

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran pandemi Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) di Indonesia dimulai sejak awal tahun 2020 yang membuat seluruh aktivitas masyarakat menjadi terbatas. Pandemi yang diakibatkan oleh wabah Covid-19 telah mengubah aktivitas dalam bermasyarakat, khususnya perubahan signifikan pada kehidupan bersosial yang paling terkena dampaknya. Wabah ini tidak hanya menyebabkan krisis kesehatan namun juga berdampak pada perekonomian serta pola kehidupan manusia.

Masa pandemi Covid-19 ini memaksa masyarakat menggunakan jasa pengiriman barang. Hal ini seiring dengan berkembang pesatnya teknologi digital. Kini melakukan aktivitas jual beli tidak perlu lagi saling bertatap muka. Pasar telah hadir menghampiri pembeli, baik melalui aplikasi, website maupun media sosial. Agar barang dari penjual sampai ke pembeli harus ada perantara untuk menghindari kerumunan dan penularan virus Covid-19. Peluang ini yang dimanfaatkan oleh para perusahaan ekspedisi berkompetisi untuk menjadi pilihan utama para pelaku transaksi. Salah satunya adalah J&T Ekspres.

Perusahaan Jasa Pengiriman Barang adalah suatu perusahaan atau badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan pengiriman barang yang dikirim karena adanya suatu kebutuhan untuk memindahkan atau mengirim barang dari satu tempat ke suatu tempat lainnya. Metode pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan alat atau teknologi disebut alat transportasi. Sedangkan sarana alat transportasi bisa melalui jalur darat, jalur laut maupun udara.

Kebutuhan masyarakat disekitar kelurahan jagabaya yang membutuhkan jasa pengiriman di masa pandemi covid-19 makin meningkat. Tetapi, muncul juga kekhawatiran masyarakat untuk beraktivitas diluar rumah. J&T Express

Collection Point Jagabaya hanya memiliki satu petugas saja yang melayani pelanggan yang datang ke kantor tersebut. Sehingga terjadinya pengantrian berlebih pada saat melakukan pelayanan. Setiap pelanggan yang datang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan penginputan pengiriman barang.

Berdasarkan penjelasan tersebut memberikan inovasi agar memudahkan pelanggan untuk menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang di J&T Express Collection Point Jagabaya. Maka perlu dibuat sistem pelayanan secara online untuk pelayanan pengiriman barang guna menghindari terjadinya kerumunan dan penularan virus Covid-19 . Agar pelanggan dapat merasakan pelayanan secara mudah dan cepat.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP

Adapun ruang lingkup laporan ini meliputi:

- a. Pengamatan Umum Berisi Tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, bidang usaha/kegiatan utama perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi.
- b. Pengamatan Khusus Meliputi pelaksanaan pekerjaan secara khusus selama kerja praktek berlangsung yaitu proses perancangan sistem pelayanan secara online di J&T Express Collection Point Jagabaya.

1.3 Manfaat dan Tujuan

1. Adapun manfaat dan tujuan KP ini Bagi Mahasiswa.
 - a. Memperdalam pengertian dan penghayatan tentang pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dipelajari.
 - b. Mengembangkan wawasan berfikir dan meningkatkan daya penalaran mahasiswa melakukan perumusan, dan pemecahan masalah dalam lingkungan dunia kerja.
 - c. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar mengenal secara langsung mekanisme dalam dunia kerja, melatih,

mengembangkan dan menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap implementasi tugas.

2. Adapun manfaat dan tujuan KP ini Bagi Perguruan Tinggi dan Perusahaan.

- a. Sebagai tolak ukur kesesuaian antara kurikulum dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan keterampilan di lingkungan dunia kerja.
- b. Mampu mempertegas eksistensi perguruan tinggi sebagai lembaga yang menghasilkan lulusan terbaik.
- c. Sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan proses penyelenggaraan Program Studi Sistem Informasi.
- d. Sebagai inovasi terbaru bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama satu bulan dimulai dari tanggal 08 Agustus – 08 September 2022 Waktu pelaksanaan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh J&T Express Collection Point Jagabaya mulai pukul 08.00-15.30 WIB. Tempat pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan di J&T Express Collection Point Jagabaya yang bertempat di Jl. Pajajaran No.120, Jagabaya II, Kec. Sukabumi, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan kerja praktek ini dibagi dalam 5 bagian, masing-masing dalam sub bagian, yaitu.

a. Bab I. Pendahuluan

Dalam pendahuluan tercantum antara lain latar belakang, ruang lingkup kerja program KP, manfaat tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan dan sistematika penulisan.

b. Bab II. Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini memuat tentang sejarah dari J&T Express yang berisikan visi misi, bidang usaha/kegiatan utama, dan lokasi perusahaan.

c. Bab III. Permasalahan Perusahaan

Dalam bab ini berisi objek penelitian analisis permasalahan yang dihadapi kelurahan, landasan teori, metode yang digunakan dalam sistem pelayanan secara online dan kerangka pemecahan masalah J&T Express Jagabaya.

d. Bab IV. Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan hasil dan pembahasan dapat memuat uraian hasil analisis yang diperoleh berkaitan dengan dengan landasan teori yang relevan dan pembahasan berisikan tentang uraian tentang tercapainya sistem pelayanan yang sudah diusulkan dan dibuat.

e. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini di memuat kesimpulan-kesimpulan yang menjelaskan tentang masalah dan solusi yang diperoleh serta berisikan rekomendasi berdasarkan kesimpulan, serta harapan yang akan datang.

f. Lampiran.