

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mencoba mendeskripsikan apasaja yang mendasari pembuatan aplikasi dan karya tulis ini. Karya tulis dan aplikasi ini didasari oleh studi kasus yang ada pada proses yang terjadi pada kegiatan ekspedisi paket pada Big Hero Ekspedisi.

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan Big Hero Ekspedisi merupakan sebuah perusahaan ekspedisi yang baru saja berdiri pada tahun 2015. Perusahaan ini melayani pengiriman paket berbasis ekspedisi ke beberapa wilayah di Indonesia. Perusahaan Big Hero mempunyai kantor-kantor yang tersebar di beberapa kota besar di Jawa. Cabang dan kantor operasi Big Hero yaitu Bandung, Semarang dan Surabaya dengan cakupan pengiriman pulau Jawa. Big Hero Ekspedisi memiliki beberapa rekanan yang membantu proses ekspedisi juga ke wilayah Indonesia lainnya.

Dalam kegiatan ekspedisi paket perusahaan ini menggunakan pengelolaan informasi khususnya laporan terkait pengiriman melalui Excel *worksheet*. Penggunaan Excel dirasakan paling efisien saat ini oleh perusahaan, selebihnya pembuatan dokumen masih ditulis tangan. Namun pengiriman seringkali terganggu dikarenakan beberapa masalah terutama pembuatan dokumen-dokumen tersebut contohnya :

1. Resi, dokumen ini ditujukan kepada pelanggan sebagai tanda bukti pengiriman. Dokumen ini masih dibuat dengan tulisan tangan menggunakan kertas buram.
2. Daftar paket, dokumen ini ditujukan untuk bagian gudang menandakan paket paket yang datang pada hari itu. Dokumen ini dibuat menggunakan excel dan diketik manual.
3. Daftar muat, dokumen ini merupakan manifest kiriman yang akan dibawa oleh kurir nantinya. Dokumen ini dibuat menggunakan Excel dan diketik manual.
4. Laporan, Pembuatan laporan adalah yang termuat dalam *worksheet* Excel dan disimpan. Laporan dibuat dengan diketik manual bereferensikan daftar paket yang termuat dan lembar resi, daftar paket dan daftar muat yang disimpan oleh perusahaan.

Permasalahan sering muncul disebabkan oleh tidak adanya sistem yang sepenuhnya terintegrasi dalam pengelolaan pelayanan pelanggan. Penyortiran dokumen dilakukan secara manual. Proses manual ini menyebabkan pembuatan laporan dan kinerja evaluasi terkesan lamban dan membutuhkan persiapan yang jauh lebih lama.

Maka dari itu perusahaan memutuskan untuk membuat sebuah aplikasi sistem informasi ekspedisi. Sistem ini diharapkan dapat mengotomatisasi pembuatan beberapa dokumen. Dokumen yang dibuat secara otomatis akan menimbulkan efek domino pada kinerja pelayanan pelanggan nantinya. Tentu hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi kerja karyawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah dibahas pada bab 1.1, maka Penulis mencoba merumuskan permasalahan yang ada. Permasalahan tersebut merupakan permasalahan yang terkait dengan sistem pelayanan pelanggan pada Big Hero Ekspedisi. Beberapa permasalahan itu di antara lain :

1. Bagaimana aplikasi dapat menangani pembuatan dan pencetakan resi, pada saat pelanggan mendaftarkan paketnya ?
2. Bagaimana aplikasi dapat membantu pembuatan daftar paket tanpa harus memuat ulang data dari resi-resi yang ada ?
3. Bagaimanakah sebuah aplikasi dapat membantu menangani pembuatan daftar muat, tanpa harus menginputkan ulang data dari daftar paket?
4. Bagaimana aplikasi yang dibuat akan membantu pembuatan dan pencetakan laporan sehingga pembuatan laporan lebih cepat?

### 1.3 Tujuan Pembahasan

Setelah mengetahui permasalahan yang ada, maka penulis mencoba memaparkan tujuan-tujuan dari pembuatan aplikasi sistem informasi ekspedisi. Terdapat 4 tujuan dari pembuatan aplikasi ini yaitu

1. Setelah aplikasi sistem informasi ekspedisi ini menangani pembuatan resi cetak, akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap *professionalitas* pengiriman paket. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan pelanggan.
2. Aplikasi sistem informasi ekspedisi yang membantu pembuatan daftar paket, sehingga dapat membuat kinerja karyawan lebih efektif dan efisien.
3. Aplikasi sistem informasi ekspedisi yang akan membantu pembuatan daftar muat. Aplikasi ini akan memangkas waktu pembuatan daftar muat sehingga kinerja karyawan lebih efisien.
4. Aplikasi sistem informasi ekspedisi yang memungkinkan untuk pembuatan laporan lebih cepat, sehingga apabila terdapat lingkup data baru yang dibutuhkan maka aplikasi ini akan menanganinya dengan waktu relatif cepat.

### 1.4 Ruang Lingkup

Pada sub bab ini Penulis akan menjelaskan ruang lingkup baik yang dikerjakan maupun tidak dikerjakan pada pembuatan aplikasi sistem informasi ekspedisi ini. Adapun metode yang digunakan dan framework yang akan dipakai baik dalam pengerjaan maupun penggunaan aplikasi ini. Beberapa lingkup dan batasan yang sudah diidentifikasi oleh penulis dicantumkan pada sub bab ini antara lain.

1. Lingkup *Hardware*, Pemakaian *hardware* yang akan dibutuhkan oleh aplikasi yang dibuat adalah sebagai berikut :

Prosesor	: Intel Pentium Dual Core
RAM	: 2GB
VGA	: 256 MB
Harddisk	: 120 GB

Dilengkapi dengan Layar, *Keyboard*, dan *Mouse*

2. Lingkupan *Software*, dalam penggunaannya aplikasi ini akan membutuhkan dukungan *software* sebagai berikut:

Sistem Operasi	: Windows 7
Direct X	: versi 9.0c atau 10
Database	: Microsoft SQL Server 2008
.Net	: versi 4.0

3. Lingkupan Aplikasi

Aplikasi ini dibuat untuk membantu pembuatan resi, daftar paket, dan daftar muat sesuai dengan apa yang tercantum dalam tujuan pembahasan.

Aplikasi ini juga akan membantu penyimpanan data resi, daftar paket, dan daftar muat. sehingga pembuatan laporan akan dimungkinkan.

Aplikasi ini akan membantu pengguna dalam pembuatan laporan sebagaimana tertulis pada tujuan pembahasan.

Aplikasi ini membantu membuat laporan sesuai dengan periode dan seleksi yang telah ditentukan. Sementara seleksi spesifik adalah nama pengirim, jenis kiriman, tujuan kirim.

4. Batasan Aplikasi

Aplikasi sistem informasi ekspedisi ini berfokus pada pengiriman Big Hero Ekspedisi. hal-hal diluar pengiriman tidak didukung sepenuhnya oleh aplikasi.

Aplikasi sistem informasi ekspedisi tidak melayani kegiatan pengecekan paket. Karyawan yang ditunjuk untuk pengecekan paket akan bertanggung jawab penuh atas paket yang telah diterima dan dikirimkan.

Aplikasi sistem informasi ekspedisi ini tidak melayani kegiatan penjadwalan kurir. Seperti yang tercantum pada lingkupan aplikasi akan menangani pembuatan dokumen-dokumen pengiriman.

### 1.5 Sumber Data

Pada pembuatan aplikasi sistem informasi ekspedisi ini tentu saja dilakukan penelitian terhadap beberapa studi kasus. Selain studi kasus adapun sumber langsung maupun tidak langsung dari pembuatan aplikasi sistem informasi ekspedisi ini. Beberapa sumber dari data yang diambil adalah :

1. Buku-buku dan jurnal tentang peraturan dan pembangunan bidang usaha angkutan dan barang yang menggunakan moda transportasi. Hal ini dilakukan untuk memahami apa saja aturan yang berlaku dan dibutuhkan oleh sebuah perusahaan ekspedisi untuk berdiri. Apakah ada poin yang menyertakan kewajiban perusahaan untuk membuat sebuah sistem informasi ekspedisi.
2. Buku-buku dan jurnal mengenai pemrograman berbasis objek C#. Dalam pembuatan aplikasi penulis membutuhkan referensi dalam proses pemrograman. Buku dan tutorial menjadi alat utama dalam pencarian referensi tersebut.
3. Wawancara formal dan tidak formal dengan pihak terkait studi kasus yang diambil. Wawancara adalah hal terutama untuk memetakan permasalahan dan solusi yang dimuat pada aplikasi ini. Penulis akan mencoba untuk memetakan hal-hal *on the record* pada wawancara tadi untuk dituliskan dalam laporan ini.
4. Observasi dan *survey* studi kasus. Terkadang dibutuhkan contoh yang sebenarnya terjadi di lapangan untuk penanganan baik paket maupun orang tertentu. Tentu saja dalam hal ini penulis melihat secara langsung kejadian yang terjadi dan interaksi konkrit terkait dengan lingkup aplikasi kemudian.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian yang dibuat oleh penulis untuk menjelaskan bagian-bagian daripada laporan ini. Berikut sistematika penyajian laporan dan penjelasan apa saja pembahasan tiap bab nya :

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini digunakan penulis untuk menjelaskan dasar apakah yang dipergunakan dalam pembuatan aplikasi ini. Bagian-bagian pada pendahuluan yaitu latar belakang, perumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup, sumber data, dan sistematika penyajian.

### BAB 2 KAJIAN TEORI

Pada bab ini penulis mencoba memaparkan teori-teori yang menjadi landasan pembuatan aplikasi ini. Bagian bagian yang tercantum pada bab ini merupakan dasar praktis maupun teori dari sumber-sumber penelitian dan studi kasus.

### BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Analisis dan rancangan sistem adalah bab dimana penulis mencoba menjelaskan analisis dan juga perencanaan yang disusun sebelum pembuatan aplikasi. Bagian penting yang dituliskan pada bab ini adalah ; profil perusahaan, proses bisnis perusahaan, *ERD* dan *UML*.

### BAB 4 IMPLEMENTASI

Penulis mencoba menjelaskan aplikasi yang dibuat beserta cara pengoprasianya. Pada bab ini Penulis akan memuat tampilan-tampilan terkait dengan pengoprasian aplikasi yang dibuat.

### BAB 5 PENGUJIAN

Pengujian berisi kegiatan uji coba aplikasi yang dibuat. Pada pengujian Penulis mencoba memberikan penjelasan tentang apa saja yang diujikan pada aplikasi tersebut.

### BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

Bab simpulan dan saran berisi kesimpulan dari pengerjaan aplikasi ini. Kesimpulan yang di tuliskan pada bab ini ditarik dari tujuan pembuatan , pengaplikasian hingga ke kegiatan aplikasi yang menjawab permasalahan yang dibantu oleh aplikasi ini.

