

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat di era modern, terutama di bidang ekspedisi yang merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Keunggulan masing-masing ekspedisi terletak pada ketepatan waktu dalam pengiriman suatu barang ke penerima, hal tersebut juga berkaitan dengan penyampaian informasi terkait status pengiriman barang, proses tersebut dilakukan sebagai bentuk pelayanan terhadap customer. Penggunaan jasa ekspedisi barang semakin meningkat seiring dengan kebutuhan barang secara *online* telah menjadi tren masyarakat Indonesia Nugroho *et al.*, (2015).

CV Next Cargo yang beralamat JL. Kotaraja No 21 Enggal, Bandar Lampung dan telah didirikan sejak tahun 2001 Sehingga perusahaan tersebut telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam proses pengiriman barang. Terdapat beberapa bagian perusahaan yang saling terkait seperti bagian admin bertugas untuk mengelola data barang masuk dan memberikan perintah pengiriman barang, bagian pimpinan melakukan pengecekan hasil pengiriman barang, bagian kurir bertugas mengirimkan barang ke penerima, customer sebagai pengirim dan penerima melakukan pengecekan status barang dan mitra adalah perusahaan yang bekerja sama diluar provinsi Lampung. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh prosedur dari masing-masing bagian seperti bagian admin yang memproses barang yang diterima dari kurir dengan melakukan pengecekan berdasarkan manifest (Catatan data barang yang dikirimkan) kemudian melakukan sortir berdasarkan area kurir

dengan memberikan surat perintah kerja, ketika kurir mengirimkan barang dan telah berhasil selanjutnya admin membuat informasi status pengiriman barang kepada mitra. Bagian kurir setelah melakukan sortir barang, kurir menerima surat perintah kerja dari admin dan selanjutnya apabila telah sukses diterima, kurir akan menginfokan status kiriman pada admin dan jika ada kendala dalam pengiriman kurir akan melaporkan pada admin agar diinfokan pada mitra, kurir juga menginfokan pada aplikasi whatsapp grup foto resi kiriman tiap harinya sebelum dicatat pada *delivery sheet* yang kemudian diserahkan pada admin. Pimpinan melakukan pengecekan status barang dan memeriksa kendala pada proses pengiriman barang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada setiap bagian diperoleh permasalahan seperti bagian admin Informasi yang disampaikan kurir sering terlambat sehingga berdampak pada keterlambatan informasi yang diberikan kepada mitra perusahaan dan mitra juga menanyakan banyak status barang dalam sekali tracking sehingga hal tersebut terkadang memerlukan banyak waktu admin dalam menyampaikan informasi. Kendala pada bagian kurir adalah laporan status kiriman yang dibuat harus melaporkan kembali pada grup operasional berupa foto resi dan harus menginfokan kembali melalui *delivery sheet*. Kendala yang dihadapi pimpinan berupa info status barang hanya dapat di peroleh dari kurir yang mengirimkan barang dan ke admin untuk dibuat informasi kepada mitra sehingga hal tersebut dirasa sulit untuk melakukan pemeriksaan terhadap status pengiriman barang, hal itu juga menyebabkan info status barang kepada customer mejadi lambat. Kendala bagian customer yaitu belum adanya informasi yang jelas mengenai barang yang dikirim diterima oleh yang berhak menerima atau tidak,

informasi tentang keberadaan barang sampai barang diterima belum dirasa akurat dan lambat penyampaiannya informasinya.

GIS memiliki keunggulan dalam proses menampilkan informasi lokasi yang menghasilkan sistem yang dapat mengelola data pengiriman barang dengan pemanfaatan teknologi geografis dan informasi yang disajikan dapat menampilkan status barang yang mudah dilihat oleh customer secara online Nugroho *et al.*, (2015). Penelitian oleh Abiyoso (2017) menjelaskan bahwa sistem pengiriman barang yang dibangun menggunakan GIS memiliki beberapa fitur utama seperti menampilkan informasi status barang, info penerima barang dan bukti barang diterima oleh customer serta lokasi dari alamat pengirim ke alamat penerima menggunakan maps, dengan adanya sistem informasi monitoring pengiriman barang berbasis mobile tersebut akan mempermudah perusahaan dalam memonitoring kendaraan agar tidak terjadi keterlambatan.

Berdasarkan permasalahan sebelumnya maka diperlukan suatu solusi yaitu dengan membangun sistem pengecekan status barang oleh customer dengan pemanfaatan sistem informasi geografis melalui media *maps*. Komponen utama dalam pengembangan sistem pada penelitian yaitu menggunakan metode extreme programming dan pembentukan sistem yang dilakukan menggunakan komponen *mobile application* dengan penerapan sistem informasi geografis untuk melihat lokasi barang. Sehingga harapan pihak perusahaan yaitu sistem yang dibangun dapat mempermudah pengolahan data status barang yang dikirimkan oleh kurir dan menyediakan informasi bagi konsumen terkait status barang serta terdapat informasi berupa informasi tracking melalui media maps.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana memberikan pelayanan kepada customer dalam mempermudah proses pengecekan status barang ?
2. Bagaimana membangun system informasi geografis pengecekan status barang berbasis *mobile* ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mempermudah konsumen dalam melakukan pengecekan status barang secara online.
2. Menampilkan status barang dengan media informasi geografis secara *online* melalui media *mobile*.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan menggunakan web sebagai berikut :

1. Proses pengecekan status barang ditunjukkan kepada customer seperti pengirim dan penerima.
2. Proses pengolahan data barang diperoleh dari hasil inbound oleh bagian admin.
3. Bagian pengiriman disesuaikan dengan area masing-masing kurir
4. Informasi yang dihasilkan berupa lokasi status barang dengan menampilkan pada media maps beserta info status.

5. Pengolahan data pengiriman tidak sampai pada proses pembayaran atau pemberian tarif.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Mempermudah informasi pengecekan informasi barang yang awalnya menggunakan media telepon menjadi aplikasi mobile.

2. Bagi Customer

Dapat mengetahui informasi barang melalui media mobile, dapat mengetahui estimasi waktu barang akan sampai ke pelanggan.

3. Bagi Mitra

Dapat mempermudah proses pengecekan status pengiriman barang yang dapat diakses secara online.