

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini sektor jasa telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan dengan dekade sebelumnya. Perkembangan pada sektor jasa dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan konsumen akan berbagai industri pada sektor jasa. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Industri jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa dapat dilihat dari perkembangan dan berbagai jenis industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Adanya perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya perubahan terhadap perilaku yang serba cepat, mudah, mobilitas tinggi, akses luas, dan kemudahan konsumsi atau belanja melalui jaringan *e-commerce* cenderung meningkat.

Transaksi pada *e-commerce* sebuah kepercayaan menjadi faktor utama yang harus dibangun oleh para *e-tailers* agar menarik para pelanggan untuk berbelanja ditokonya. Pavlou dan Gefen (2004) menyatakan bahwa keberhasilan transaksi di internet besar dipengaruhi oleh sebuah kepercayaan (*Trust*). Tingkat keamanan dan kerahasiaan menjadi kunci utama dalam melakukan transaksi melalui media internet. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada didekat lokasi usaha maupun yang berada jauh diluar

daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan.

Perusahaan melakukan pengiriman barang tentunya mengalami permasalahan seperti kerusakan atau kecacatan barang yang menyebabkan adanya barang *return*, keluhan pembeli karena barang tidak bisa digunakan. Kerusakan dan kecacatan barang dapat berdampak pada kerugian perusahaan jika sistem pengembalian barang tidak diterapkan dengan baik. Prosedur sistem *return* penjualan yang baik meliputi prosedur penerimaan barang dan pencatatan *return*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**Analisis dan Perancangan Prosedur Pengiriman Barang Return pada E-Commerce di PT. TIKI JNE Palembang**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana prosedur retur barang di PT. Tiki JNE Palembang ?.
- 2 Bagaimana rancangan yang dapat mempermudah proses return barang di PT. Tiki JNE Palembang ?.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penulisan ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, serta lebih memudahkan penulis dalam melakukan penulisan. Penulis hanya membatasi pada menganalisis dan perancangan sistem return yang sedang berlangsung pada saat ini.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Membuat perancangan aplikasi berbasis web untuk membantu perkembangan aplikasi di PT. Tiki JNE Palembang
2. Dapat mempermudah menangani proses return barang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang ada diantaranya :

1. Bagi PT. Tiki JNE Palembang, penulisan tugas akhir ini dapat dijadikan masukan, sehingga dapat menimbulkan dan memberikan manfaat bagi PT. Tiki JNE Palembang.
2. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menambah wawasan berfikir dan ilmu pengetahuan dalam bidang perancangan pengiriman barang *return*.
3. Sebagai bahan referensi dalam penyusunan tugas akhir penulisan di masa datang.