

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Cahaya Bagus Anugrah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspedisi kargo dan pengiriman. Menurut Mahmudah (2018) menyatakan bahwa dalam suatu perusahaan ekspedisi harus memiliki kemampuan dalam melayani permintaan dan keinginan dari pengguna, sehingga pengguna dapat percaya, puas dan selalu ingin menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Kemampuan perusahaan ekspedisi tersebut dapat didukung dengan adanya suatu sistem informasi yang dapat membantu dan meningkatkan kinerja dari kegiatan operasional perusahaan ekspedisi.

PT. Cahaya Bagus Anugrah melayani jasa ekspedisi kargo dan pengiriman dengan layanan FCL (*Full Container Load*) dan LCL (*Less than Container Load*) dengan melalui darat, laut serta udara dengan layanan pengiriman yang telah menjangkau seluruh Indonesia. PT. Cahaya Bagus Anugrah sudah menangani lebih dari 1.938 container yang sudah dikirim dan pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan. Untuk itu, suatu perusahaan ekspedisi harus memiliki kemampuan dalam melayani permintaan dan keinginan dari pengguna, sehingga pengguna dapat percaya, puas dan selalu ingin menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Kemampuan perusahaan ekspedisi tersebut dapat didukung dengan adanya suatu sistem informasi yang dapat membantu dan meningkatkan kinerja dari kegiatan operasional perusahaan ekspedisi.

PT. Cahaya Bagus Anugrah selama ini sudah memberikan banyak keunggulan sebagai perusahaan ekspedisi. Contohnya dalam hal kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat. Keunggulan lainnya yaitu kemampuan dan keahlian petugas dalam

mengoperasikan alat bantu pelayanan di kantor PT. Cahaya Bagus Anugrah yakni petugas mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Namun ada juga beberapa kendala yang dialami perusahaan misalnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dibutuhkan customer service yang bisa menyediakan informasi atau layanan terkait barang dan jasanya. Ada juga kesalahan informasi mengenai alamat, nama, dan kontak atau isi barang tidak lengkap mengakibatkan kendala dalam pengirimannya. Tidak bisa mengakomodir client karena keterbatasan waktu karena menggunakan cara manual, karena masih menggunakan kertas terkadang masih ada berkas yang hilang karena tertumpuk kertas yang lainnya.

Dikarenakan semakin meningkatnya orderan, dari pihak perusahaan juga ingin membuat website supaya lebih efisien dalam hal proses transaksi maupun konfirmasi barang terhadap pelanggan. Namun dalam suatu perusahaan ada beberapa komplain dari pelanggan, contohnya yaitu komplain dalam hal pengiriman barang sering terjadi mis komunikasi antara client dan perusahaan dikarenakan informasi barang para pelanggan hanya melalui email dan telfon saja. Ada juga komplain dalam hal sistem informasi, pelanggan susah untuk mencari tahu informasi baik mengenai perusahaan, mengenai pengiriman, dan mengenai harga pengiriman. Pelanggan juga menyarankan dapat memanfaatkan website sebagai media informasi online yang bisa diakses oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun untuk memudahkan pelanggan. Keluhan tersebut merupakan induk dari masalah yang timbul dalam salah satu penyedia jasa. Hal ini jika tidak diantisipasi dapat memberikan akibat yang buruk pada kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan menurunkan tingkat penjualan perusahaan

Di dalam perusahaan juga ada beberapa permasalahan yang dialami yaitu pada proses bisnis yang dilakukan di PT. Cahaya Bagus Anugrah, proses bisnis masih menggunakan cara manual dalam melakukan transaksi dengan pelanggan, sehingga dinilai memakan waktu lama dalam pencatatan dan pembuatan surat pengiriman serta dalam merekap data pengiriman barangnya. Pelanggan juga harus mengisi form input data pelanggan, disertai dengan

kelengkapan surat asuransi dan packing, kemudian dilakukan pengiriman hingga barang sampai tujuan.

Dari proses-proses tersebut tentu saja ada kendala yang terjadi, yakni pelanggan tidak mengetahui informasi data transaksi pengiriman yang sudah dilakukan di PT. Cahaya Bagus Anugrah, sedangkan proses rekapitulasi data sendiri membutuhkan waktu kurang lebih tiga hari atau satu minggu per pengiriman. Dalam proses rekapitulasi juga masih menggunakan cara manual terkadang mengalami kesalahan input oleh administrasi.

Ada juga permasalahan yang dialami di dalam sisi pemasaran, dalam melakukan pemasaran jasanya PT. Cahaya Bagus Anugrah masih menggunakan metode tradisional secara door to door (mendatangi pelanggan secara satu per satu) dan melakukan dengan sebar brosur ke beberapa perusahaan. Untuk itu penulis menguatkan bahwa kegiatan pemasaran tersebut akan lebih baik apabila memiliki *website* tersendiri yang menjelaskan mengenai jenis jasa yang ditawarkan oleh PT. Cahaya Bagus Anugrah. Selain itu juga, sering terjadi perubahan pada data harga yang menyebabkan PT. Cahaya Bagus Anugrah harus mengirimkan daftar perubahan harga kepada para pelanggan melalui email dan telfon. Hal ini dinilai kurang efektif dan efisien, sehingga adanya *website* yang bersifat online bagi perusahaan juga akan membantu seluruh pelanggan untuk melihat data harga pengiriman ekspedisi yang ter-update.

Kendala lain yang dimiliki PT. Cahaya Bagus Anugrah sebagai perusahaan ekspedisi adalah saat proses pengiriman barang, kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak terduga seperti bencana alam yang mengakibatkan hambatan dalam distribusi barang, sedangkan pelanggan membutuhkan informasi mengenai keberadaan barang yang dikirim sudah sampai mana, maka diperlukannya fitur tracking barang untuk mengetahui status dari pengiriman barang secara terperinci dimulai dari waktu pengambilan barang, pengiriman barang dan barang sampai ke tujuan.

Berkenaan dengan hal tersebut, pihak perusahaan ingin membuat suatu *website* yang bersifat dinamis untuk perusahaan dan kenyamanan pelanggan.

Dengan adanya website ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam mencari suatu informasi seputar ekspedisi seperti biaya kirim barang, tentang jangkauan pengiriman barang, keberadaan barang saat melakukan pengiriman, dan lainnya. Selain itu, pelanggan juga dapat melakukan transaksi pemesanan jasa ekspedisi/pengiriman barang secara online yang barangnya akan di ambil oleh pihak operasional tersebut (*pick up order*) sesuai dengan tempat dan waktu yang telah ditentukan.

Dengan demikian penulis tertarik untuk merancang sistem informasi berbasis Website yang berhubungan dengan jasa pengiriman yang ada di perusahaan supaya proses bisnis lebih cepat dan efisien. Maka dari itu penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Rancang Bangun Website pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di PT. Cahaya Bagus Anugrah Menggunakan Metode Prototyping”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana merumuskan proses bisnis sistem yang sesuai kebutuhan perusahaan.
2. Bagaimana merancang dan membangun *website* pada perusahaan jasa ekspedisi menggunakan metode *prototyping*.
3. Bagaimana merancang *website* supaya mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu:

1. Mengimplementasikan proses bisnis sistem yang sesuai kebutuhan perusahaan.
2. Mengimplementasikan metode *prototyping* pada *website* perusahaan jasa ekspedisi untuk memperoleh hasil yang diharapkan.
3. Supaya dapat membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi terbaru serta dapat melacak lokasi barang.

1.4 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka pada penelitian ini penulis membuat batasan masalah meliputi:

1. Penelitian ini dibangun hanya berbasis *website* dan berdasarkan proses bisnis pada PT. Cahaya Bagus Anugrah.
2. Pembeli harus memiliki akun jika ingin memesan pengiriman.
3. Proses input lokasi tracking masih bersifat manual dengan cara mengetikkan secara manual.
4. Batas iterasi metode hanya dua kali iterasi.
5. Sistem ini beroperasi melalui web browser dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Laravel sebagai framework, serta MySQL sebagai database server.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan atau booking tanggal tanpa terbatas oleh jarak dan waktu, sehingga diharapkan dapat meningkatkan omset perusahaan.
2. Memudahkan pelanggan untuk melihat data harga pengiriman ekspedisi yang *update*.
3. Memudahkan perusahaan dalam menyebarkan informasi mengenai promo atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan secara global.