

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, manajemen rantai pasokan (supply chain management) menjadi elemen kunci bagi keberhasilan suatu perusahaan. Salah satu aspek yang mendominasi dalam manajemen rantai pasokan adalah layanan logistik, yang memainkan peran sentral dalam menjaga kelancaran aliran barang dan informasi dari pemasok hingga pelanggan. Logistik tidak lagi hanya dipandang sebagai fungsi operasional yang melibatkan penyimpanan dan pengiriman barang, tetapi juga sebagai faktor strategis yang dapat memberikan keunggulan kompetitif. Perusahaan yang mampu menyediakan layanan logistik yang efisien, responsif, dan inovatif dapat mengoptimalkan rantai pasokan mereka, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencapai keunggulan di pasar. Logistik merupakan aspek kritis dalam rantai pasokan yang melibatkan perencanaan, implementasi, dan pengendalian aliran barang, jasa, dan informasi dari titik asal ke titik konsumen. Namun, di tengah kompleksitas dan dinamika bisnis saat ini, perusahaan logistik dan pemangku kepentingan lainnya dihadapkan pada berbagai tantangan. Keterbatasan sumber daya, perubahan regulasi, dan perubahan pola konsumen merupakan beberapa faktor yang memerlukan peningkatan dalam strategi layanan logistik. .

E-commerce, singkatan dari "electronic commerce" atau perdagangan elektronik, merujuk pada proses pembelian dan penjualan barang atau jasa melalui internet. Ini melibatkan berbagai transaksi elektronik, termasuk pembelian secara online, transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, dan sejumlah kegiatan bisnis lainnya yang dilakukan secara online. E-commerce telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari banyak orang di seluruh dunia, memberikan kemudahan akses, pilihan yang luas, dan kenyamanan dalam berbelanja. Pertumbuhan teknologi dan penetrasi internet global telah menjadi pendorong utama perkembangan e-commerce, mengubah cara bisnis dan konsumen

berinteraksi dalam lingkungan digital.

J&T Express, yang didirikan pada tahun 2015, telah menjadi salah satu penyedia layanan pengiriman dan logistik terkemuka di Indonesia. Dengan jaringan yang luas dan fokus pada inovasi teknologi, J&T Express telah mampu memberikan solusi yang cepat, andal, dan terjangkau bagi pelanggan dari berbagai sektor. Sejak awal berdirinya, J&T Express telah berkomitmen untuk menjadi mitra yang handal bagi pelaku bisnis dan konsumen individu dalam memenuhi kebutuhan pengiriman mereka. Melalui sistem operasional yang efisien, teknologi canggih, dan layanan pelanggan yang responsif, J&T Express terus berupaya memberikan pengalaman pengiriman yang memuaskan. Seperti perusahaan besar lainnya, J&T Express juga menghadapi berbagai tantangan dalam operasionalnya, termasuk manajemen rantai pasokan yang kompleks, keamanan, dan kebutuhan akan inovasi berkelanjutan. Tidak mudah untuk membuat, meningkatkan dan menjaga kepuasan konsumen. J&T harus mampu selalu berinovasi dalam berbagai hal untuk mencapai, meningkatkan dan menjaga konsumennya tetap puas. Banyak faktor yang harus dijaga oleh perusahaan untuk mencapai, meningkatkan dan menjaga kepuasan konsumennya, yang memengaruhi kepuasan konsumen yaitu produk, emosi konsumen, pelayanan yang diberikan, persepsi terhadap produk dan layanan, ekspresi konsumen lain. Untuk tercapainya kepuasan konsumen maka factor-faktor tersebut harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh perusahaan, karena pesaing juga akan berusaha melakukan hal yang sama. Pelayanan yang inovatif dan berkualitas merupakan kunci sukses keberhasilan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan publik

Pada saat ini J&T membuka cabang bernama CV. Anggrek yang merupakan perusahaan industri logistik yang bergerak di bidang layanan logistik. CV. Anggrek ini berdiri sejak tahun 2019 yang berlokasi di Bhathuphat Timur, Kecamatan Muara Satu, Kota Lhokseumawe. Selama 3 tahun CV. Anggrek ini berdiri sebagai mitra dibawah naungan PT. Bersama Sukses Bahagia di Banda Aceh, Dan sekarang tahun ke-2 CV. Anggrek berdiri sebagai Perusahaan. Pada layanan perusahaan ini memiliki 16 kurir, dan 6 operator.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara kepada operator, kurir, dan

pengguna jasa logistic pada CV. Anggrek terdapat beberapa masalah yang sering terjadi dilapangan diantar kerusakan barang yang diterima oleh customer, sering terjadinya pengembalian barang tanpa sepengetahuan customer, tidak tepatnya waktu pemberitahuan pengantaran barang yang terlalu lama oleh customer, terdapat 23% Masyarakat atau customer yang komplin kepada kurir akan ketidak sesuaian barang. Customer menegur kurir karena tidak adanya layanan langsung yang dibuat oleh CV Anggrek terhadap pengembalian barang langsung oleh kurir, Sehingga membuat masyarakat sulit berkomplin langsung pada CV. Anggrek. Pada kondisi saat ini, pengembalian barang dilakukan langsung oleh toko yang kita kunjungin, dari permasalahan ini harus adanya beberapa perbaikan dalam perancangan layanan secara berkesinambungan, karena permasalahan tersebut akan membuat CV. Anggrek kekurangan Customer. Salah satu konsep untuk membantu Cv.Anggrek agar tetap menjadi layanan yang unggul ialah dengan membuat rancangan sistem pengaduan dan pengembalian barang dengan tujuan untuk mempermudah customer dalam proses pengaduan dan pengembalian barang yang tidak sesuai.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan dan pengembalian brang yang tidak sesuai. Dengan merancang menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* dan *Unified Modelling Language (UML)* untuk mencapai hasil yang baik dalam pelaporan dapat menerapkan perancangan sistem dengan baik dan benara. Berlandaskan uraian permasalahan diatas, penulis memutuskan untuk meneliti mengenai perancangan sistem pada J&T dengan Judul **“ANALISIS SISTEM INFORMASI PENGIRIMAN BARANG PADA CV. ANGGREK BHATUPHAT TIMUR ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Selaras dengan identifikasi masalah yang dipaparkan di atas, masalah yang dirumuskan dalam studi yang dilakukan adalah bagaimana menganalisis dan mengembangkan sistem informasi pengiriman barang pada Cv. Anggrek?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin diraih peneliti dengan melakukan penelitian ini adalah menganalisis dan mengembangkan sistem informasi pengiriman barang pada Cv. Anggrek yang dapat menunjang keluhan masyarakat, pengelolaan laporan masuk.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Bagi Penulis**

penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan mempraktekkan teori - teori yang diperoleh di bangku perkuliahan, serta dapat melakukan riset ilmiah yang dituangkan dalam bentuk tulisan dengan baik dan juga mendapat ilmu pengetahuan dalam hal perancangan sistem layanan pengembalian dan pengaduan barang pada jnt didalam logistik.

#### **2. Manfaat Bagi Perusahaan**

memberikan informasi kepada perusahaan tentang keluhan kesah masyarakat akibat dari banyaknya masyarakat yang komplin pada kurir.

#### **3. Manfaat Bagi Jurusan teknik industri universitas malikussaleh**

Dapat menambah jumlah karya penelitian dari mahasiswa/I yang nantinya dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya di jurusan teknik industri universitas malikussaleh.

### **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

#### **1.5.1 Batasan Masalah**

Supaya penelitian yang penulis lakukan lebih terstruktur dan terarah, penulis memberi batasan-batasan masalah beserta ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dikembangkan digunakan untuk mempermudah layanan pengaduan dan pengembalian
2. Sistem memiliki ruang lingkup pembahasan yang meliputi proses pelaporan dan proses manajemen data laporan.
3. Sistem informasi yang dibangun digunakan untuk mengelola dan

melaporkan keluhan kesah pelanggan.

4. Pengembangan sistem memanfaatkan pendekatan *Rapid Application Development* (RAD) dan dibantu *Unified Modelling Language* (UML) sebagai alat pemodelan sistem.
5. Penulis menggunakan perangkat lunak pendukung yaitu Microsoft Visio untuk membuat diagram UML dan merancang desain *interface*.

### **1.5.2 Asumsi**

Adapun Asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seluruh data hasil penelitian yang diterima dari Cv. Anggrek Bhatuphat Timur di anggap benar.
2. Proses pelayanan yang berlangsung dalam kondisi normal pada saat penelitian.