

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi pesatnya perkembangan bisnis saat ini, maka persaingan bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman juga semakin ketat. Persaingan tersebut banyak yang menawarkan keunggulan dari masing-masing perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman itu sendiri.

Dalam persaingan itu sendiri banyak perusahaan pengiriman yang menawarkan pelayanan terbaik mereka. Hal ini menyebabkan peningkatan kinerja pada tiap-tiap bagian yang ada di PT Pos Indonesia (Persero), termasuk pada bagian *Customer Service* PT Pos Indonesia yang dalam hal ini yang berperan melayani pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk dapat melayani pelanggan secara maksimal, *Customer Service* Kantor pos surabaya selatan 60400 memiliki informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Informasi yang dimiliki oleh *Customer Service* sendiri bertujuan agar mempermudah pelanggan dan membantu pelanggan untuk mengetahui informasi yang seputar pengiriman.

Perlunya pemanfaatan teknologi saat ini dapat membantu kinerja pada bagian *Customer Service*, yang secara langsung berhadapan dengan para pelanggan. Pelayanan yang cepat tanggap pada saat pelanggan mendapatkan sebuah keluhan, dapat membuat pelanggan merasa diperhatikan. Maka dari itu pemanfaatan teknologi yang maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan, agar membantu kinerja pihak bagian pelayanan dalam

memberikan suatu layanan terhadap pelanggan. teknologi yang digunakan seperti menggunakan *Microsoft Access* untuk memudahkan bagian *Customer Service* PT Pos Indonesia dalam menginformasikan tarif yang berlaku, lalu penggunaan alamat *website* PT Pos Indonesia untuk dapat menginformasikan kepada pelanggan posisi dari kiriman pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam laporan ini adalah:

- a. Bagaimanakah prosedur pengiriman barang pada PT Pos Indonesia?
- b. Bagaimanakah pelacakan barang yang dilakukan melalui:
  1. Aplikasi *Integrated Postal Operations System* (i-POS)
  2. *Website* pos indonesia
- c. Bagaimanakah pemberian info tarif menggunakan *Microsoft Access 2007*?

## 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk memberikan batasan terhadap pembahasan dan membuat pembahasan menjadi spesifik adalah:

- a. Memberikan gambaran mengenai prosedur pengiriman barang yang dikirim oleh *customer*.
- b. Memberikan gambaran mengenai pelacakan terhadap barang yang dikirim oleh *customer*.
- c. Memberikan informasi Tarif pengiriman paket baik dalam dan luar negeri menggunakan *Microsoft Acces 2007*.

## **1.4 Tujuan Proyek Akhir**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum diadakannya penyelenggaraan Proyek Akhir di perusahaan adalah sebagai berikut:

Tujuan umum Proyek Akhir yang dicapai adalah:

1. Mengetahui dan mempelajari tata cara kerja pada PT Pos Indonesia.
2. Mengimplementasikan dan mempraktekkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan pada program Diploma III Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan STIKOM Surabaya.
3. Melatih kemampuan bekerja sama dan disiplin waktu serta kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pelaksanaan Proyek Akhir pada perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Menjelaskan mengenai sistem pengiriman barang pada PT Pos Indonesia
- b. Menjelaskan mengenai sistem pelacakan barang yang dilakukan oleh Kantor pos surabaya selatan 60400.
- c. Memberikan info tarif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Access 2007*.

## **1.5 Manfaat Proyek Akhir**

Sebelum melaksanakan tugas di PT Pos Indonesia, mahasiswa diberikan arahan dan bimbingan guna memperlancar pengerjaan dengan baik dan benar. Hal

tersebut dapat membantu memperkaya pengetahuan akan dunia kerja yang sesungguhnya. Adapun kontribusi yang penulis berikan kepada:

### **1. Bagi Kantor Pos Surabaya Selatan 60400**

Membantu mempermudah pekerjaan dalam membuat aplikasi tarif kilat khusus dan membantu dalam melakukan pelacakan dan penginformasian hasil pelacakan barang.

### **2. Bagi STIKOM Surabaya**

Hasil laporan proyek akhir ini dapat menjadi tambahan referensi buku yang ada di perpustakaan STIKOM Surabaya, sehingga dapat bermanfaat bagi mahasiswa Komputerasi Perkantoran dan Kesekretariatan (KPK) STIKOM Surabaya generasi berikutnya yang mencari referensi untuk menyusun laporan, ataupun memperluas wawasan mengenai pelayanan terhadap pelanggan perusahaan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih mudah dalam mempelajari isi dalam laporan Proyek Akhir ini, maka Sistematika Penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Membahas tentang gambaran umum yang menyangkut sejarah PT. Pos Indonesia, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab, tata letak kantor, peralatan, perlengkapan kantor di PT. Pos Indonesia Surabaya Selatan.

## BAB III LANDASAN TEORI

Membahas tentang teori-teori yang berhubungan langsung dengan hal yang dikerjakan di bagian *Customer Service* Kantor pos surabaya selatan 60400. Teori penunjang yang digunakan sebagai acuan dalam Proyek Akhir tersebut.

## BAB IV METODE DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil dari kegiatan yang dilaksanakan di tempat Proyek Akhir pada bagian *Customer Service* Surabaya Selatan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang akan dikemukakan oleh penulis.

