

BAB I

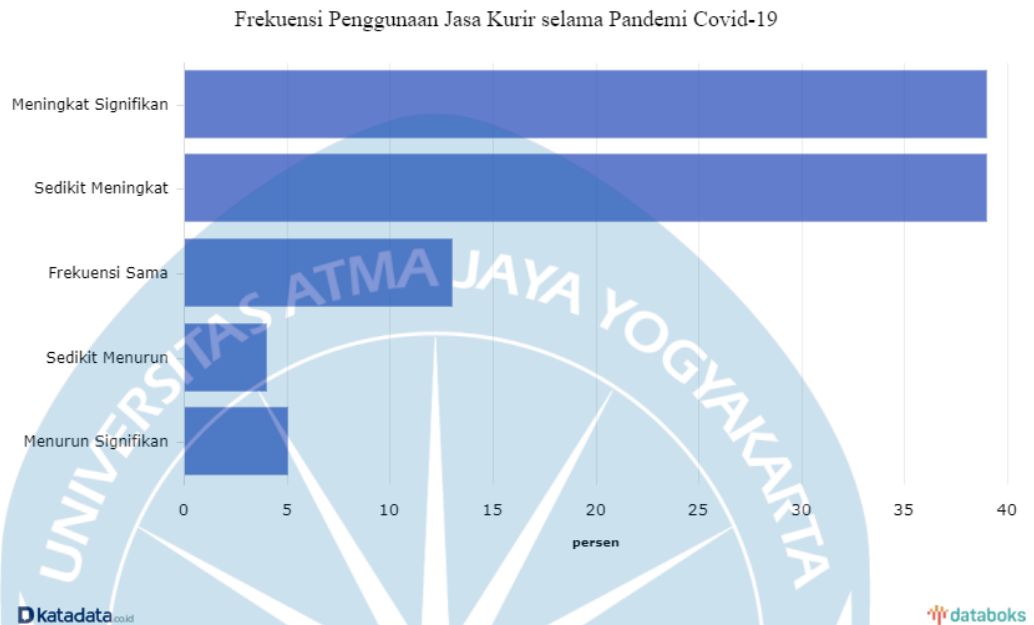
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami peningkatan pengguna internet secara signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia berkembang sangat pesat tiap tahunnya. Jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan internet pada tahun 2019-2020 yaitu sebesar 73,7%, di mana angka tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2018 yaitu sebesar 64,8%. Penelitian tersebut juga menyatakan bahwa sektor yang mengalami peningkatan paling tinggi yaitu pada bidang *online shop* di mana penggunaannya meningkat sebanyak 400% [1]. Peningkatan ini menjadi sangat drastis sejak munculnya pandemi COVID-19 di Indonesia, di mana pergerakan masyarakat untuk keluar sangat dibatasi, sehingga belanja *online* menjadi alternatif dari belanja konvensional. Pada bulan Maret 2020, Bank Indonesia telah mencatatkan transaksi pembelian melalui *e-commerce* sebanyak 98,3 juta kali yang merupakan peningkatan sebesar 18% dibandingkan bulan sebelumnya pada Februari 2020 [2].

Penggunaan *online shop* tidak lepas dari penggunaan jasa kurir, baik pengiriman yang dilakukan untuk jarak jauh maupun dekat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Markplus, Inc. di mana responden dari penelitian tersebut terdiri dari 59,8% yang berlokasi di Jabodetabek, dan 40,2% yang berlokasi di luar Jabodetabek, sebesar 85.2% masyarakat Indonesia menggunakan jasa kurir untuk pengiriman barang yang dibeli melalui *e-commerce* selama pandemi. Dari Gambar 1, terlihat sebanyak

39% responden dari penelitian tersebut merasa bahwa frekuensi penggunaan jasa kurir mereka meningkat secara signifikan.



Gambar 1. Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir selama Pandemi Covid-19 [3]

Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI) memprediksi potensi pertumbuhan sektor logistik di Indonesia diperkirakan dapat mencapai setidaknya Rp 40 Triliun per tahun. Indeks Kinerja Logistik Bank Dunia juga telah mencatat bahwa sektor logistic di Indonesia telah meningkat sangat pesat sejak tahun 2016. Pada tahun 2019, Indonesia telah mencapai peringkat ke-46 secara global dalam sektor logistik, yang sudah meningkat sangat pesat jika dibandingkan dengan tahun 2016, pada posisi ke-63 [4].

PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman paket. Peningkatan yang signifikan tersebut memacu PT. XYZ untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis mereka, salah satunya pada sistem *web* perusahaan. Saat ini, PT. XYZ sudah mempunyai situs *web* untuk menjalankan bisnisnya, namun situs tersebut masih dikelola oleh

pihak ke tiga di luar perusahaan. Situs *web* yang saat ini dimiliki oleh PT. XYZ yaitu situs komersial (*front-end*), dan sistem pengelolaan web & app. Situs *front-end* merupakan situs yang dapat digunakan pelanggan untuk memulai proses pengiriman paket dengan pembuatan nomor resi, serta mencari informasi mengenai perusahaan, sedangkan sistem pengelolaan web & app merupakan situs yang digunakan perusahaan untuk mengelola isi konten dari *website front-end*, dan aplikasi *mobile* perusahaan.

Sebagai penyedia jasa pengiriman paket, peningkatan pengguna *online shop* secara signifikan selama pandemi membuat PT. XYZ membutuhkan sistem yang dapat diandalkan serta mudah digunakan oleh pengguna. Sistem yang saat ini digunakan oleh perusahaan masih dikelola oleh pihak ketiga dimana perusahaan tetap melakukan kontrol terhadap sistem, namun tidak melakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem secara langsung. Berdasarkan skrip wawancara pada lampiran 1, manajer IT perusahaan menilai bahwa pengembangan sistem oleh pihak ketiga membutuhkan biaya yang cukup besar. Hal ini dinilai dapat menghambat pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang karena perusahaan menjadi sulit bergerak dalam melakukan peningkatan sistem. Pengembangan sistem yang masih bergantung dengan pihak ketiga membuat perkembangan terhambat karena setiap peningkatan, dan perubahan fitur yang diinginkan oleh perusahaan menimbulkan biaya yang cukup besar, dimana saat ini sudah banyak fitur ataupun perubahan yang ingin dilakukan oleh perusahaan terhadap sistem.

Hal tersebut membuat perusahaan ingin memiliki sistem yang dimiliki dan dapat dikembangkan dan dikelola oleh perusahaan secara mandiri agar perubahan dan peningkatan yang akan dilakukan di masa mendatang dapat dilakukan dengan biaya yang lebih ringan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, PT. XYZ sudah mempunyai sistem pengelolaan web & app, namun masih dikelola oleh pihak ketiga,

sehingga setiap peningkatan sistem membutuhkan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, perusahaan ingin membangun sistem pengelolaan web & app yang dikelola secara langsung oleh perusahaan.

1.3. **Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian yang sesuai dengan perumusan masalah di atas adalah:

- A. Apa saja *system requirement* yang dibutuhkan sistem pengelolaan web & app untuk mengelola situs *web* dan aplikasi *mobile* PT. XYZ?
- B. Perancangan sistem pengelolaan web & app seperti apa yang dapat digunakan untuk mengelola situs *web* dan aplikasi *mobile* PT. XYZ?

1.4. **Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- A. Mengetahui apa saja kebutuhan sistem pengelolaan web & app yang diperlukan untuk mengelola situs *web* dan aplikasi *mobile* PT. XYZ.
- B. Menentukan rancangan sistem informasi yang dapat mendukung situs *web* dan aplikasi *mobile* PT. XYZ.

1.5. **Batasan Masalah**

Penelitian ini ditujukan kepada PT. XYZ untuk membantu pembuatan sistem pengelolaan web & app berbasis *web* dan akan berfokus pada tahapan analisis kebutuhan dan perancangan sistem.

1.6. **Manfaat Penelitian**

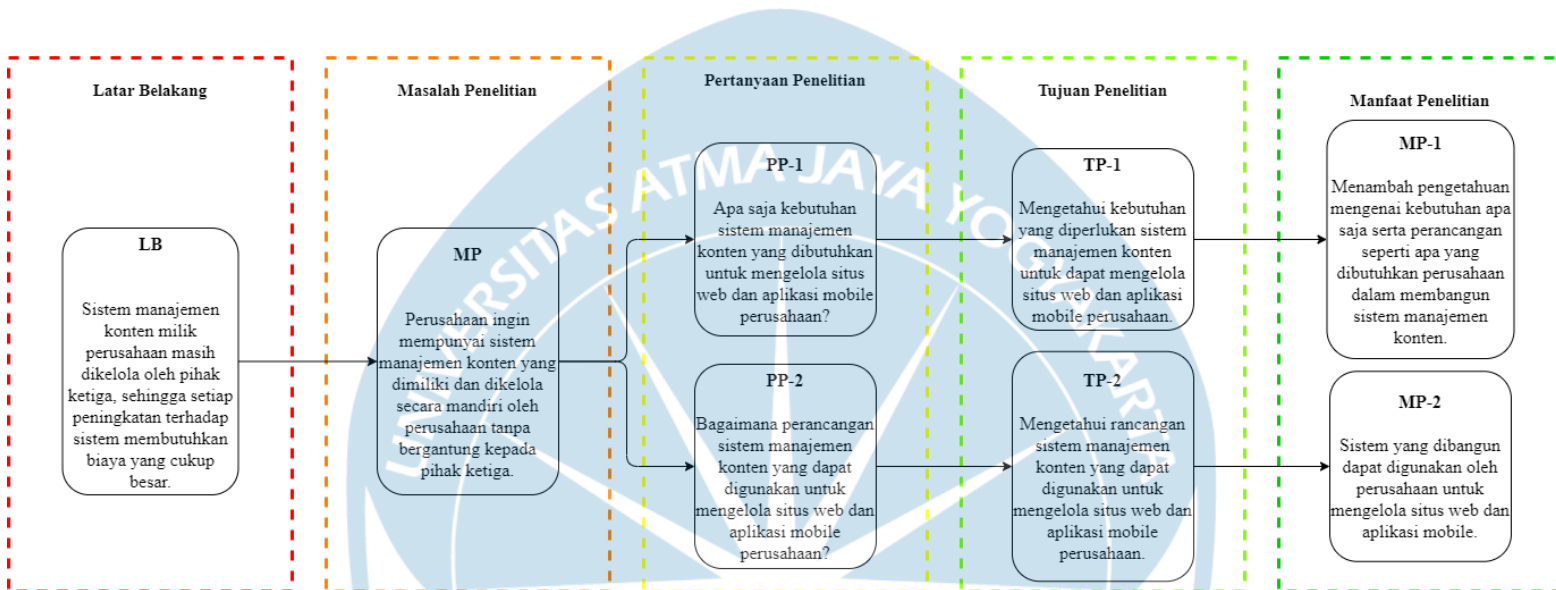
- A. Bagi keilmuan atau perkembangan ilmu

Menambah pengetahuan mengenai kebutuhan apa saja serta perancangan seperti apa yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam membangun sistem pengelolaan web & app.

B. Bagi organisasi/perusahaan

Sistem yang dibangun dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengelola situs komersial, dan aplikasi *mobile* PT. XYZ.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 2. Bagan Keterkaitan