

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman atau ekspedisi akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijangkau oleh jasa pengiriman [1].

Ekspedisi adalah suatu badan usaha atau sebuah perusahaan yang menjalankan bisnisnya yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Barang yang bisa dikirim tersebut dapat berupa logistik, produk elektronik, dokumen dan lain-lain. Jalur yang digunakan untuk pengiriman barang bisa melalui jalur udara, darat dan laut. Nomor resi merupakan sebuah nomor pengiriman untuk menandai setiap paket barang yang akan dikirim ke alamat konsumen. Konsumen nantinya akan diberikan nomor resi oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut untuk mengetahui keberadaan paket barang yang akan dikirimkan [2].

Berbagai perusahaan penyedia layanan jasa pengiriman barang berlomba-lomba menciptakan inovasi dan berbagai pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan konsumennya dari mulai mengaktifkan sistem cetak resi, pembayaran secara COD (*Cost On Delivery*) hingga penjemputan barang dari rumah. Salah satu layanan jasa pengiriman barang tersebut adalah AmbilPaket yang menyediakan berbagai layanan seperti layanan 24 jam cs dengan 365 hari kerja, layanan penjemputan tanpa syarat, *drop shipping* di seluruh Indonesia, hingga sistem pengecekan resi secara *real-time*. AmbilPaket adalah sebuah aplikasi berbasis website yang berfokus pada penyediaan layanan penjemputan dan pengantaran barang dengan mudah, cepat, dan aman.

Pada bisnis pengiriman barang seperti ini tentu saja memiliki berbagai kepentingan atau peran di dalamnya, salah satunya sebagai administrasi yang dimana merupakan rangkaian kegiatan yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap proses pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi yang lain dengan bertujuan untuk memastikan bahwa barang dikirim dengan efisien, tepat waktu, dan dalam kondisi yang baik.

Selain itu, terdapat beberapa kendala yang sering terjadi yaitu kehilangan data karena kurangnya ketertiban dalam hal administrasi, kekeliruan data atau kurang lengkapnya data pengiriman barang akan membuat jasa ekspedisi ini terhambat dalam pengiriman barang. Pembagian kerja masing-masing kurir merupakan hal rumit sehingga bagian admin harus mengetahui kurir yang dapat melakukan pengiriman. Pengiriman barang dapat terjadi tepat waktu atau jika terjadi kendala maka bisa menyebabkan lama dalam pengiriman. Hal ini membuat *customer* ingin mengetahui *tracking* dari pengiriman barangnya, jika belum menggunakan sistem maka proses pelacakan barang akan sulit untuk dilakukan. Kejadian seperti ini yang menyebabkan seringkali terjadi kesalahpahaman antara perusahaan dan kurir ataupun dengan operator yang dapat mengakibatkan kerugian waktu dan biaya.

Oleh karena itu, dalam hal ini admin memiliki peranan yang sangat penting untuk mengatur segala hal yang berkaitan dengan proses pengiriman barang [3].

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dibuatlah sebuah *riset* yang terkait dengan pengalaman pengguna pada aplikasi AmbilPaket dengan melibatkan pemilik sekaligus *customer* yang sering terlibat dalam jasa layanan pengiriman barang. Aplikasi AmbilPaket ini juga memiliki visi dan misi untuk membantu para pelanggan agar mendapatkan layanan penjemputan dan pengiriman barang dengan efisien dan harga yang terjangkau.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana admin dapat mengelola jadwal pengambilan paket agar tidak menimbulkan antrian atau penumpukan paket?
2. Bagaimana admin dapat memastikan keamanan dan *privasi* paket selamat penjemputan dan pengiriman barang?
3. Bagaimana admin dapat memantau dan melacak posisi setiap paket secara *real-time* untuk mengurangi kemungkinan kehilangan atau keterlambatan paket?

Adapun solusi yang diterapkan untuk mengatasi masalah di atas yaitu:

1. Mengirimkan pengingat kepada pengguna beberapa jam sebelum waktu pengambilan yang dipilih untuk mengurangi kemungkinan pengambilan yang terlambat atau tidak terjadwal.
2. Mengimplementasikan proses verifikasi identitas yang ketat saat proses penjemputan atau pengiriman barang. Hal ini bisa dilakukan dengan pemeriksaan *ID* fisik, dan pemindaian *QR code*.
3. Untuk memantau dan melacak posisi setiap paket secara *real-time*, admin dapat menggunakan *barcode* atau *QR code* yang dapat dipindahi pada setiap tahap proses pengiriman, dari penerimaan hingga pengantaran untuk melacak status dan lokasi paket. Dalam aplikasi AmbilPaket ini, juga sudah tersedia aplikasi *mobile* kurir yang dapat digunakan oleh kurir untuk memperbarui status pengiriman, memindai *barcode*, dan melaporkan masalah secara *real-time*.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dibuat, maka tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Merancang sistem penjadwalan yang *fleksibel* dan dapat mengurangi waktu tunggu.
2. Mengimplementasikan sistem verifikasi identitas yang efektif dan aman
3. Membuat desain fitur *tracking* pengiriman barang pada aplikasi AmbilPaket.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, solusi, dan tujuan yang sudah dibuat, maka batasan masalah dari aplikasi ini adalah:

1. Aplikasi ini diimplementasikan berbasis website
2. Tugas dan tanggung jawab admin dalam memastikan kelancaran operasional aplikasi dan kepuasan pengguna.
3. Menjaga keamanan dan privasi paket selama penyimpanan dan penjemputan barang untuk mencegah pencurian atau akses yang tidak sah.
4. Mengelola jadwal pengambilan paket yang efisien agar tidak menimbulkan antrian atau penumpukan paket.

1.5 Metodologi

Metodologi merupakan suatu formula dalam penerapan penelitian yang di mana dalam melakukan penelitian tersebut terdapat langkah-langkah dan juga hasil penelitian. Sedangkan penelitian dalam ilmu komputer atau sistem informasi merupakan tahapan perencanaan dengan bantuan beberapa metode, teknik, alat (*tools*), dan dokumentasi dengan tujuan untuk membantu para peneliti dalam meminimalkan resiko kegagalan dan menekankan pada proses atau sasaran penelitian.

Dalam menyusun laporan ini, metode penelitian yang dipakai menggunakan metode *desain thinking*. Metode *desain thinking* merupakan suatu metode pencarian solusi yang melibatkan manusia untuk mengatasi permasalahan yang ada. Metode ini berfokus pada kebutuhan manusia untuk mengintegrasikan kebutuhan individu atau kelompok sebagai persyaratan kesuksesan bisnis. Dimulai dengan fokus empati kepada *riset* calon pengguna untuk benar-benar memahami manusia (*people centered*), melihat permasalahan dari *point of view* yang berbeda dan penentuan solusi yang bervariasi (*highly creative*), melakukan pengujian oleh tim serta mendapatkan *feedback* dari sebuah produk sampel yang diberikan kepada calon pengguna (*hands on*), hingga menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*Iterative*) [4].

1.6 Penjadwalan Kerja

Kegiatan magang yang sedang berlangsung di MagangJogja.com | Seven Inc. selama 9 bulan ini mulai tanggal 11 September – 11 Juni 2024, praktik kerja yang dilakukan meliputi proses pemahaman terhadap *flow project*, pembagian tugas antar team, mulai melakukan *design* termasuk prototype pada *flow admin*, dan membuat proposal BRD (*Business Document Requirement*). Tabel 1.1 di bawah ini merupakan tabel kegiatan yang dilakukan pada saat magang selama 9 bulan.

Tabel 1. 1 Penjadwalan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Sept				Okt				Nov				Des				Jan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Melakukan briefing dan pengenalan lapangan kerja.																				
2	Memahami alur, konsep, dan user yang terdapat dalam project AmbilPaket.																				
3	Pembagian tugas dengan team dan mendiskusikan project.																				
4	Merancang pembuatan document brd																				
5	Mempresentasikan progress project kepada mentor																				
6	Membuat ulang design admin																				
7	Menghubungkan prototype pada flow admin																				
8	Merevisi hasil dari presentasi																				
9	Membuat komponen baru untuk flow admin																				
10	Merevisi komponen flow admin																				
11	Membuat document brd untuk aplikasi mobile "AmbilPaket"																				
12	Merevisi document brd aplikasi mobile																				
13	Diskusi dengan team																				
14	Mencari referensi desain dari berbagai platform																				
15	Membuat activity diagram flow admin																				
16	Merevisi prototyping flow admin																				
17	Menambahkan desain baru pada flow admin																				
18	Melanjutkan pembuatan desain baru pada flow admin.																				
19	Membuat document BRD untuk tampilan menu customer personal																				

No	Deskripsi Kerja	Feb				Mar				Apr				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
20	Menyelesaikan revisian document BRD untuk tampilan mobile, dan customer																				
21	Merevisi tampilan sidebar dan pengaturan akun pada flow admin																				
22	Mulai merancang pembuatan document BRD untuk flow agen																				
23	Merevisi tampilan tracking paket pada menu transaksi admin																				
24	Membuat tampilan baru untuk reset password admin																				
25	Mempresentasikan progress project kepada mentor																				
26	Merevisi desain dari presentasi yang sudah dilakukan sebelumnya																				
27	Menyelesaikan keseluruhan dari activity diagram admin																				
28	Merevisi prototype pengaturan akun pada admin dan menambahkan desain baru untuk laporan pengaduan																				
29	Membuat use case admin dan merapikan tampilan data master UMKM pada super admin.																				
30	Diskusi dengan team																				
31	Berkonsultasi dengan mentor, memahami alur pengiriman kurir, dan merevisi prototyping pengiriman paket pada superadmin.																				
32	Menambahkan menu baru untuk kurir pada sidebar admin dan mulai melakukan design untuk tampilan kurir.																				
33	Merevisi documend BRD admin																				