

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi ini, menuntut adanya suatu peningkatan di segala bidang termasuk bidang komputerisasi. Oleh karena itu peningkatan sarana dan prasarana berupa komputer yang digunakan untuk menunjang pelayanan sangat diperlukan. Komputer menjadi salah satu alat pendukung yang tepat dalam penyampaian informasi. Perkembangan komputer saat ini merupakan hal yang sangat penting bagi dunia usaha. Hal ini didukung oleh kecepatan dan ketepatan komputer dalam mengolah data dan didukung pula oleh perangkat lunak yang memberikan kemudahan interaksi pemakainya, sehingga memberikan informasi yang berguna dan tepat waktu.

Kemajuan pesat teknologi dalam bidang pendidikan, ekonomi, bisnis, komunikasi, jasa, dan kegiatan lain dalam kehidupan sehari-hari memegang peranan penting yang cukup besar. Tapi pada penerapannya, penggunaan komputer dapat dikatakan masih kurang. Hal ini dikarenakan banyak sumber daya manusia yang menggunakan cara manual dan belum dapat menguasai teknologi informasi.

PT. CIPTA PUTRA MANUNGGAL, di bidang jasa kurir khususnya dalam hal pengelolaan data pengiriman barang masih menggunakan cara manual, yaitu dicatat dengan menggunakan *Microsoft Excel*, sehingga proses pencarian data dan pelaporannya memakan waktu cukup lama karena data harus dicek satu per satu. Serta pengolahan data dalam hal penanganan komplain

untuk pelanggan masih dicatat secara manual. Sehingga membuat pelayanan jasa kurir pada PT. CIPTA PUTRA MANUNGGAL lambat dalam hal pembuatan laporan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka hal inilah yang menjadi dasar dalam membuat skripsi dengan judul “**Sistem Informasi Pengolahan Data Pengiriman Barang dan Penanganan Keluhan Pada PT. CIPTA PUTRA MANUNGGAL**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk suatu pemecahan masalah, perlu mengidentifikasi masalah terhadap sistem yang sedang berjalan. Adapun pokok permasalahan yang ada adalah :

- 1) Pengolahan data pengiriman barang dicatat secara manual dengan menggunakan *Microsoft Excel*, sehingga pencarian data *customer* apabila diperlukan memakan waktu cukup lama.
- 2) Di dalam membuat laporan seorang staff harus cek data satu per satu dan menyalin ulang dari arsip / dokumen pengiriman barang kepada *customer* sebelum dilaporkan.
- 3) Pada sistem pengolahan data penanganan komplain pelanggan *customer* masih secara manual.
- 4) Dalam pembuatan laporan diperlukan waktu lama dan masih dapat dikatakan kurang tepat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

- 1) Sebagai persyaratan kurikulum Sarjana Strata-1 pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.
- 2) Merancang aplikasi sistem informasi pengolahan data pengiriman barang dan penanganan keluhan pada PT. CIPTA PUTRA MANUNGGAL sehingga pengolahan data akan lebih efektif dan efisien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari hasil implementasi ini adalah :

- 1) Sistem informasi yang dibuat dapat berguna dan mengefisienkan pekerjaan para staff.
- 2) Memberikan kemudahan bagi staff untuk memasukkan data *customer* dan data dokumen.
- 3) Mempermudah staff PT. CIPTA PUTRA MANUNGGAL dalam pembuatan laporan.

1.5 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

1) Tahap Tinjauan Sistem :

(1) Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini dilakukan untuk pencarian data dengan membaca dan mempelajari berbagai buku-buku pengetahuan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

(2) Riset Lapangan (*Field Research*)

(1) Wawancara (*Interview*)

Pengumpulan data dengan wawancara secara langsung dengan orang yang diwawancarai.

(2) Pengamatan (*Observasi*)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan / *survei* secara langsung ke tempat objek penelitian.

2) Tahap Analisis dan Perancangan Sistem :

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap analisis dan perancangan sistem adalah pendefinisian masalah, analisis dan desain sistem.

3) Tahap Implementasi :

Pada tahap implementasi dilakukan implementasi dari desain ke program dan uji coba program, dengan penekanan pembahasan pada perancangan dan implementasi dari hasil perancangan ke dalam program komputer.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, isi dari tiap bab akan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pengolahan Data Pengiriman Barang dan Penanganan Keluhan.

BAB III : GAMBARAN UMUM DAN RESPONDEN

Pada bab ini dijelaskan Sejarah Singkat Berdirinya PT. Cipta Putra Manunggal, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Bagan Struktur Organisasi PT. CIPTA PUTRA MANUNGGAL, Uraian Tugas, dan Proses Bisnis yang sedang Berjalan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai uraian Hasil Pengumpulan Data, Rencana Solusi Pemecahan Masalah, Penjelasan Sistem dengan model UML (*Unified Modelling Language*).

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Kesimpulan dan Saran.