

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. POS Indonesia sebagai pionir dalam pelayanan penyaluran informasi fisik dan pelayanan jasa kini mulai memasuki babak persaingan yang cukup signifikan, salah satu pelayanan jasa tersebut adalah dibidang jasa pengiriman paket. Selain memiliki prospek yang cukup baik di masa depan, jasa pengiriman paket juga mampu memberikan kontribusi terhadap pendapatan PT.POS Indonesia. Seperti di sebutkan pada harian Kompas 02/07/2002 menyebutkan “kontribusi laba yang dicapai sejak tahun 1978 sampai tahun 2001 justru banyak dihasilkan dari pengiriman paket. Dari tahun ke tahun pendapatan PT Posindo melalui jasa paket naik signifikan diikuti oleh beban biaya yang semakin membesar. Sebut saja, tahun 1999, PT Posindo berhasil meraup pendapatan sebesar Rp 1,19 triliun dengan laba sekitar Rp 76 milyar, kemudian tahun 2000 pendapatan naik Rp 1,23 triliun namun dengan laba Rp 54 milyar.”

Dengan tingginya pertumbuhan pasar di bidang jasa ini maka tingkat persaingan yang dihadapi juga tinggi. Terlebih lagi saat ini telah banyak perusahaan lain baik domestik maupun luar yang telah memfokuskan diri untuk bergerak di bidang jasa ini. Untuk menghadapi tingginya tingkat persaingan di bidang jasa ini maka, kebutuhan inovasi teknologi terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen pun turut meningkat.

Sasaran yang ingin dicapai adalah kepuasan pelanggan karena dalam bisnis jasa, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama. Bukan untuk sekedar menambah pelanggan baru namun untuk mempertahankan pelanggan yang telah dimiliki. Dengan acuan ini maka PT. POS bisa mengembangkan inovasi-inovasi yang memenuhi kebutuhan pelanggan namun tetap memanfaatkan teknologi terkini.

Teknologi yang saat ini berkembang pesat adalah mobile phone atau yang biasa dikenal sebagai seluler. Dalam seluler terdapat layanan short Masaging Service atau biasa dikenal dengan”SMS”. Layanan ini mudah, cepat, murah dan memiliki report sehingga untuk mendapatkan informasi yang tidak terlalu panjang user cenderung lebih memilih untuk menggunakan layanan tersebut. Teknologi seperti inilah yang harus diperhatikan PT.POS Indonesia. Mudah, murah, cepat dan terjamin.

Memang dengan hadirnya teknologi ini menyebabkan terjadinya penurunan pada produk tertentu yaitu pada pengiriman kartu ucapan Lebaran, Natal, dan Tahun Baru. Seperti di ambil dari website PT.Pos Indonesia 01 Februari 2002 “Penurunan untuk tahun ini tidak

tanggung-tanggung, yakni 83 persen. Rupanya kartu Lebaran, Natal, dan Tahun Baru tidak lagi efektif. Orang sekarang melakukannya melalui Internet atau fasilitas SMS (short message service)". Dengan situasi seperti ini PT.POS harus mampu mensiasati dengan memanfaatkan resource yang telah tersedia.

Saat ini, dengan UU Nomor 6 Tahun 1986 berisi tentang pelarangan swasta melayani pengiriman surat, dokumen dan sebagainya di bawah berat 500 gram PT. POS Indonesia sebenarnya telah memonopoli pasar. Oleh karena itu persaingan sebenarnya terjadi di atas 500 gram (Paket). Hal inilah yang perlu dituju dan dicapai PT.Pos Indonesia setidaknya untuk pengiriman dalam negeri (Domestik).

Untuk paket sendiri, saat ini terdapat 3 cara untuk memperoleh informasi mengenai paket yang dikirim oleh pelanggan yaitu : *Web Info* (PT Pos Indonesia.co.id), *Call Center* PT Pos Indonesia, dan *Customer Service Officer* (CSO). Layanan-layanan ini pun memiliki beberapa keterbatasan dalam pelaksanaannya. Sebagai contoh layanan Web Info tidak dapat diakses untuk daerah yang belum memiliki akses internet, layanan CSO memakan waktu dan tenaga karena harus mendatangi kantor POS terdekat, dll.

Dengan keterbatasan yang dimiliki sumber-sumber informasi di atas maka alangkah baiknya jika PT POS memiliki sumber informasi lain yang mampu menutupi kekurangan-kekurangan tersebut. Salah satu alternatifnya yaitu dengan mengembangkan system informasi berbasis SMS.

1.2. Perumusan Masalah

Inti dari penelitian ini adalah merancang aplikasi yang menjadi *value added future* bagi pelayanan PT. Pos Indonesia melalui penentuan:

1. Bagaimana rancangan atau desain sistem yang ideal agar aplikasi ini dapat langsung diterima dan diterapkan oleh PT POS Indonesia.
2. Bagaimana merancang suatu sistem informasi pengiriman paket yang mudah, cepat dan dapat diakses saat pelanggan membutuhkannya serta mampu memberikan pemberitahuan dan peringatan berkaitan dengan pengiriman paket yang dikirim.

1.3. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan yang menjadi fokus dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Mendesign sistem pengiriman dan penerimaan paket dengan penambahan berupa sistem informasi pengiriman paket berbasis *Short Message Service* (SMS).

2. Merancang sistem informasi pengiriman paket berbasis SMS yang melayani permintaan informasi lokasi keberadaan paket, status paket, informasi prediksi waktu tiba, pembatalan pengiriman, dan sekaligus mengirimkan notifikasi jika terjadi hal yang tidak di rencanakan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memudahkan pelanggan untuk mengetahui status/informasi dari paket yang di kirim, dan juga memudahkan jika ingin membatalkan pengiriman.
2. Sebagai salah satu upaya yang diberikan PT. Pos Indonesia dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya.
3. Memberikan strategi alternatif kepada PT. POS Indonesia dalam memasarkan produk jasanya terutama untuk produk jasa paket.
4. Sebagai rekomendasi perencanaan yang menunjang upaya peningkatan hasil pemasaran produk jasa paket guna pencapaian misi perusahaan.

1.3. Batasan Masalah

Untuk membatasi meluasnya pembahasan mengenai perancangan aplikasi ini dari tujuan penelitian maka dibutuhkan suatu batasan-batasan dalam perumusannya. Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan sebagai ruang lingkup permasalahan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap aplikasi tidak sampai pada implementasi dilapangan.
2. Rute pengiriman paket POS yang dipilih sebagai acuan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah untuk pengiriman paket dari bandung menuju Indonesia timur dengan kota terakhir adalah kota surabaya.
3. Untuk ukuran paket menggunakan asumsi semua paket berukuran sama.
4. Dalam menentukan waktu tempuh, faktor-faktor penghambat seperti bencana alam, macet dll. Tidak diperhitungkan.
5. Analisa teknis menggunakan data asumsi yang disesuaikan dengan sistem terdahulu.
6. Dalam penelitian ini, sarana penunjang seperti *Mobile Station*/Telephone seluler dan PC tidak dibahas mendalam.
7. Penelitian menggunakan jaringan GSM dan tidak membahas jaringan CDMA.
8. Penelitian tidak membahas kesalahan sistem yang diakibatkan oleh kesalahan operator.