

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi dibidang bisnis sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan pertumbuhan suatu perusahaan, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas dan keunggulan perusahaan terhadap kebutuhan pengguna yang dijalankan dengan sistem dan pemanfaatan teknologi informasi. Pengaruh persaingan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya, perusahaan perlu memiliki kemampuan untuk memenuhi harapan, kemauan, kebutuhan pengguna jasa maupun barang yang dapat disebut sebagai keunggulan kompetitif (Fajar *et al.*, 2018). Keunggulan kompetitif atau keunggulan bersaing merupakan usaha, inovasi atau sumber daya yang berkualitas sebagai pembeda dengan perusahaan yang lain dan sulit untuk ditirukan serta keunggulan tersebut bagian dari kegiatan strategi agar dapat bersaing dengan pemanfaatan teknologi informasi (Marina, 2017).

Meningkatnya usaha pada sektor pengiriman menunjukkan tingginya persaingan bisnis yang terjadi pada bidang ekspedisi. Hal tersebut menuntut setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi untuk memiliki keunggulan bersaing agar dapat menjaga eksistensinya pada persaingan industri pengangkutan yang semakin kompetitif. Banyak muncul perusahaan-perusahaan baru yang mampu bersaing dalam bidang ekspedisi pengiriman barang yang terus tumbuh dengan perkembangan situasi dan keadaan dan mengharuskan konsumen mendapatkan barang siap diterima melalui jasa pengiriman, hal tersebut dapat ditinjau dari adanya transaksi penjualan maupun pembelian produk secara *online* serta dokumen yang mampu dikirimkan melalui jasa pengiriman (Samapaty, 2015).

Strategi merupakan landasan untuk pengambilan keputusan manajerial dalam penentuan arah berkompetisi dengan kompetitor hal ini menjadikan strategi merupakan bagian paling

penting dalam sebuah organisasi bisnis. Kegiatan yang selalu meningkat dan dilakukan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan keinginan dari pelanggan di masa datang merupakan strategi bisnis dari suatu organisasi (Bastian, 2016). Tercapainya tujuan organisasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi berdasarkan penyusunan strategi merupakan tujuan dari perencanaan strategis (Samapaty, 2015). Keunggulan bersaing adalah kemampuan perusahaan dalam menentukan strategi dan peluang yang menguntungkan perusahaan dengan cara melakukan strategi inovasi dan peningkatan kualitas perusahaan terhadap pesaingnya (Marina, 2017).

CV Next Cargo Lampung merupakan perusahaan dibidang ekspedisi pengiriman barang yang bekerjasama dengan mitra pengiriman barang dan saling terintegrasi untuk menyelesaikan proses pengiriman barang sampai pada penerima dalam wilayah Lampung, dengan jumlah mitra sebanyak 32 mitra dan 19 mitra yang aktif dalam melakukan proses pengiriman setiap bulannya. Proses bisnis pada pengolahan data pengiriman barang saat ini dilakukan menggunakan media *spreadsheet* dengan prosedur pengolahan data ekspedisi pengiriman dimulai dari mitra diluar provinsi Lampung mengirimkan barang tujuan Lampung dan memberikan informasi nomor pengiriman (*Inbound*) yang berisi keterangan kiriman barang, proses selanjutnya diterima kantor operasional perusahaan untuk pengecekan kesesuaian informasi pengiriman dan barang yang diterima, tahapan selanjutnya pembagian barang sesuai area pengiriman kurir, kemudian kurir melakukan pengiriman ke alamat tujuan jika terdapat kendala kurir akan menginfokan pada admin, setelah proses pengiriman selesai kurir mencatat status kiriman pada *deliversheet*. Tahap berikutnya bagian admin menginformasikan kepada mitra terkait status barang sukses atau terkendala dan mendaftarkan status kiriman menggunakan media *spreadsheet*, selanjutnya admin membuat *invoice* sebagai bentuk tagihan pembayaran yang dikirimkan kepada mitra. Berdasarkan proses bisnis ekspedisi pengiriman barang dapat dilihat peran sistem informasi data sangat diperlukan

sehingga perusahaan perlu meningkatkan keunggulan perusahaan dalam penyampaian informasi barang untuk menjalin kerja sama dengan mitra yang lebih baik.

Berdasarkan proses bisnis dapat diketahui terdapat 24 kompetitor dengan proses bisnis yang sama dan menghasilkan informasi terkait penggunaan aplikasi pada masing-masing kompetitor, dari 24 perusahaan 3 diantaranya belum menggunakan website dan sisanya memiliki website dengan konten yaitu *tracking* barang berdasarkan resi atau nomor kiriman barang dan info perusahaan. Keunggulan kompetitif perusahaan yang dimiliki saat ini yaitu memiliki cukup banyak mitra diluar Provinsi Lampung, berdasarkan hal tersebut perusahaan perlu memiliki strategi dengan cara menerapkan sistem berbasis website yang tidak hanya menginformasikan status pengiriman barang resi, tetapi juga dapat menginformasikan berdasarkan manifest dan informasi tagihan pada mitra. Dampak dari hasil kerjasama dengan mitra yaitu menghasilkan pendapatan perusahaan, mendapatkan kepercayaan dan menambah minat mitra baru.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan maka diperoleh permasalahan pada pengolahan data ekspedisi pengiriman belum memiliki integrasi yang baik antar bagian dan mitra perusahaan sehingga proses penyampaian informasi status pengiriman barang belum dapat dilacak dengan mudah dan cepat, hal tersebut berdampak kurangnya minat kerja sama mitra dengan perusahaan. Masalah berikutnya pada proses pendataan data pengiriman dan pemeriksaan masih dilakukan secara manual seperti pencatatan data barang masuk menggunakan buku catatan tertulis dan pembuatan manifest dilakukan secara berulang pada aplikasi *spreadsheet*. Akibat pada kesalahan pencatatan yang dilakukan dapat terjadi kerangkapan data dan ketidaksesuaian antara jumlah barang yang diinfokan mitra dengan barang yang terima oleh perusahaan.

Berdasarkan permasalahan CV Next Cargo Lampung tersebut maka perlu adanya solusi untuk menangani permasalahan tersebut yaitu dengan menerapkan rencana strategis untuk

peningkatan keunggulan kompetitif dengan strategi menambah minat mitra seperti adanya pengecekan status barang berdasarkan nomor resi dan nomor manifest, mempermudah penyampaian informasi tagihan dan memberikan layanan pendaftaran mitra baru yang dibangun berbasis website. Aplikasi *web* yang akan dibangun memberikan informasi mengenai status barang yang dikirimkan, sehingga pihak pengirim dapat menggunakan informasi tersebut sebagai informasi pengiriman terkini, memuat informasi tagihan, memuat profile dan memberikan informasi lain yang berguna bagi pengirim (Putri, 2019).

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana meningkatkan keunggulan kompetitif dengan menerapkan pelayanan pendaftaran mitra baru, info tagihan dan info status barang berbasis website ?
2. Bagaimana membangun sistem pengolahan data pendaftaran mitra baru, info tagihan dan info status barang berbasis website ?

Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu :

1. Mampu meningkatkan keunggulan kompetitif terkait pelayanan pendaftaran mitra baru, info tagihan dan info status barang berbasis website.
2. Menghasilkan sistem berbasis website dengan strategi penarapan pendaftaran mitra baru, info tagihan dan info status barang.

Batasan Penelitian

Batasan masalah pada sistem yang dikembangkan menggunakan *website* sebagai berikut :

1. Data yang diolah berupa data barang yang dikirim oleh mitra ke pihak operasional perusahaan.
2. Proses pengolahan data berupa integrasi data ekspedisi pengiriman barang dari mitra ke perusahaan CV Next Cargo Lampung.
3. Hasil pengolahan data berupa informasi status pengiriman barang, info tagihan dan pendaftaran mitra baru.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan bagian dari hasil penelitian yang dapat bermanfaat seperti membantu perusahaan untuk memantau status barang yang dikirimkan dan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan mitra ekspedisi. Membantu pihak mitra melihat status pengiriman barang dan memberikan informasi kepada konsumen terkait pengecekan status barang serta mempermudah pendaftaran mitra baru melalui *website* yang dibangun.