

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia, terutama pada zaman yang canggih ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijangkau oleh jasa pengiriman.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengirim yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jasa pengiriman yang diminati adalah JNE Bukit Merapin PGK.

Sesuai dengan kenyataan, saat ini kebutuhan akan jasa pengiriman barang sangat penting sehingga kantor JNE yang berpusat di Bangkabelitung pun mengempakan sayapnya dan mulai membuka kantor cabang diberbagai daerah diseluruh pelosok Indonesia. Kota Pangkalpinang pun tak luput dari perhatian JNE, terdapat satu kantor cabang JNE yang berlokasi di Jalan Kampung Melayu No. 03 Bukit Merapin Pangkalpinang. JNE ini merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak pada jasa pengiriman barang tentunya harus ditunjang oleh sistem informasi yang baik, hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan kepuasan customer. Pelayanan yang baik tentu diperlukan sebuah tools yaitu aplikasi yang dapat mensupport hal tersebut, dan penulis mencoba untuk melakukan penelitian tentang hal ini dengan menggunakan model fast dalam pengembangan perangkat lunaknya. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, yang mendorong penulis untuk membuat sebuah penelitian dengan judul “

SISTEM INFORMASI JASA EKSPEDISI BERBASIS WEB DI JNE BUKIT MERAPIN PGK ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Merancang sistem yang dapat menyimpan data pelanggan yang masih dilakukan secara manual.
2. Membuat sistem informasi pengiriman barang berbasis web yang dapat menampilkan data barang.
3. Mempermudah proses laporan pengiriman untuk rekap data setiap harinya.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dan penyusunan penelitian dapat dilakukan secara terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka ditetapkan ruang lingkup penelitian yaitu :

1. Sistem dapat melakukan pendataan customer.
2. Sistem dapat melakukan pencarian alamat yang dituju.
3. Sistem dapat menampilkan biaya sesuai pengantaran.
4. Sistem tidak membahas status penerimaan barang di alamat pengiriman.
5. Tagihan dilakukan setelah ada surat *dilevery order*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan adalah suatu usaha yang hendak dicapai dari awal terfokusnya sedangkan manfaat adalah hasil yang didapat setelah tujuan tercapai. Adapun tujuan dan manfaat dari dilakukannya penulisan ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada jasa pengiriman JNE
2. Menganalisis pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada jasa pengiriman JNE
3. Menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pada jasa pengiriman JNE

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada jasa pengiriman JNE.
2. Manfaat empiris
 - a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian, khususnya penelitian yang bersangkutan dengan kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara ringkas permasalahan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, maka digunakan sistematika penulisan ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca menelusuri dan memahami laporan Tugas Akhir ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang secara umum, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan secara keseluruhan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan landasan teori berupa uraian tentang teori sistem, teori pendukung yang digunakan dalam pembuatan laporan dan merancang sistem serta sedikit menyinggung penelitian terdahulu.

BAB III : METEDOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas tentang model pengembangan perangkat lunak yang digunakan, metode penelitian dalam pengembangan perangkat lunak. Selain itu, penulis akan menjelaskan alat bantu pengembangan sistem.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tinjauan umum tentang gambaran umum objek penelitian yang disertai dengan sejarah, struktur, tugas dan wewenang organisasi. Pada bab ini penulis juga membahas mengenai analisa proses bisnis diikuti dengan activity diagram, analisa dokumen dari tempat riset yaitu analisa masukan, analisa keluaran. Penulis juga membahas analisis kebutuhan system usulan tentang identifikasi kebutuhan yang digambar dengan menggunakan use case diagram berikut deskripsi use case. Dalam bab ini juga terdapat rancangan basis data dalam bentuk ERD, transformasi, LRS, tabel, spesifikasi basis data, rancangan keluaran dan masukan, sekaligus *screen shoot* system yang sudah jadi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian yang terakhir dari bab yang menguraikan kesimpulan dari keseluruhan bab serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan JNE BUKIT MERAPIN PGK.