

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan di bidang IT (*Information Technology*) dalam sebuah perusahaan, tidak bisa dianggap enteng dan merupakan salah satu kebutuhan yang mendesak, karena dengan adanya *information technology* melalui internet, maka dapat memberikan sebuah pemecahan masalah bagi suatu perusahaan agar dapat bertindak dengan tepat. Dengan adanya informasi yang cepat, jelas, dan akurat dapat membantu perusahaan dalam memberikan solusi maupun pencegahan akan kemungkinan dari masalah yang akan dihadapinya.

Hal yang melatar-belakangi judul skripsi ini adalah adanya masalah dalam proses pengiriman. Dimana selama penggunaan jasa pengiriman umum seperti JNE maupun Tiki, oleh sebuah perusahaan madu, seringkali konsumen mengajukan komplain dalam hal keterlambatan pengiriman maupun keamanan madu pesanannya.

Oleh karena itu, demi memperbaiki sistem pengiriman madu di PT. Hijau Murni Alami, maka penulis akan membuat sebuah aplikasi *tracking* (pelacakan) yang memungkinkan para konsumen dapat mengetahui posisi madu pesanan mereka secara *real time* dan akurat. Dengan adanya sistem *tracking* ini, maka PT. Hijau Murni Alami serta para konsumennya dapat memantau posisi kurir sebagai pengantar madu tersebut secara *real time*, sehingga konsumen tidak perlu lagi mengkhawatirkan keadaan madu pesannya tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Pada kasus yang dialami oleh perusahaan PT. Hijau Murni Alami, proses pengiriman madu merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam menjaga hubungan baik dengan pihak konsumen. Hal ini dikarenakan adanya masalah dalam pengiriman seperti keterlambatan kirim maupun kerusakan madu dalam proses pengiriman, dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan dari pihak konsumen yang dapat menyebabkan pihak perusahaan kehilangan konsumennya.

Banyaknya masalah pengiriman mendorong perusahaan PT. Hijau Murni Alami untuk melakukan perubahan dalam proses pengirimannya. Adapun rumusan masalah yang diajukan, seperti berikut:

- Langkah apa yang dipilih untuk memperbaiki keadaan pengiriman PT. Hijau Murni Alami?

- Apakah kelebihan dari sistem *tracking* yang akan diterapkan terhadap PT. Hijau Murni Alami?

1.3 Batasan Masalah

Dengan luasnya cakupan dari proses pengiriman madu oleh PT. Hijau Murni Alami yang telah memiliki banyak pelanggan di beberapa wilayah di Indonesia, maka penelitian ini akan dilakukan pada cakupan yang lebih kecil. Oleh karena itu, batasan masalah akan ditetapkan sebagai berikut :

1. Sistem *Tracking* ini diterapkan pada pengiriman se-Jabodetabek. Hal ini bertujuan agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih akurat.
2. Perusahaan madu menggunakan 1 jenis kendaraan (misalnya: mobil box kecil).
3. Jenis barang yang ada di perusahaan tersebut 1 jenis, yaitu madu.
4. Estimasi 1 kendaraan dapat memuat maksimal 8-10 dus madu, dengan berat 1 botol madu sekitar 250 sampai 500gr dan 1 dus madu berisi sekitar 20 botol – 40 botol.

1.4 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, rumusan masalah yang telah ditetapkan berhubungan dengan sistem *tracking* yang akan diterapkan dalam membantu memajukan proses

pengiriman di PT. Hijau Murni Alami. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan solusi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah pengiriman yang dihadapi oleh PT.Hijau Murni Alami.
- b) Mengetahui kelebihan sistem *tracking* yang akan diterapkan pada PT. Hijau Murni Alami.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian kali ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak perusahaan maupun konsumen, seperti :

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. Hijau Murni Alami dalam menangani keluhan – keluhan pelanggan, dengan cara memantau posisi barang menggunakan *tracking* GPS.
- Hasil penelitian ini diharapkan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, oleh karena dengan sistem *tracking* yang baru ini, konsumen dapat memantau sendiri posisi barang mereka.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA