaduan terdiri atas penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan dan penyelesaian Pengaduan. Untuk mendukung terciptanya layanan pengaduan konsumen, pihak PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (*JNE Express*) cabang Palembang terhadap konsumen membuat sebuah aplikasi pengaduan konsumen dengan memamanfaatkan penggunaan metode *string matching* dalam pemecahan masalah.

*String matching* merupakan salah satu Algoritma pencarian sebuah kata ataupun kalimat yang biasa dikenal dengan istilah pencocokan *string*, cara kerja algoritma ini dalam menyelesaikan permasalahan pencocokan *string* dengan melakukan pencarian kemunculan *string* pendek yang dikenal dengan istilah

---



*pattern* dan sedangkan *string* yang lebih panjang yang disebut teks. Dengan menggunakan algoritma *string matching* dapat dilakukan pencocokan *string* untuk menemukan pola susunan karakter *string* di dalam *string* lain. Sehingga metode ini dapat mendeteksi berbagai keluhan yang timbul dari adanya pengaduan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bermaksud membuat suatu aplikasi yang dapat mempermudah konsumen dalam mengajukan pengaduan kepada pihak JNE cabang Palembang dengan menerapkan metode *string matching* sebagai algoritma pengumpulan dan pengelompokan kata yang sering muncul pada data pengaduan konsumen. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membangun suatu aplikasi dengan judul **“Penerapan Metode *String Matching* untuk Aplikasi Pengaduan Konsumen Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) Cabang Palembang Berbasis *Website*”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Layanan pengaduan konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang sudah terkomputerisasi namun penerapannya masih belum maksimal sehingga proses yang saat ini berjalan masih belum efektif.
2. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang saat ini belum memiliki sistem khusus yang dibangun untuk menerima pengaduan konsumen yang dapat membantu pemantauan pengaduan terkait pelayanan yang diterima konsumen.
3. Belum ada penerapan metode *string matching* yang digunakan sebagai metode pengelompokkan pengaduan konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang.



### 1.3 Batasan Masalah

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

1. Dalam penelitian tugas akhir ini, data yang digunakan adalah data pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang yang berkaitan dengan pengaduan konsumen.
2. Metode *string matching* digunakan untuk mengolah data pengaduan konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang
3. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini adalah bahasa pemrograman PHP dan database *MySQL*

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

#### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Membangun aplikasi pengaduan konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang Berbasis *Website*.
2. Mengetahui keluhan konsumen terhadap pelayanan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang yang diterima dari aplikasi pengaduan konsumen yang dibangun.

#### 1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Dapat mempermudah dalam proses pengaduan konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pihak PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang kepada konsumen.



## **1.5 Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dan pembahasannya, maka penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai laporan Tugas Akhir ini secara garis besar dengan singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini isinya adalah menjelaskan mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan pada laporan ini. Secara garis besar tinjauan pustaka ini akan membahas mengenai pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori judul, dan teori program yang berkaitan dengan Tugas Akhir yang akan dibuat.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini isinya adalah mendeskripsikan instansi tempat melakukan penelitian tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini isinya adalah pembahasan hasil spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan hasil perangkat lunak yang akan dibuat.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini isinya adalah bab penutup yang di dalamnya berisi poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya menjadi sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga memiliki beberapa saran berisi kajian hal-hal yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.