



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih menyebabkan persaingan-persaingan perusahaan sangat ketat, tidak terkecuali perusahaan dibidang jasa kurir. Karena itu mengakibatkan perusahaan-perusahaan dalam industri ini berusaha untuk semakin memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya, serta berusaha untuk memberikan nilai kepuasan yang paling tinggi kepada para pelanggannya, ini dapat dilakukan dengan memberikan harga yang relatif murah disertai dengan mengutamakan pelayanan yang memuaskan. 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 menyenangkan. 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 dimana perusahaan lebih memfokuskan kegiatan usahanya, sehingga perusahaan tidak ingin direpotkan dengan 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 dalam pengiriman barang, termasuk dokumen-dokumen.

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

PT. Pos Indonesia (Persero) 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 dimana 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 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 hal pelayanan jasa pengiriman surat dan paket pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

Tidak tercapainya target pada masa 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 hingga kehilangan titipan. Pelayanan jasa penjemputan surat dan paket dirasakan masih kurang efektif bagi pelanggan karena pelanggan harus datang dan mengantri di loket transaksi pengiriman terlebih dahulu untuk melakukan pengiriman surat dan paket. Ketidakpuasan 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 Penjemputan Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Berbasis Android”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Belum efektifnya pelayanan jasa pengiriman paket karena adanya keharusan pelanggan untuk datang dan mengantri di loket-loket transaksi pengiriman paket terlebih dahulu.
2. 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 hingga kehilangan titipan.

3. Bagaimana membuat Aplikasi Penjemputan Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Berbasis Android, sehingga mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan pengiriman paket serta mempermudah perusahaan dalam mendapatkan pelanggan tetap dengan mudah dan efektif waktu agar tidak mengantri dan mengantarkan barang itu sendiri ke PT Pos Indonesia (Persero).

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis laporan akhir ini menjadi 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 pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
2. Sistem yang akan berjalan dalam sebuah jaringan komputer dan berjalan pada koneksi *internet*.
3. Data pengiriman paket dengan ketentuan maksimal berat 20 Kg.

1.4 Tujuan dan Manfaat Pembuatan Aplikasi

1.4.1 Tujuan

Tujuannya adalah, Membangun suatu Aplikasi Penjemputan Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang berbasis Android yang disuport oleh *Php* dan *MySQL* dalam membantu mengatasi permasalahan yang ada

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Membantu perusahaan dalam meningkatkan daya guna kinerja perusahaan dengan membangun sebuah Aplikasi Penjemputan Barang pada PT.Pos Indonesia (Persero) Palembang Berbasis Android.



2. Memberikan kemudahan bagi para pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang dalam melakukan Pengiriman Barang.

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 K.A Rivai, No. 63, Sungai Pangeran, Ilir Timur I.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Data artinya informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik, antara lain melalui analisis data". Data dapat dikelompokkan berdasarkan sumbernya yaitu primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut.

1.5.2.1 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 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 paket yang masih dilakukan 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.

1.5.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada. Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara



mencari dan mempelajari buku-buku, artikel, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini.

Data sekunder juga dapat 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 PEMBAHASAN

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

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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