

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada Zaman Generasi Alpha yang berupa “Era Digital”, cara pengoperasian dalam berbisnis mengalami perubahan yang drastis. Terutama terjadi pada Industry jasa pengiriman dan penjualan barang langsung seperti B2C (Business Seller to Customer) dimana setiap transaksi yang terjadi langsung berinteraksi dengan pelanggan atau konsumen dan tindakan tersebut menjadi salah satu strategi untuk memperkuat loyalitas pelanggan hingga mencari pelanggan baru (Chatterjee et al., 2022). Kemajuan dalam teknologi informasi telah mengubah cara transaksi bisnis dilakukan secara signifikan. Timbulnya beragam platform e-commerce dan pasar online telah memungkinkan penjual untuk secara lebih efisien mencapai konsumen mereka, sementara konsumen juga memiliki akses lebih banyak dalam melakukan pembelian. Disamping itu, layanan pengiriman yang andal dan cepat telah menjadi salah satu acuan sebagai pendorong kesuksesan bisnis saat ini, memungkinkan pelanggan untuk menerima produk merek dengan mudah dan efisien. Bisnis yang beroperasi untuk zaman sekarang juga semakin banyak, terutama yang bersifat UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah). Mereka juga memanfaatkan layanan pengiriman sebagai cara untuk memperluas jangkauan mereka dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif ini. Berdasarkan data Website Resmi <https://umkm.depkop.go.id/> yang berupa Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, untuk Kota Batam Jumlah UMKM telah

mencapai sebanyak 81.575 data (*Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, 2023*) dimana tertera Berdasarkan yang berbentuk tabel seperti berikut :

Table 1.1 Tabel Data UMKM Kementerian Koperasi dan UKM Tahun 2023

No.	Kecamatan	Jumlah
1	Batu Ampar	5607
2	Belakang Padang	1531
3	Bulang	780
4	Galang	955
5	Lubuk Baja	10534
6	Nongsa	4404
7	Sei Beduk	6004
8	Sekupang	8585
9	Bengkong	7194
10	Batu Kota	13845
11	Batu Aji	10039
12	Sagulung	12097
	Total	81575

(**Sumber :** Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, 2023)

Dari rincian data tersebut, tidak dapat diabaikan adanya persaingan yang ketat di setiap kecamatan yang tertera diatas, mengingat banyaknya pengusaha di setiap wilayah. Dalam jurnal “Service innovation in E-commerce Last Mile Delivery: Mapping the E-customer Journey” oleh “Yulia Vakulenko, Poja Shams, Daniel Hellstrom, dan Klas Hjort”, dibahas mengenai response pelanggan terhadap inovasi layanan dalam pengiriman ‘last-mile’ e-commerce. Temuannya memberikan dasar untuk mengidentifikasi rangkaian titik sentuhan layanan ini untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial dan kinerja pasar bagi pengecer online dan penyedia layanan logistik (Vakulenko et al., 2019). Jurnal tersebut, yang bersifat luar negeri, telah memberikan inspirasi yang berharga untuk

merancang inovasi layanan pengiriman barang. Respons pelanggan terhadap layanan tersebut menegaskan pentingnya memahami pengalaman pelanggan dan memetakan perjalanan e-commerce dengan lebih baik, prinsip tersebut dapat kita terapkan di Indonesia, bahkan di Kota seperti Batam. Disisi lain, meskipun jurnal “Review of Online Food Delivery Platforms and Their Impacts on Sustainability” oleh “Charlene Li, Miranda Miroso, dan Phil Bremer” membahas dampak dari layanan pesan antar-makanan online (FD Online) yang termasuk aspek-aspek berkelanjutan, termasuk aspek ekonomi (Li et al., 2020), memberikan contoh konkret tentang sistem informasi pengiriman makanan yang sudah ada, kita bisa mengadaptasi konsep-konsep yang ada ke dalam konteks lokal kita untuk merancang sebuah sistem informasi dengan pendekatan serupa.

Untuk lebih mendalami mengenai pengiriman, penulis melakukan chat kepada kurir dikota Batam untuk mengidentifikasi kendala yang pernah terjadi pada pengiriman. hasilnya dari chat antara penulis dan kurir telah diketahui beberapa kendala yang sedang dihadapi yaitu pencarian alamat, komunikasi yang terbatas, keinginan pengiriman dipercepat, dan penerimaan tidak ada ditempat.

Sehingga Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, salah satu solusi yang ampuh yaitu merancang sebuah Sistem khusus mengenai pengiriman dengan memanfaatkan teknologi Mutakhir seperti Laravel, yaitu sebuah kerangka kerja PHP berbasis pengembangan web yang sumbernya terbuka yang relevan ke pengembangan web. (Varvaringos et al., 2023). Jadi, aplikasi web yang dikembangkan akan memberikan sebuah layanan pengiriman untuk UMKM Batam dalam aksi pengiriman barang.

Dalam konteks ini, pengembangan “SISTEM INFORMASI E-DELIVERY UNTUK KATEGORI BISNIS SELLER TO CUSTOMER MENGGUNAKAN LARAVEL” menjadi sangat relevan. Sistem informasi tersebut akan mengatasi permasalahan yang terjadi pada pengiriman untuk pelaku bisnis maupun konsumen. Dengan menggabungkan teknologi e-commerce, layanan pengiriman dan kerangka kerja laravel yang kuat, sistem informasi ini diharapkan dapat memenuhi setiap kriteria yang tercantum pada kuesioner sehingga dapat memperbaiki secara efisiensi pada operasional bisnis. Selain itu, sistem ini juga dapat membuka peluang baru untuk pertumbuhan bisnis dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut rincian masalah yang diidentifikasi melalui landasan pada latar belakang masalah sebelumnya, yaitu :

1. Sulit untuk menemukan alamat pengirim dan penerima.
2. Penerima tidak ditempat saat barangnya telah sampai.
3. Keinginan pengirim dipercepat proses pengirimannya.
4. Komunikasi terbatas antara kurir dan pengirim.

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan yang terwujud melalui rincian masalah oleh penulis akan dibatasi permasalahannya, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem E-delivery tersebut berlaku seputar untuk Kawasan Kota Batam (Lokal)
2. Perancangan sistem ini tidak menggunakan pelacakan melalui GPS.

3. Perancangan Sistem ini tidak mencakup masalah Pembayaran dan tagihan, kemudian Pembayaran dilakukan secara manual.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut merupakan formulasi masalah yang dibahas dari Latar Belakang Masalah, yaitu :

1. Bagaimana Sistem Informasi E-Delivery dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada kurir ?
2. Bagaimana membangun Sistem Informasi E-Delivery untuk kategori “Bisnis Seller to Customer” ?
3. Bagaimana mengimplementasikan “Metode Sprint” dalam pembangunan Sistem Informasi E-Delivery?

1.5 Tujuan Penelitian

Penulis berharap bahwa melalui pembangunan sistem yang dapat memberikan efek positif untuk pengusaha kategori bisnis seller to customer dalam hal pengiriman barang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengatasi hal yang berdasarkan rumusan masalah yaitu :

1. Pembangunan Sistem E-Delivery untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi kurir saat ini.
2. Untuk membangun Sistem Informasi E-Delivery untuk kategori Bisnis Seller to Customer.
3. Untuk mengimplementasikan “Metode Sprint” dalam pembangunan Sistem Informasi E-Delivery.

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat yang beranekaragam yang mana dapat dilihat target yang ingin dicapai, seperti pada penelitian ini. Penelitian ini juga memberikan berbagai manfaat yang dikategorikan menjadi dua segi, yaitu :

1.6.1 Segi Teoritis

Pada penelitian ini, hasil yang menjadi dasar dan dukungan bagi karya ilmiah diharapkan dapat berperan sebagai landasan yang menjadi pertimbangan berbagai faktor lainnya, sehingga perancangan sistem berbasis web menggunakan framework Laravel memiliki teori yang mendukung penelitian tersebut.

1.6.2 Segi Praktis

Manfaat berdasarkan segi praktis dipenelitian ini, yaitu :

- a. Untuk peneliti, dapat berkarir ke dalam dunia kerja pada posisi karyawan, koordinator, maupun pebisnis dengan mempraktik ilmu kejuruan yang diperoleh dari perkuliahan.
- b. Untuk kampus, dapat membantu mahasiswa membuat penelitian tentang perancangan sistem e-delivery untuk kategori Bisnis Seller to Customer bersifat public dan sebagai referensi.
- c. Untuk umum, dapat memberikan sebuah pelayanan dalam rangka mempermudah UMKM Batam dalam hal pengiriman barang.