

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Layanan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan yang sangat penting baik bagi perusahaan maupun individu. Pertumbuhan ini menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan terhadap jasa pengiriman yang semakin berkembang pesat seiring dengan peningkatan permintaan pengiriman barang dalam berbagai skala [1]. Di tengah persaingan yang semakin ketat, perusahaan-perusahaan pengangkutan harus terus berinovasi dan mengadopsi teknologi terkini agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih efektif dan efisien. Dengan terus beradaptasi terhadap perubahan tren dan teknologi, perusahaan pengangkutan dapat tetap relevan dan kompetitif di pasar yang terus berubah ini [2]. PT. Eway Alliance Indonesia, sebuah perusahaan pengangkutan yang telah berdiri selama 3 tahun, bergerak di bidang jasa pengangkutan dengan kantor pusat di Kota Jakarta. Dalam kurun waktu tersebut, perusahaan ini juga telah membuka kantor cabang di Kota Medan dan Kota Surabaya, masing-masing yang telah beroperasi kurang lebih 2 tahun. PT. Eway Alliance Indonesia memiliki 65 truk besar yang biasanya melayani permintaan jasa pengiriman barang hasil produk perkebunan sawit seperti minyak mentah, *Oleo Acid*, dan sebagainya baik didalam negeri atau luar negeri.

Saat ini PT. Eway Alliance Indonesia menggunakan sebuah *website* internal untuk mengelola transaksi operasional perusahaan yang dapat diakses melalui domain lokal, namun *website* ini tidak dapat menghubungkan antara pelanggan dengan perusahaan. Pelanggan hanya dapat memesan unit melalui telepon atau pesan instan seperti WhatsApp ke bagian operasional *trucking* yang kemudian akan dicatat pada nota. Hal ini terkadang mengakibatkan terjadinya kesalahan penginputan data seperti jumlah barang, jenis barang, informasi pelanggan, dan alamat pengiriman karena tidak terdokumentasi dengan baik yang pada akhirnya berdampak pada kesalahan pengiriman dan merugikan perusahaan. Permasalahan berikutnya yaitu sistem saat ini juga belum mampu menyediakan fungsi *tracking* untuk mengetahui posisi truk secara *real time*. Saat ini bagian operasional *trucking* ingin melakukan pemantauan secara *real time* terkait posisi unit dan status pengangkutan, biasanya operasional *trucking* akan terhubung dengan sopir melalui telepon atau *chat* di WA dan mengharuskan operasional *trucking* melaporkan posisi truk dan *progress* ke *customer*.

Proses tersebut dirasakan kurang efisien seharusnya dibutuhkan media sebagai perantara dan tidak perlu memakan waktu yang lebih banyak.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis dan merancang tampilan *input* dan *output* sebagai tambahan fitur pada *website* yang ada untuk mengatasi permasalahan diatas. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkatnya dalam tugas akhir dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan, Pengiriman dan Pelacakan Truk PT. Eway Alliance Indonesia”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dibuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. *Website* internal yang digunakan perusahaan saat ini hanya dapat diakses oleh kalangan internal perusahaan sehingga belum ada fitur yang memungkinkan pelanggan terhubung dengan *website* perusahaan secara keseluruhan.
2. Proses pemesanan unit dari pelanggan melalui pesan instan seperti WhatsApp sehingga informasi pemesanan tidak terdokumentasi dengan baik yang pada akhirnya berdampak pada kesalahan pengiriman dan merugikan perusahaan
3. *Website* internal yang digunakan saat ini belum memiliki fungsi *tracking* untuk posisi truk dimana proses tersebut dirasakan kurang efisien serta memakan waktu yang lebih banyak.

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan adalah untuk melakukan analisis dan perancangan sistem informasi pemesanan, pengiriman dan pelacakan truk PT. Eway Alliance Indonesia, sehingga dapat memberikan gambaran solusi penyelesaian masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

## 1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan rekomendasi desain sistem yang memungkinkan pemesanan barang secara langsung melalui *website*, yang diharapkan dapat mengurangi kesalahan penginputan data dan meningkatkan efisiensi proses pemesanan.
2. Memberikan gambaran rekomendasi desain sistem yang dapat menyederhanakan proses pemesanan agar dapat terdokumentasi dengan baik.

3. Mengembangkan rancangan desain sistem yang menyertakan fungsi *tracking* untuk posisi truk, sehingga memudahkan pemantauan dan pelaporan status pengangkutan, serta mengurangi beban kerja manual pada bagian operasional *trucking*.

## 1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Sistem yang dirancang berupa aplikasi berbasis *web* dengan uraian:

- a. *Input*

Dalam bagian *input* mencakup data satuan, data produk, data pelanggan, data *supplier*, data kendaraan, data destinasi, data bank, data kurs, data syarat pembayaran, data permohonan biaya pengiriman, data sopir, data *order* pemesanan, data surat jalan, data pemesanan, data biaya pengiriman, data penyewaan truk, data pelacakan pengiriman, konfirmasi penerimaan pengiriman, konfirmasi komplain pengiriman.

- b. *Process*

Dalam bagian proses mencakup proses operasional perusahaan yaitu kelola data master, pemesanan, pengiriman, pelacakan, dan laporan.

- c. *Output*

Dalam bagian *output* mencakup informasi satuan, informasi produk, informasi pelanggan, informasi *supplier*, informasi kendaraan, informasi destinasi, informasi bank, informasi kurs, informasi syarat pembayaran, informasi permohonan biaya pengiriman, informasi sopir, informasi *order* pemesanan, informasi surat jalan, informasi pemesanan, informasi biaya pengiriman, informasi penyewaan truk, informasi pelacakan pengiriman, notifikasi penerimaan pengiriman, notifikasi komplain pengiriman, surat jalan, *invoice* pemesanan, laporan *order* pemesanan, laporan pemesanan, laporan pengiriman, laporan penyewaan truk, laporan permohonan biaya pengiriman.

2. Rancangan sistem berupa sistem berbasis *web* yang dirancang dengan menggunakan *software* Microsoft Visio 2016 untuk rancangan analisis sistem seperti *Fishbone Diagram*, *Data Flow Diagram* (DFD), Figma untuk rancangan tampilan dan *database* menggunakan *MySQL*.