

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Ketatnya dunia bisnis di era globalisasi seperti saat ini membuat para pelaku bisnis terus memutar otak untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin banyak dan beragam. Konsumen mulai menuntut akan adanya kualitas yang semakin baik. Ini tentu merupakan tantangan yang harus dihadapi para pelaku bisnis untuk membuat konsumen puas dengan segala yang mereka inginkan. Dampaknya adalah perusahaan harus berpikir bagaimana untuk meningkatkan produktivitas dengan efisiensi sebaik mungkin untuk dapat bersaing di pasar dan dapat memenuhi serta menjadi pilihan konsumen.

Tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian di seluruh dunia, namun jasa industri jasa turut juga memegang peranan cukup penting. Sebagai mengembangkan karir, bahkan jasa telah menjadi suatu industri yang mampu memberikan sumbangan pendapatan nasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas.

Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. (Wibowo et al. 2011). Sedangkan manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan yang telah ditentukan dengan menggunakan tangan orang lain. (Terry et al. 2012).

J&T Express sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

J&T Express memiliki 2 jenis yaitu *Drop Point* (DP) dan juga *Collection Point* (CP). *Drop Point* dipegang langsung oleh J&T Express sedangkan *Collection Point* merupakan agen kemitraan dari J&T Express. Lokasi penelitian yang dipilih

adalah J&T Express CP Besito yang terletak di Besito Kulon, Desa Besito, Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah.

Beberapa masalah yang timbul antara lain karena *Collection Point* tidak diijinkan untuk pengiriman sehingga Admin dari J&T Express CP Besito Kudus sering kesulitan dalam pendataan secara manual hasil pengembalian barang dari J&T Express Drop Point terdekat sedangkan pelanggan tidak tahu mengenai pengembalian barang sudah sampai atau belum di J&T Express CP Besito Kudus. *Admin* juga diharuskan melakukan pendataan *internal* keuangan secara manual di buku untuk pencatatan keuangan sehari-hari. Dalam konsep penggajian, owner juga melakukan pendataan manual atas laporan dari kurir itu sendiri. Diharapkannya penelitian ini dapat membuat manajemen J&T Express CP Besito Kudus lebih terstruktur rapi.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Kurangnya fasilitas oleh *owner* tentang manajemen sumber daya manusia.
2. Admin melakukan pencatatan keuangan secara manual.
3. Admin melakukan pencatatan pengembalian barang secara manual.
4. Kurangnya informasi yang didapatkan oleh *customer* tentang pengembalian barang.

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk membatasi sebuah permasalahan, maka penulis merangkum batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem memiliki multi user yaitu *owner*, admin, kurir.
2. Sistem memiliki fitur absensi, penggajian, pengembalian barang, dan juga keuangan.
3. Terdapat laporan yang dapat di unduh untuk dibagikan kepada karyawan.
4. Sistem menggunakan bahasa pemrograman php dan framework codeigniter.
5. Sistem menggunakan *database* MySql.

#### 1.4. Tujuan

Maksud dari penelitian adalah untuk membangun sistem manajemen pada J&T Express CP Besito Kudus guna mempermudah owner dalam me-manage usaha. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Terciptanya sebuah sistem otomatis yang dapat mengatur secara terstruktur rapi di J&T Express CP Besito Kudus.
2. Admin dapat lebih mudah melakukan pencatatan keuangan secara komputerisasi.
3. Admin dapat lebih mudah melakukan pencatatan daftar pengambilan barang secara komputerisasi.
4. Pelanggan dapat melacak status barangnya secara realtime lewat situs yang disediakan.

#### 1.5. Sistematika penulisan

Dalam penulisan tugas akhir/skripsi ini terdiri dari beberapa bab dan sub pokok bahasan. Adapun sistematika penulisan dari skripsi ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas secara keseluruhan mengenai penulisan skripsi. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan dibahas mengenai dasar-dasar teori pengetahuan yang digunakan untuk membangun sistem yang akan dibuat.

##### **BAB III METODOLOGI**

Bab ini membahas tentang metodologi yang akan digunakan untuk proses penyelesaian masalah dan pembuatan sistem.

##### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dari proses pembuatan sistem dan analisa yang dilakukan.

## **BAB V      PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan hasil pemecahan masalah serta beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut.

