

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN PADA CV PERJASA TRANS LOGISTIC PONTIANAK

Fajar Irvan Setyawan¹

¹Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika), Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom



BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi

1.1.1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : CV. PERJASA TRANS LOGISTIC
Jenis Usaha : Jasa Titipan atau *Freight Forwarding*
Kegiatan Usaha : Jasa Pengepakan, Pengangkutan,
Pengurusan, Dan Penyampaian Barang
Via Darat, Laut, Dan Udara.
Pendiri : Rosliyanto Arullah
Lokasi usaha : Jl. Ilham No 2B , Pontianak, Kalimantan
Barat.
Email : perjasalogistic@yahoo.com

1.1.2 Jenis Usaha

Gambar 1.1
Logo Perusahaan



Sumber : Data Internal CV. Perjasa Trans Logistic Tahun 2010

**Domestic & International
Express Delivery**

CV. Perjasa Trans Logistic merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa titipan atau pengiriman barang, baik itu

pengiriman dokumen, barang elektronik, sparepart, alat kesehatan, hingga alat berat seperti mesin diesel dan konstruksi tower.

Berdasarkan pembagian kompartemen bagi anggota ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia), Perjasa saat ini termasuk Kompartemen Domestik, yaitu perusahaan - perusahaan yang melayani pengiriman dan penerimaan barang / dokumen untuk seluruh wilayah Indonesia. Perjasa merupakan salah satu perusahaan yang terbesar untuk wilayah Kalimantan Barat. Hingga kini Perjasa telah mampu melayani pengiriman di seluruh wilayah Indonesia dengan bekerjasama dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya di seluruh Indonesia.

1.1.3 Sejarah Pendirian Usaha

Seiring dengan berkembangnya usaha perposan Nasional pada tahun 1993, maka CV. Perjasa Express Cargo yang berpusat di Jakarta pada saat itu memandang perlu untuk menambah jaringan di kota lain dengan membuka cabang baru diantaranya di Kota Pontianak. Maka CV. Perjasa Express Cargo Jakarta menunjuk Bapak Rosliyanto Arullah sebagai pimpinan cabang otonom (bebas mengatur kebijakan bagi kantor cabang) di Pontianak untuk memimpin cabang CV. Perjasa Express Cargo di Pontianak, dengan alamat penunjuk di Jl. Urai Bawadi Gg. Dandan Setia No. 5.

Setelah bisnis perusahaan sudah cukup lama berjalan, persaingan perusahaan jasa titipan yang terasa semakin ketat membuat perusahaan CV. Perjasa Express Cargo pusat yang berada di Jakarta tidak mampu lagi menghadapi persaingan dan menghentikan aktivitas perusahaan dan akhirnya dinyatakan tutup. Walaupun sebagai cabang,

CV. Perjasa Express Cargo Pontianak tetap berusaha bertahan dengan bekerja sama dengan perusahaan lain di berbagai kota besar di Indonesia untuk tetap melayani pengiriman barang dari dan menuju Kota Pontianak.

Setelah beberapa tahun tutupnya CV. Perjasa Express Cargo pusat maka Rosliyanto Arullah selaku pimpinan perusahaan cabang Kota Pontianak memutuskan untuk mengganti nama serta mendirikan perusahaan baru pada tanggal 26 Maret 2008 dengan mengganti CV. Perjasa Express Cargo Pontianak menjadi CV. Perjasa Trans Logistic dengan status pusat.

CV. Perjasa Trans Logistic telah terdaftar pada Notaris Kota Pontianak sesuai dengan SK Menteri Kehakiman R.I. dan juga sudah memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil dari Pemerintah Kota Pontianak Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM dengan Nomor; 510.3/469/5385/DP2KOP.-.

Hingga kini CV. Perjasa Trans Logistic yang juga anggota ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia) ini telah bekerjasama dengan berbagai perusahaan jasa titipan lainnya di kota lain, di seluruh Indonesia guna memperluas jaringan atau jangkauan wilayah pengiriman. Selain itu juga saat ini CV. Perjasa Trans Logistic telah bekerjasama dengan beberapa perusahaan dengan sistem kontrak di berbagai bidang dalam memberikan layanan distribusi barang dan mendukung rantai pasokan barang. Beberapa perusahaan tersebut diantaranya yaitu; PT HM Sampoerna Tbk, PT Pos Indonesia, PT Anugrah Pharmindo Lestari, PT Hartono Plantation Indonesia, dan lain-lain.

1.1.4 Lokasi Perusahaan

Saat ini CV. Perjasa Trans Logistic berkantor pusat di Jl. Ilham No 2B , Pontianak. Dalam perkembangan usahanya kini CV. Perjasa Trans Logistic juga telah memiliki 6 (enam) cabang yang tersebar di kota-kota di Kalimantan Barat. Enam cabang tersebut terletak di kotakota yang memiliki jumlah paket pengiriman yang cukup banyak dan dipandang memiliki potensi yang baik di masa mendatang. Enam cabang tersebut yaitu berada di:

1. Singkawang : Jl. Aliyang Gg. Sawi No. 53 Singkawang
2. Landak : Jl. Pemuda No. 85 Landak
3. Sanggau : Jl. Bujang Malaka No. 77 Sanggau
4. Sintang : Jl. MT Haryono Gg. Wajar No. 31 Sintang
5. Ketapang : Jl. Paya Kumang Komp. Terminal Antar
Kota Ketapang
6. Putussibau : Jl. Imelda No. 2C Putussibau

Selain enam cabang yang mengkhususkan penanganan pengiriman di dalam provinsi Kalimantan Barat tersebut, CV. Perjasa Trans Logistic juga memiliki perwakilan di 30 kota besar di Indonesia yang penanganannya bekerja sama dengan salah satu perusahaan jasa titipan juga yaitu PT Andalan 21 Express yang telah dipercaya kinerjanya dan memiliki jangkauan wilayah yang luas di Indonesia. Perwakilan CV. Perjasa Trans Logistic diantaranya terdapat di kotakota sebagai berikut:

Tabel 1.1

Daftar Kota Perwakilan CV. Perjasa Trans Logistic

No	Kota	No	Kota
1	Jakarta	16	Pangkal Pinang
2	Surabaya	17	Banjarmasin
3	Jogjakarta	18	Balikpapan
4	Solo	19	Palangkaraya
5	Semarang	20	Samarinda
6	Tangerang	21	Makassar
7	Bogor	22	Manado
8	Bandung	23	Kendari
9	Cirebon	24	Palu
10	Medan	25	Gorontalo
11	Pekanbaru	26	Denpasar
12	Jambi	27	Kupang
13	Bandar Lampung	28	Mataram
14	Padang	29	Bengkulu
15	Palembang	30	Batam

Sumber : Data Intenal CV. Perjasa Trans Logistic Tahun 2010

1.1.5 Visi & Misi

Visi

Menjadi perusahaan jasa kurir terdepan di Indonesia dengan memperluas jaringan Nasional yang tersebar di seluruh pelosok Nusantara dan memberikan pelayanan yang cepat cermat, selamat serta bertanggung jawab bagi seluruh pelanggan.

Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut CV. Perjasa Trans Logistic memiliki misi yaitu :

- Memberikan pelayanan dengan maksimal bagi seluruh pelanggan yang diharapkan dapat melampaui harapan pelanggan.
- Menempatkan SDM yang professional jujur, tangkas dan bertanggung jawab serta memiliki integritas moral yang tinggi.
- Mengintegrasikan transportasi, jaringan, infrastruktur, dan teknologi informasi kedalam proses produksi jasa guna tercapainya efektifitas dan fleksibilitas kerja dan pelayanan.
- Mendorong pertumbuhan profit perusahaan yang berkesinambungan dalam rangka mencapai kesejahteraan karyawan dan senantiasa meningkatkan tanggung jawab sosial.
- Meningkatkan dan memperluas jaringan kerjasama dengan seluruh pihak yang berperan memperkuat posisi perusahaan di dunia bisnis jasa titipan Nasional.

1.1.6 Produk

Produk dari CV. Perjasa Trans Logistic sendiri yaitu pelayanan jasa titipan atau pengiriman barang yang di berikan kepada pemakai jasa. Pelayanan jasa tidak hanya diberikan bagi konsumen perorangan, tetapi juga bagi perusahaan besar dengan melakukan perjanjian/kontrak. CV. Perjasa Trans Logistic melayani pengiriman barang yang digolongkan ke dalam enam jenis yaitu:

1. Kiriman dalam bentuk paket
2. Kiriman dalam bentuk barang cetakan atau dokumen
3. Kiriman dalam bentuk kendaraan (mobil dan motor)

4. Kiriman dalam bentuk alat berat atau mesin.
5. Kiriman berupa obat-obatan
6. Kiriman berupa *sparepart* dan alat elektronik

Batas minimum berat untuk penghitungan biaya pengiriman barang yaitu 1 Kg, sehingga jika berat barang tidak melampaui 1 Kg akan tetap dihitung seberat 1 Kg. Untuk barang yang memiliki ukuran besar namun memiliki berat yang ringan memiliki perhitungan tersendiri dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

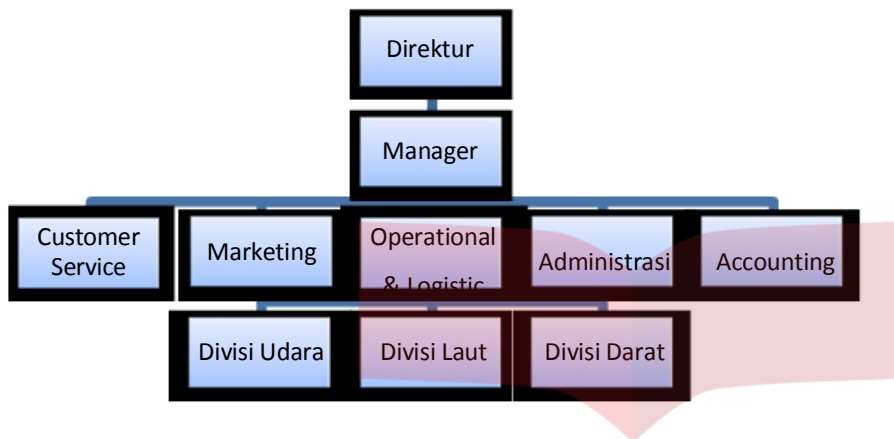
$$\text{Volume barang (Kg)} = \frac{\text{Panjang} \times \text{Lebar} \times \text{Tinggi(cm)}}{6000} \times 1 \text{ Kg}$$

Untuk tarif pengiriman perkilogram dan *lead time* pengiriman barang memiliki perbedaan di setiap kota tujuan sesuai dengan jarak dan biaya oprasional dalam pengiriman barang. Untuk lebih jelasnya tentang rincian biaya pengiriman dan *lead time* di setiap kota dapat dilihat pada lampiran.

1.1.7 Struktur Organisasi

Pada saat ini perusahaan pada kantor pusat memperkerjakan pegawai sebanyak 11 orang, dengan tiap-tiap orang fokus pada divisinya dan tugasnya masing-masing.

Gambar 1.2
Bagan Struktur Organisasi CV. Perjasa Trans Logistic



Sumber : Data Intenal CV. Perjasa Trans Logistic Tahun 2010

Berikut penjelasan tentang tanggung jawab dan wewenang dari setiap posisi yang ada:

a. Direktur

Merupakan pimpinan tertinggi di perusahaan, dan pengambil keputusan-keputusan tertinggi di perusahaan. Bertugas mengawasi terhadap kelancaran aktifitas perusahaan sekaligus bertanggung jawab terhadap kemajuan perusahaan.

b. Manajer

Bertanggung jawab atas segala kegiatan dan pengaturan internal perusahaan sehari-hari. Bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

c. *Operational & Logistic*

Bertugas memonitoring kelancaran operasional perusahaan di lapangan, terutama mengontrol distribusi dan keluar masuknya barang konsumen serta keamanannya. Bagian ini terbagi kedalam tiga divisi yang bertanggung jawab terhadap masing-masing jalur distribusi barang yang digunakan, laut, darat, atau udara.

d. *Administrasi*

Bertanggung jawab terhadap pencatatan dokumen penyertaan barang, serta menangani surat keluar dan masuk baik itu yang berhubungan dengan konsumen maupun rekan bisnis.

e. *Accounting*

Bertugas menangani dan mengontrol kas. Membuat pembukuan dan segalanya yang berhubungan dengan keuangan perusahaan.

f. *Marketing*

Bertugas untuk menawarkan jasa perusahaan ke berbagai instansi pemerintah maupun swasta, yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan penjualan jasa perusahaan.

g. *Customer Service*

Bertugas untuk memberikan pelayanan kepada konsumen, seperti melayani konsumen yang ingin melakukan pengiriman, melayani konsumen yang bertanya tentang jasa yang ditawarkan serta melayani keluhan konsumen terhadap pelayanan yang belum maksimal.

1.1.8 Kondisi Persaingan Usaha

Berdasarkan Laporan Statistik Ditjen Postel, mengenai perkembangan sebaran penyelenggara jasa titipan di Indonesia, menunjukkan bahwa perkembangan penyelenggaraan jasa titipan

menunjukkan *trend* yang fluktuatif dalam tiga tahun terakhir. Setelah menurun pada tahun 2008 dibandingkan tahun 2007, penyelenggaraan jasa titipan meningkat kembali pada tahun 2009, meskipun jumlahnya masih lebih rendah dibandingkan tahun 2007. Sampai dengan akhir tahun 2009, jumlah penyelenggara jasa titipan yang terdaftar di Indonesia mencapai 698 unit, meningkat 43 unit dibandingkan tahun sebelumnya.

Tabel 1.2
Sebaran Penyelenggara Jasa Titipan Menurut Pulau

No	Propinsi	Jumlah		
		2007	2008	2009
1	Sumatera	68	67	75
2	Jawa	590	479	506
3	Bali, NTB, NTT	38	35	39
4	Kalimantan	52	51	55
5	Sulawesi	16	17	17
6	Maluku, Papua	6	6	6
	Jumlah	770	655	698

Sumber: Laporan Data Statistik Ditjen Postel Tahun 2009

Berdasarkan tabel 1.2, penyebaran penyelenggara jasa titipan di Indonesia masih terkonsentrasi di Pulau Jawa dimana lebih dari 72% penyelenggara jasa titipan berada di Pulau Jawa dan sisanya tersebar di pulau-pulau lainnya. Untuk Kalimantan sendiri berada di urutan ke 3 pulau yang memiliki penyelenggara jasa titipan terbanyak di Indonesia dengan persentase sebesar 7,9%.

Berdasarkan data diatas kita dapat melihat bahwa bahwa persaingan didalam bisnis jasa titipan di Indonesia sangatlah ketat dimana begitu banyaknya penyelenggara jasa titipan di Indonesia. Untuk wilayah Kalimantan Barat sendiri terdapat 42 perusahaan jasa titipan baik yang berstatus pusat maupun cabang.

Tabel 1.3

Daftar Perusahaan Jasa Titipan di Kalimantan Barat

No	Nama Perusahaan	No	Nama Perusahaan
1	CV. Dirgantara Khatulistiwa	2	CV. Galih Ayutama Express
3	CV. Handal Cargo Express	4	CV. Jasa Mandiri
5	CV. Makmur Cargo	6	CV. Perjasa Trans Logistic
7	CV. Putra Kurnia Express	8	CV. Tyas Andalan Expressindo
9	CV. Wijaya Express	10	PT. Antareja Prima Antaran
11	PT. Antar Kilat Express	12	PT. Arvira Utamanindo
13	PT. Bintang Karindo	14	PT. Caraka Yasa
15	PT. Centranusa Pasifik	16	PT. Centra Indo Logistik Utama
17	PT. Citra Van Titipan Kilat	18	PT. Delta Prima Express
19	PT. Elteha International	20	PT. Garuda Yunda Makmur Jaya Express
21	PT. Hasta Kreasi Wisata	22	PT. Ikhtiar Global International
23	PT. Intrasco Kilat	24	PT. Jalur Lintang Nusantara
25	PT. Jaya Trans Cargo	26	PT. Kalibarat
27	PT. Karya Candra Express	28	PT. Kerta Gaya Pusaka
29	PT. Kilat Antar Utama	30	PT. Mex Barlian Dirgantara
31	PT. Mitra Piranti Usaha	32	PT. Mitra Angkutan Jasa Utama
33	PT. Nusantara Card Semesta	34	PT. Odinta Pronex
37	PT. Pandu Siwi Sentosa	36	PT. Panglima Lima Belas Express
39	PT. Palapa Express	38	PT. PCP
39	PT. Restu Kapas Prima	40	PT. Sun Dewata Express
41	PT. Trimuda Nuansa Citra	42	PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Sumber: Data ASPERINDO Kalimantan Barat Tahun 2010

1.2 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dan semakin membaiknya sektor ekonomi di Indonesia secara tidak langsung akan mempengaruhi peningkatan di sektor perhubungan, khususnya pengiriman barang dan jasa angkutan barang. Hal ini disebabkan karena salah satu faktor kemajuan di sektor ekonomi selalu ditunjang oleh kelancaran sektor perhubungan dan transportasi. Menurut Siregar (1981:6), dalam hubungan inilah jasa angkutan dikatakan *derived demand* (permintaan turunan), karena jasa angkutan mengikuti perkembangan kegiatan produksi dan ekonomi yang akan memanfaatkannya.

Salah satu bidang usaha yang dapat mendukung kelancaran jalur transportasi dan distribusi barang yaitu suatu bentuk usaha atau kegiatan yang bergerak dalam bidang jasa titipan atau *freight forwarder*. Pada dasarnya perusahaan jasa titipan atau pengiriman barang ini adalah penyedia jasa dalam melayani kebutuhan masyarakat untuk mengirim atau mendistribusikan barangnya ke daerah-daerah yang dikehendaki atau dituju.

Perkembangan jasa titipan yang didukung oleh perkembangan sektor ekonomi kian hari kian meningkat. Sehingga bukan hanya mengakibatkan peningkatan jumlah perusahaan jasa titipan melainkan juga peningkatan volume pengiriman barang di Indonesia yang terus mengalami peningkatan dari tiap tahunnya. Data peningkatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4
Produksi dan Perkiraan Permintaan Pasar Jasa Titipan di
Indonesia Menurut Jenis Barang (Kg).

Tahun	Dokumen	Persentase Kenaikan	Paket	Persentase Kenaikan
2004	536.737.431	-	1.495.197.130	-
2005	610.834.459	13,8%	1.701.610.278	13,8%
2006	669.552.537	9,6%	1.865.098.495	9,6%
2007	753.212.854	12,5%	2.098.235.807	12,5%
2008	843.598.396	12%	2.350.024.104	12%
2009	911.086.268	8%	2.538.026.032	8%
2010	1.002.194.895	10%	2.791.828.635	10%
2011	1.102.414.385	10%	3.071.011.499	10%
2012	1.223.679.967	11%	3.408.822.764	11%

Sumber: Olah data Penulis dan formulasi estimasi ASPERINDO Tahun 2010

Dari tabel 1.4 di atas, dapat dilihat bahwa kebutuhan akan jasa titipan atau pengiriman semakin meningkat dan semakin dibutuhkan tiap tahunnya. Sehingga Indonesia merupakan pasar yang cukup potensial untuk usaha jasa titipan yang ditunjukkan oleh produksi yang terus meningkat. Selain tabel diatas menunjukkan produksi jasa titipan yang terus meningkat juga menunjukkan bahwa berdasarkan proyeksi yang dilakukan oleh ASPERINDO, permintaan untuk jasa titipan ini akan terus meningkat dari tahun ke tahun seperti terlihat pada tabel 1.4. Dari data tabel tersebut menunjukkan bahwa dalam beberapa tahun kedepan, pertumbuhan produksi total mencapai rata-rata 10% hingga 11% per tahun dengan permintaan terbesar masih untuk pengiriman paket.

Semakin berkembangnya potensi pasar jasa titipan dalam negeri tersebut mengakibatkan persaingan di antara perusahaan jasa titipan yang jumlahnya begitu banyak sangat ketat terutama dalam merebut konsumen potensial yang memiliki volume pengiriman yang besar. Dengan banyaknya penyedia jasa titipan, bagi konsumen juga semakin memudahkan untuk menentukan perusahaan jasa mana yang akan mereka gunakan. Namun sebaliknya, keadaan ini menjadikan sebuah tantangan bagi setiap perusahaan jasa titipan di dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar meraih potensi pasar jasa titipan dan mempertahankan pasar yang telah diraih.

Sebagai perusahaan penyedia jasa titipan, untuk bersaing dengan perusahaan lain bukan hanya dibutuhkan pengontrolan biaya operasional yang efisien, melainkan juga dibutuhkan kecepatan dalam pemberian layanan kepada konsumen. Bukan hanya kecepatan pengiriman barang sampai ke tempat tujuan, melainkan juga penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh konsumen adalah suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi persaingan saat ini. Karena dalam perusahaan jasa kepuasan konsumen adalah hal yang utama dan harus dicapai.

Selain kecepatan pelayanan informasi bagi konsumen, kecepatan pengolahan dan perputaran informasi di internal perusahaan dan antar perusahaan yang bekerja sama juga sangat dibutuhkan bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan. Kecepatan pengolahan dan perputaran informasi di internal perusahaan dan antar perusahaan yang bekerja sama dapat mendukung kelancaran proses bisnis perusahaan itu sendiri, seperti kelancaran pembuatan laporan keuangan internal

perusahaan dan laporan tagihan pengiriman barang kepada konsumen yang membayar kredit ataupun bagi perusahaan jasa yang bekerja sama.

Saat ini CV. Perjasa Trans Logistic termasuk salah satu perusahaan yang memiliki jumlah pengiriman barang yang cukup banyak untuk wilayah Kalimantan Barat. Jika dilihat secara keseluruhan dari tahun 2005 hingga tahun 2009, jumlah paket (satuan koli) dan berat barang (satuan kilogram) dari jasa *handling* (jasa penerusan/penyampaian barang dari perusahaan lain diluar Pulau Kalimantan Barat untuk wilayah Kalimantan Barat) semakin meningkat.

Tabel 1.5

Jumlah Barang dan Berat Barang Jasa *Handling* CV. Perjasa Trans Logistic

Tahun	Jumlah Paket/barang (Koli)	Jumlah Berat (Kg)
2005	3462	20.251
2006	3789	21.631
2007	3648	24.790
2008	3517	19.460
2009	4031	29.815

Sumber : Data Internal CV. Perjasa Trans Logistic Tahun 2010

Penanganan barang yang semakin banyak jumlahnya dengan tujuan atau kota asal barang yang berbeda-beda dan juga dengan 86 perusahaan yang juga bekerjasama dengan CV. Perjasa Trans Logistic dalam pelayanan jasa *handling* di seluruh Indonesia baik yang berstatus pusat maupun cabang, mengakibatkan timbulnya kendala dalam

mengontrol dan menyusun segala informasi tentang barang baik yang keluar atau masuk serta status pengirimannya dengan cepat.

Tabel 1.6
Jumlah Dokumen Barang Kiriman yang Dikelola Oleh
CV. Perjasa Trans Logistic

Tahun	Jumlah Dokumen STT Barang (lembar)	Jumlah Dokumen SPK Barang (lembar)	Total Dokumen
2005	13848	865	14713
2006	15156	947	16103
2007	14592	912	15504
2008	14068	879	14947
2009	16124	1007	17131

Sumber : Data Internal CV. Perjasa Trans Logistic Tahun 2010

Penanganan barang yang banyak jumlahnya juga mengakibatkan dokumen barang kiriman yang dikelola oleh CV. Perjasa Trans Logistic semakin banyak. Seperti terlihat pada tabel 1.6 diatas, bahwa pada tahun 2009 total dokumen yang dikelola adalah sebanyak 17.131 lembar dokumen, yang terdiri dari dokumen STT dan SPK. Banyaknya dokumen yang dikelola mengakibatkan meningkatnya resiko kehilangan dokumen barang tersebut. Berdasarkan data internal perusahaan diketahui bahwa pada tahun 2009 telah terjadi kehilangan dokumen barang sebanyak 3 (tiga) kali dengan jumlah 54 lembar dokumen hilang. Kehilangan dokumen barang kiriman kosumen dapat menghambat penyusunan laporan barang kiriman tiap bulannya.

Gambar 1.3

Ilustrasi Alur Konfirmasi Status Barang Saat Ini



Sumber: Olah data Penulis 2010

Keterangan Gambar:

1. Konsumen menghubungi customer service Perjasa untuk menanyakan status barang mereka. (10 menit - 15 menit)
2. Pegawai Perjasa melakukan konfirmasi ke kantor cabang, apakah barang sudah disampaikan ke konsumen penerima atau belum. (30 menit - 1 jam)
3. Pegawai cabang menginformasikan status barang ke Perjasa pusat. (30 menit - 1 jam)
4. Customer service menghubungi konsumen untuk memberitahukan status barang konsumen. (10 menit - 15 menit)

Selain kehilangan dokumen barang kendala lainnya yaitu seperti ditunjukkan pada gambar 1.3 diatas, yaitu jika konsumen ingin menanyakan tentang status barang mereka apakah sudah sampai atau masih di perjalanan, maka dibutuhkan waktu 1 jam - 2 jam untuk mengetahui status barang mereka, dan jika sudah sampai dengan siapa barang tersebut diserahkan. Hal ini disebabkan pengelolaan data masih konvensional yaitu dengan menggunakan media telepon, faximile dan dokumen cetak. Selain itu juga belum adanya data yang saling

terintegrasi diantara perusahaan yang bekerjasama maupun perwakilan dan cabang perusahaan.

Sehingga proses saat ini sangat mengurangi pelayanan cepat yang ingin diberikan oleh perusahaan dan mengurangi kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan adanya komplain yang diterima oleh bagian *customer service* maupun *marketing* perusahaan dari konsumen melalui telepon atas pelayanan yang lambat terhadap informasi yang dibutuhkan oleh konsumen mengenai barang milik mereka. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi maka dimungkinkan dapat memicu menurunnya jumlah konsumen di CV. Perjasa Trans Logistic.

Jadi untuk mengatasi permasalahan tersebut melalui peningkatan pelayanan kepada konsumen sangat dibutuhkan sebuah mekanisme dan media baru dalam pengelolaan informasi yang dapat mempermudah dan meningkatkan efisiensi dari pengelolaan informasi barang konsumen, salah satunya yaitu dengan membangun sebuah sistem informasi manajemen.

Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dapat memberikan informasi yang handal untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah dalam perusahaan. Menyadari pentingnya sistem informasi guna menunjang pengelolaan informasi barang konsumen pada CV. Perjasa Trans Logistic, maka penulis melakukan penelitian mengenai sistem informasi manajemen dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi Barang Kiriman Konsumen Pada CV. Perjasa Trans Logistic Pontianak”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diungkapkan dalam latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pengelolaan informasi barang kiriman konsumen pada CV. Perjasa Trans Logistic yang dilakukan saat ini?
2. Bagaimana sistem informasi barang kiriman konsumen yang dibutuhkan oleh CV. Perjasa Trans Logistic?
3. Bagaimana rancangan sistem informasi barang kiriman konsumen pada CV. Perjasa Trans Logistic?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis proses pengelolaan informasi barang kiriman konsumen yang saat ini dilakukan oleh CV. Perjasa Trans Logistic.
2. Menemukan bentuk sistem informasi barang kiriman konsumen yang sesuai kebutuhan untuk diterapkan pada CV. Perjasa Trans Logistic.
3. Merancang sistem informasi barang kiriman konsumen pada CV. Perjasa Trans Logistic.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk lebih fokus pada penelitian yang dilakukan, maka penulis melakukan penelitian dengan batasan sebagai berikut :

1. Penelitian hanya terbatas pada sistem pengelolaan informasi barang konsumen pada CV. Perjasa Trans Logistic.
2. Perancangan sistem pengelolaan informasi barang konsumen hanya berdasarkan pada perputaran informasi barang yang terjadi pada CV. Perjasa Trans Logistic.
3. Pembahasan dari penelitian ini hanya sampai tahap menganalisis dan merancang, tidak sampai tahap *coding* maupun pembuatan aplikasinya.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Bagi Penulis

1. Untuk membandingkan antara teori yang di dapat di masa kuliah terutama teori Sistem Informasi Manajemen dengan keadaan yang terjadi di perusahaan.
2. Pengaplikasian ilmu yang telah didapat di masa perkuliahan terutama mengenai Sistem Informasi Manajemen.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan bagi penulis mengenai aplikasi Sistem Informasi Manajemen pada perusahaan.

1.6.2 Bagi Perusahaan

1. Untuk pihak CV. Perjasa Trans Logistic memberikan gambaran dan masukan/saran dalam pembuatan sistem informasi untuk pengelolaan informasi barang konsumen.
2. Sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk mengatasi masalah yang terjadi khususnya di bidang pengelolaan informasi barang konsumen.

1.6.3 Bagi Pihak lain

1. Penelitian yang dilakukan diharapkan bisa lebih mengetahui bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen dapat memberi nilai lebih dalam hal pengelolaan informasi barang konsumen dalam sebuah perusahaan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan, khususnya mengenai aplikasi Sistem Informasi Manajemen pada perusahaan.
3. Sebagai bahan masukan bagi peneliti lanjutan terutama dalam perancangan Sistem Informasi Barang Konsumen. Serta temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian berikutnya.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, obyek studi, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi uraian umum tentang teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian

sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

BAB III METODA PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, variable penelitian, operasional variable, teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisa data, langkah pembangunan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, langkah-langkah penelitian dan sistematika penulisan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang proses analisa dan evaluasi terhadap sistem pengukuran. Selanjutnya dibuat desain model rancangan dari hasil pengukuran.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil pembahasan dan memberikan masukan serta saran yang bisa diimplementasikan oleh perusahaan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Selama ini CV. Perjasa Trans Logistic memakai sistem manajemen tradisional dengan pencatatan pada dokumen penyertaan barang dan *Microsoft Office*, yang seringkali menyulitkan perusahaan untuk mendapatkan informasi barang dengan segera dan mudah. Pengelolaan melalui sistem informasi dapat membantu perusahaan dalam mengelola informasi barang kiriman konsumen menjadi lebih efisien. Hal tersebut merupakan perubahan yang membuat nilai tambah bagi perusahaan yang menerapkannya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap tujuan dilakukannya penelitian, yaitu:

1. Pada saat ini pengelolaan informasi barang kiriman konsumen pada CV. Perjasa Trans Logistic memiliki beberapa kendala, hal tersebut diantaranya yaitu:
 - a. Terlalu banyaknya waktu yang diperlukan dalam mendapatkan dan menelusuri informasi barang kiriman konsumen yang diakibatkan oleh banyaknya dokumen barang yang harus di kelola serta rantai penelusuran informasi yang kurang praktis.
 - b. Sulitnya mencari posisi barang pada saat pengiriman, karena tidak adanya suatu sumber informasi yang

- mencatat dimana posisi barang pada suatu waktu tertentu.
- c. Terlalu banyak dokumen yang dikelola serta rantai pengelolaan dokumen tersebut mengakibatkan seringnya dokumen barang tersebut hilang di jalan. Dapat menghambat penyusunan laporan barang serta penagihan barang terkirim kepada konsumen.
 - d. Panjangnya alur konfirmasi barang yang juga terlalu menyita waktu mengakibatkan dapat terganggunya pekerjaan karyawan.
2. Sebuah rancangan pengelolaan informasi barang kiriman konsumen yang dibutuhkan oleh CV. Perjasa Trans Logistic saat ini yaitu:
- a. Sebuah Sistem Informasi yang dapat menangani proses pengelolaan informasi barang kiriman konsumen dari kantor CV. Perjasa Trans Logistic hingga kantor perwakilan/cabang.
 - b. Aplikasi ini harus saling terhubung antar CV. Perjasa Trans Logistic serta kantor perwakilan/cabang yang ada di setiap kota di Indonesia.
 - c. Aplikasi ini harus dapat mencatat segala informasi tentang barang kiriman konsumen, terutama informasi keberadaan barang, informasi waktu sampai dan nama penerima barang.
 - d. Aplikasi ini dapat menggantikan beberapa fungsi Surat Tanda Terima(STT) dan Surat Pengantar Kiriman(SPK)

dan informasi tersebut dapat di *print*/cetak kapanpun perusahaan membutuhkannya, sehingga kehilangan dokumen penyertaan barang kiriman konsumen dalam proses pengiriman barang dapat di minimalisir atau ditiadakan.

- e. Aplikasi ini dapat memperlihatkan laporan jumlah barang kiriman konsumen tiap kota tujuan, laporan jumlah barang per pelanggan, laporan keseluruhan barang yang ditangani tiap bulannya , dan laporan barang yang telah sampai pada tujuannya.
3. Dengan menggunakan sistem informasi, akan memperoleh beberapa keuntungan, diantaranya yaitu:
- a. Tidak adanya sebuah rantai konfirmasi status barang kiriman konsumen yang terlalu panjang, karena konsumen dapat langsung memeriksa status barang melalui *website* CV. Perjasa Trans Logistic. Hal ini akan mempercepat pelayanan kepada konsumen sekaligus meringankan tanggung jawab *customer service*.
 - b. Dengan adanya sebuah sistem informasi yang dapat diakses secara *online*, data apapun akan mudah dicari dan diakses tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu oleh karyawan
 - c. Kehilangan dokumen penyertaan barang kiriman konsumen dalam proses pengiriman barang dapat di minimalisir dan ditiadakan, karena dokumen penyertaan barang kiriman konsumen disimpan dalam *database* dan

dapat di *print/cetak* kapanpun perusahaan membutuhkannya.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan

1. Perancangan sistem informasi yang telah dilakukan diharapkan dapat diimplementasikan oleh CV. Perjasa Trans Logistic sebagai solusi mengatasi permasalahan yang tengah dihadapi saat ini.
2. Pengembangan rancangan sistem informasi ini sangat baik bila dibuat berdasarkan *web service* (dengan bahasa pemrograman PHP atau ADO.NET) dan basis data SQL atau *SQL Server*.
3. Bila ingin dikembangkan, dapat digabungkan dengan aplikasi *mobile*, sehingga para manajer atau pemilik dapat memantau secara lebih fleksibel melalui *handphone* atau PDA.
4. Untuk *memback-up* basis data, diharapkan dibuat dua atau tiga lapisan basis data, sehingga lebih aman dari kerusakan, ataupun hal lainnya yang diluar dugaan, karena masih ada basis data cadangan yang ke-dua atau ke-tiga.
5. Apabila akan dikembangkan pada bidang lainnya, diharapkan sistem informasinya mencakup ruang lingkup yang lebih besar dan menyeluruh, seperti dibuatnya :

- a. Sistem informasi keuangan atau akuntansi
- b. Sistem informasi sumber daya manusia

Dengan adanya pengembangan sistem lainnya, tentunya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan pada bidang yang lainnya pula, sehingga CV. Perjasa Trans Logistic memiliki sistem manajemen yang lebih terkontrol dan terpelihara untuk tetap bertahan serta lebih berkembang dalam dalam menjalani usahanya serta sebagai salah satu strategi untuk menghadapi persaingan bisnis dengan para kompetitor yang ada.

b. Bagi penelitian selanjutnya

1. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan mengumpulkan data dari CV. Perjasa Trans Logistic dengan bidang kajian Sistem Informasi lainnya yang juga dibutuhkan oleh CV. Perjasa Trans Logistic.
2. Penelitian ini juga dapat dilanjutkan ke tahap pembuatan aplikasi yang disarankan berbasis pada *web*. Apabila pada aplikasi ingin diberikan fitur tambahan yang lainnya, dapat ditambahkan seperti adanya : informasi *mobile* bagi konsumen, gambar grafik jumlah kiriman barang harian, bulan dan tahun untuk melengkapi informasi pada aplikasinya.
3. Apabila aplikasi telah ada, penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap implementasi, juga operasi dan pemeliharaan setelah aplikasinya



Telkom
University