



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi telah menyebabkan persaingan semakin ketat, tidak terkecuali dengan industri jasa kurir. Hal ini mengakibatkan perusahaan-perusahaan dalam industri ini berusaha untuk semakin memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya, serta berusaha untuk memberikan nilai yang paling tinggi kepada para pelanggannya dibandingkan para pesaingnya. Pemberian nilai yang paling tinggi kepada para pelanggan ini dapat dilakukan dengan memberikan harga yang relatif murah disertai dengan pelayanan yang menyenangkan. Tujuan dari pemberian nilai yang tinggi kepada para pelanggan ini adalah untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang dihasilkan oleh perusahaan, termasuk para konsumen yang membutuhkan jasa kurir. Dalam persaingan yang sedemikian ketat, hanya perusahaan jasa kurir yang berkualitas dan mampu memberikan nilai tinggi yang akan diminati oleh para konsumen.

Pada umumnya, dalam perusahaan penyedia jasa kurir yang paling utama adalah bagaimana cara yang tepat dan efisien untuk memberikan kepuasan pelanggan, bahkan menyenangkannya. Kepuasan pelanggan ini dapat tercapai apabila perusahaan jasa kurir tersebut mampu memberikan layanan yang optimal sesuai dengan keinginan para pengguna jasa tersebut. Layanan yang optimal tersebut dapat diberikan dengan cara fokus pada keinginan pelanggan.

Adapun potensi dari industri jasa kurir terbilang cukup bagus. Saat ini, kebutuhan konsumen akan jasa kurir ini semakin meningkat, terutama kebutuhan dari konsumen industri. Hal ini dapat dilihat pada tren bisnis *online* saat ini di mana perusahaan lebih memfokuskan kegiatan usahanya, sehingga perusahaan tidak ingin direpotkan dengan hal-hal kecil yang bukan menjadi kegiatan inti perusahaan. Sedangkan potensi dari sisi konsumen perseorangan, saat ini mereka juga semakin membutuhkan jasa kurir untuk memenuhi kebutuhannya akan pengiriman barang, termasuk dokumen-dokumen. Oleh karena itu, saat ini



bermunculan perusahaan-perusahaan baru dalam industri jasa kurir di tanah air dan masuknya perusahaan-perusahaan jasa kurir dari luar negeri yang mencoba untuk memanfaatkan peluang ini.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan dalam negeri yang bergerak dalam industri ini. PT. Pos Indonesia merupakan Perusahaan Milik Negara yang diberi subsidi dan sekaligus menjadi agen pemerintah dalam memberikan pelayanan sosial jasa pos kepada pemerintah dan masyarakat yang dapat melayani jasa pos dan produk-produk pendukung jasa pos lainnya. Dengan melihat bahwa potensi dan peluang dari industri ini yang prospektif dan persaingan dalam industri yang semakin ketat, maka PT. Pos Indonesia (Persero) berusaha untuk menjadi yang terbaik dan berusaha memenangkan persaingan yang ada. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa pengiriman surat dan paket di mana berfungsi menjadi penghubung antara pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barangnya melalui perusahaan tersebut, dituntut melakukan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya, baik pelanggan individu maupun pelanggan bisnis.

Pembagian divisi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang memiliki pelayanan yang baik dalam menghadapi konsumen. Pada awal berdiri perusahaan ini hanya melayani pengiriman surat saja, namun seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan jasa pengiriman barang maka PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang juga memberikan layanan jasa lainnya seperti pembayaran tagihan listrik, tagihan air dan tagihan kartu kredit. Selain itu PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang juga melayani pembayaran gaji pensiun pegawai seperti pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil, TNI, Polisi dan lainnya.

Jasa pengiriman surat dan paket dibutuhkan oleh individu, organisasi dan perusahaan. Kebutuhan terhadap jasa pengiriman dokumen dan surat menyurat tentu semakin tinggi. Munculnya teknologi pengiriman data secara elektronik memang dapat mengurangi pertumbuhan kebutuhan dokumen, namun keaslian dokumen diperkirakan masih akan bertahan lama. Pengiriman barang seperti bahan baku, bahan setengah jadi, atau barang jadi yang tidak tepat waktu dapat



menyebabkan terlambatnya penyampaian barang. Ini yang menyebabkan konsumen kurang puas dalam pelayanan jasa pengiriman surat dan paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

Tidak tercapainya target pada jasa pengiriman paket salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang sebagai penyedia jasa. Adanya keluhan dari pelanggan juga dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan konsumen pengguna jasa. Hal ini bisa kita lihat dari keluhan pelanggan mengenai keterlambatan titipan pelanggan baik dalam penjemputan maupun pengantaran, kerusakan serta kehilangan titipan. Pelayanan jasa penjemputan surat dan paket masih dirasakan tidak efektif bagi pelanggan karena pelanggan harus datang dan mengantri di loket transaksi pengiriman terlebih dahulu untuk melakukan pengiriman surat dan paket. Ketidaknyamanan ini dianggap sebagian pelanggan hanya menghabiskan waktu, sedangkan teknologi internet dan android yang ada lebih memudahkan setiap aktivitas saat ini. Sehingga pelanggan lebih memilih jasa pengiriman surat dan paket yang lain yang lebih mudah dan praktis.

Dari permasalahan tersebut, maka penulis bermaksud ingin membangun sebuah Aplikasi yang akan dijadikan sebuah Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi Pelayanan Jasa Pengiriman Surat dan Paket Berteknologi Android pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka masalah yang dihadapi PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang yaitu:

1. Belum terpenuhi permintaan pelanggan sehingga adanya keluhan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman surat dan paket mengenai keterlambatan titipan pelanggan baik dalam penjemputan maupun pengantaran, kerusakan serta kehilangan titipan.



2. Belum efektifnya pelayanan jasa pengiriman surat dan paket karena adanya keharusan untuk datang dan mengatri di loket-loket transaksi pengiriman surat dan paket terlebih dahulu.
3. Bagaimana membuat Aplikasi Pelayanan Jasa Pengiriman Surat dan Paket Berteknologi Android pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang, sehingga mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan pengiriman surat dan paket serta mempermudah perusahaan dalam mendapatkan potensi calon pelanggan dengan mudah dan efektif.

1.3. Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka permasalahan dibatasi hanya pada hal – hal dibawah ini :

1. Aplikasi yang dibuat hanya digunakan untuk internal perusahaan yaitu Bagian Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.
2. Aplikasi ini hanya membahas tentang Pengolahan data pengiriman surat dan paket di Kota Palembang tahun 2016.
3. Data pengiriman surat dan paket dengan ketentuan maksimal berat 10 Kg.
4. Menggunakan Bahasa Pemrograman *Java* dan Database *MySQL*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat suatu Aplikasi Pelayanan Jasa Pengiriman Surat dan Paket Berteknologi Android pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang berbasis Android dan *Database MySQL* dalam membantu mengatasi permasalahan yang ada.
2. Menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan serta menambah pengalaman dalam bidang penelitian.



3. Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

- a. Bagi perusahaan, untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan daya guna kinerja perusahaan dengan membangun sebuah Aplikasi Pelayanan Jasa Pengiriman Surat dan Paket Berteknologi Android pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.
- b. Bagi penulis, yaitu :
 1. Sebagai sarana untuk menambah wawasan berfikir dan menerapkan ilmu komputer khususnya dalam menggunakan Pemrograman berteknologi Android dan *Database MySQL*.
 2. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di Politeknik Negeri Sriwijaya.
 3. Dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam pembuatan Aplikasi berteknologi Andoid dengan bahasa pemrograman *Java* dan *Database MySQL* di masa yang akan datang.

1.5. Metode Pengumpulan Data

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang, yang berlokasi di Jalan Merdeka No.03 Kelurahan 19 Ilir Kecamatan Ilir Barat I. Telp. (0711) 350625, Fax. (0711) 350626.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Fathoni (2005:104), “Data artinya informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedang fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik, antara lain melalui



analisis data”. Data dapat dikelompokkan berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1.3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli. Data primer dapat diperoleh dengan cara mengumpulkan data secara langsung. Pada penyusunan laporan akhir ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaanya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu karyawan *customer service* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang untuk mengetahui apa saja yang menjadi keluhan pelanggan. Wawancara tersebut menghasilkan sebuah permasalahan yang ada pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang yaitu belum tercapainya target pelayanan yang baik oleh karyawan PT. Pos Indonesia Palembang.

2. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi adalah proses penghantaran surat dan paket yang masih dilakukan secara manual oleh konsumen. Hal tersebut tentunya berpengaruh pada pelayanan yang kurang efektif bagi konsumen di era teknologi yang sudah berkembang ini karena adanya keharusan bagi konsumen untuk datang dan mengantri pada loket setiap pengiriman yang akan dilakukan.



1.3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku, artikel, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan Laporan Kerja Praktek ini.

Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Kerja Praktek alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Laporan Akhir ini, maka Laporan Akhir ini dibagi menjadi lima BAB, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai laporan akhir ini secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang permasalahan, Tujuan dan Manfaat penyusunan laporan, Teknik pengumpulan data dan Sistematika Penyusunan Laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori Umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut. Teori Judul yang berkaitan dengan judul, Teori Khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, Teori Program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada BAB ini akan diuraikan sejarah berdirinya PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang, Visi dan Misi Perusahaan dan Struktur Organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini akan dibahas mengenai pemrograman berteknologi Android pada PT. PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

BAB ini berisi kesimpulan dari keseluruhan isi bab – bab sebelumnya dan saran – saran, serta masukan untuk Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya Jurusan Manajemen Informatika dan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang