

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*e-Commerce* adalah sistem belanja secara elektronik atau *online*, dimana antara penjual dengan pembeli tidak lagi saling bertemu secara langsung (dalam dunia nyata) tetapi bertemu lewat dunia maya yang mana barang yang dibeli akan dikirimkan melalui jasa pengiriman yang ditentukan. *e-Commerce* mencakup banyak hal, yaitu pelayanan produk (penjelasan produk), *customer service*, pemasaran dan iklan, serta pengiriman barang dan sebagainya.

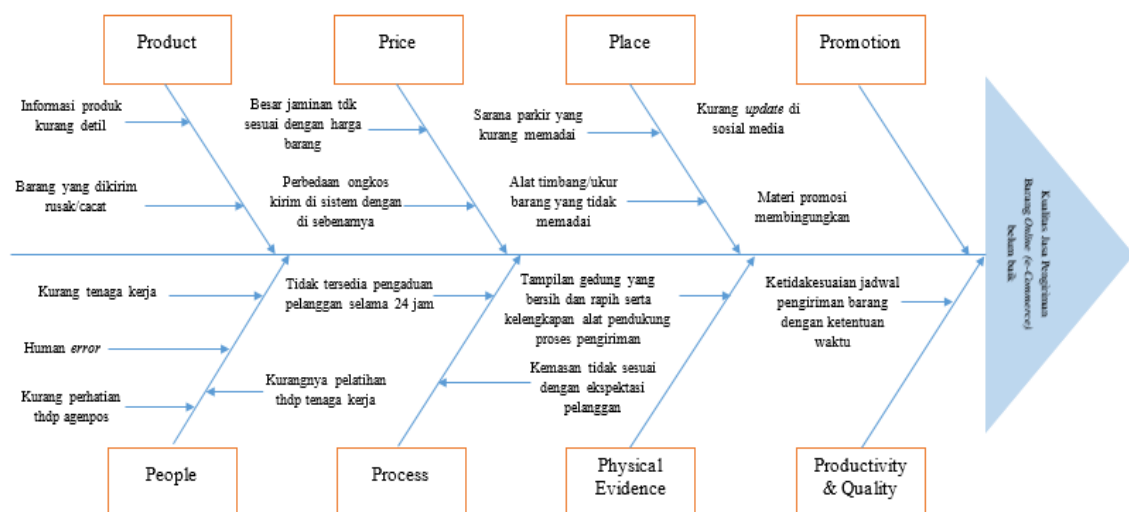
Sejalan dengan perkembangan teknologi saat ini, para perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman sudah saling mengejar *rating*, meraih pelanggan sebanyak-banyaknya melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk. Pertumbuhan *e-Commerce* yang semakin cepat menimbulkan dampak bagi perusahaan jasa pengiriman barang untuk semakin meningkatkan kualitasnya agar mampu bersaing dengan *competitor* lain. Salah satu perusahaan jasa yang akan terus meningkatkan kualitas jasa pengiriman terutama khusus untuk pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* saat ini adalah PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Indonesia Bandung.

PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Bandung adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa kurir, logistik, transaksi keuangan dan termasuk perusahaan BUMN tertua di Indonesia. PT Pos Indonesia (Persero) pada masa perusahaan dagang Hindia Belanda atau *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) mendirikan Kantor Pos pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (Jakarta) juga menjadi salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dengan kemampuan untuk dapat memuaskan pelanggan/masyarakatnya.

Perusahaan jasa pengiriman yang akan terus diminati oleh pelanggan adalah perusahaan jasa yang mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggannya. Perusahaan pesaing terberat PT Pos Indonesia

(Persero) di Graha Pos Bandung saat ini adalah perusahaan jasa JNE dan J&T *Express*. Perusahaan JNE dan J&T *Express* saat ini sudah berani menjamin untuk memberikan harga yang paling rendah dan diskon yang lebih besar dibandingkan perusahaan jasa yang menjadi objek penelitian ini, apalagi JNE dan J&T *Express* sudah mulai mampu menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan di mata dan di benak pelanggan.

Berdasarkan fenomena tersebut, PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Bandung yang juga termasuk perusahaan jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce*, terlihat masih belum mampu memuaskan para pelanggannya, dan dinilai masih belum baik. Permasalahan mengenai kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* yang masih belum baik tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



**Gambar 1.1 Diagram Tulang Ikan (Fishbone)**

(Sumber: Data yang Diolah, 2018)

Gambar 1.1 menjelaskan tentang permasalahan yang mengakibatkan kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* masih belum baik. Pada bagian ini, peneliti menggambarkan sebab akibat dari permasalahan kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* yang masih belum

baik menggunakan diagram *fishbone* agar lebih mudah dimengerti oleh pembaca. Hal tersebut secara otomatis akan menimbulkan pertanyaan tentang apa penyebab permasalahan tersebut serta bagaimana cara agar sistem pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Bandung khususnya untuk para pelaku bisnis *e-Commerce* menjadi perusahaan jasa pengiriman yang lebih baik dari sebelumnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas bahwa permasalahan utama yang dihadapi PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Bandung sehubungan dengan kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* adalah tentang :

1. Apakah penyebab yang mengakibatkan jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* pada PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Bandung masih belum baik?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* di Graha Pos Indonesia (Persero) Bandung?
3. Bagaimana cara memperbaiki sistem pengiriman barang PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Bandung untuk pelaku bisnis *e-Commerce*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis masalah – masalah yang mengakibatkan jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* pada PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos Bandung masih belum baik.
2. Mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* di Graha Pos Indonesia (Persero) Bandung.
3. Memberikan usulan perbaikan berupa saran dan rancangan sistem pengiriman barang kepada PT Pos Indonesia (Persero) di Graha Pos

**STIMLOG Indonesia**

Bandung khususnya rancangan sistem pengiriman barang bagi pelaku bisnis *e-Commerce*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

- a. Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah pengetahuan kepada peneliti secara pribadi sekaligus menerapkan ilmu yang selama ini dipelajari dalam perkuliahan dan syarat kelulusan untuk mencapai gelar S1 Manajemen Logistik (S.Log).

### 1.4.2 Manfaat bagi Perusahaan dan Umum

- a. Bagi PT Pos Indonesia (Persero), sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* dalam logistiknya.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan dapat menjadi referensi yang nantinya masyarakat sendiri akan beralih menggunakan jasa pada perusahaan ini sebagai perusahaan jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* yang memuaskan.
- c. Bagi pelaku bisnis *e-Commerce*, sebagai bahan masukan dan pembuktian bahwa PT Pos Indonesia (Persero) sudah mengevaluasi sistem pengiriman barang untuk menjadi lebih baik.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penyusun dibatasi sampai dengan;

1. Penelitian dilakukan di Graha Pos Indonesia kota Bandung.
2. Penelitian ini berfokus pada kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* di PT Pos Indonesia (Persero).
3. Penelitian ini membuat kuesioner sebagai kelengkapan bahan penelitian dengan membagi kuesioner menjadi dua bagian yaitu kuesioner untuk pebisnis *online* dan pelanggan bisnis *online*.

4. Data yang diambil pada penelitian ini hanya berfokus pada sistem pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* yang telah ada dan memperbaikinya.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang studi pustaka mengenai makna dari *e-Commerce* dalam logistik, jenis-jenis *e-Commerce*, alur dan cara kerja *e-Commerce*, kualitas layanan, dan bagaimana meningkatkan sistem *e-Commerce* di perusahaan jasa, serta penjelasan mengenai jasa pengiriman barang dan juga metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

### 3. Bab III Metodologi Penelitian

Berisi tentang definisi tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan dan deskripsi bagaimana peneliti melakukan penelitian dan penentuan masalahnya.

### 4. Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang profil perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) dan pembahasan mengenai kualitas jasa pengiriman barang pelaku bisnis *e-Commerce* dari perusahaan tersebut.

### 5. Bab V Analisis dan Rancangan Sistem

Bab ini berisi analisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya dan rancangan sistem sebagai usulan penelitian.

### 6. Bab VI Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diusulkan peneliti.