

Perancangan Sistem Informasi Usaha Jasa Pengiriman Barang pada PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung

¹Erica Meisha Alifia, ²Magnaz Lestira Oktaroza, ³Nunung Nurhayati

^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: ¹meishaerica@yahoo.com, ²ira.santoz@gmail.com, ³nunungunisba@yahoo.co.id

Abstrak. Penelitian mengenai sistem informasi usaha jasa pengiriman barang dilakukan pada Oktober hingga Februari 2016 di PT. TIKI JNE (Jalur nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelemahan sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang diterapkan di PT. TIKI JNE (Jalur nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung serta merancang model sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang sesuai untuk PT. TIKI JNE (Jalur nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analisis, dan dilakukan melalui tahapan *system development* yang menggunakan metode pengembangan FAST (**Frame Work for the Application of System Technique**) dan teknik pengembangan JAD (**Joint Application Development**) mengikuti tahapan-tahapan *Sistem Life Cycle* dengan tambahan alat-alat dan teknik yang disediakan untuk memudahkan analisis dalam pelaksanaan pengembangan sistem, sehingga hasil akhir dari sistem yang dikembangkan akan mendapatkan sistem yang terstruktur dan didefinisikan dengan baik dan jelas. Sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang sedang diterapkan di PT. TIKI JNE (Jalur nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung terdapat beberapa kekurangan diantaranya Tidak adanya pemisahan tugas pada bagian *Cash Sales Counter* di agen dalam pengelolaan barang, tidak ada dokumen masuk dan keluar barang, dan tidak adanya dokumen penolakan pemeriksaan isi kiriman dan asuransi pada barang HVS (*High Valued Shipping*). Hasil yang didapatkan dari analisis dan perancangan yang dilakukan yakni sistem informasi usaha jasa pengiriman barang PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung memiliki Bagian Pengelolaan Barang yang mengelola kiriman atau barang di gudang/ tempat penyimpanan yang dilengkapi dengan database penyimpanan dan pengeluaran barang pada *software* yang dirancang.

Kata Kunci : Perancangan Sistem Informasi, Usaha Jasa Pengiriman Barang.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dewasa ini tingkat perkembangan ekonomi baik di Indonesia maupun dunia semakin pesat. Salah satu kebutuhan yang tidak kalah penting di era globalisasi dengan tingkat perkembangan ekonomi dan teknologi pada saat ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Selain itu perkembangan teknologi juga mendukung pentingnya jasa ini. Saat ini penjualan tidak hanya dilakukan dengan tatap muka tetapi juga secara online. Menurut Hartanto, (2009:1) "Perkembangan internet yang sangat pesat diikuti dengan menjamurnya jual beli online". Meningkatnya jual beli online ini otomatis akan diikuti dengan meningkatnya kebutuhan transportasi barang dari satu tempat ke tempat lain.

PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan pengiriman barang yang paling diminati oleh para pelaku bisnis dan juga pengguna jasa pengiriman lainnya. Hal ini dikarenakan PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang memiliki banyak gerai diseluruh Indonesia untuk memudahkan para konsumen dalam melakukan akses pengiriman barang. Namun dengan banyaknya agen yang dimiliki oleh PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), membuat adanya permasalahan pada sistem yang sedang dilaksanakan. Hal itu terjadi karena agen yang dimiliki oleh PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan bisnis *franchise* (waralaba) yang dimiliki oleh perusahaan atau perorangan. Masing-masing agen memiliki kebijakan yang berbeda

dalam menjalankan bisnisnya, mulai dari cara pencatatan data, otorisasi setiap dokumen, dan pengelolaan barang.

Hal tersebut menyebabkan sering terjadinya masalah dalam penanganan barang yang dikirim, mulai dari keterlambatan pengiriman, barang yang terselip, barang yang rusak, hingga barang yang hilang atau barang yang merupakan barang terlarang atau tidak sesuai dengan keterangan. Tingginya permintaan pada jasa pengiriman barang dan perbedaan sistem antara pusat dan agen yang dimiliki, mengharuskan PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) untuk dapat mengendalikan setiap kantor agen diwilayahnya, agar sistem yang sedang dilaksanakan dapat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan mengurangi resiko dari masalah yang sering terjadi.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis memberikan batasan-batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana penerapan Sistem Informasi Usaha Jasa Pengiriman Barang pada PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung?
- 2) Bagaimana model rancangan Sistem Informasi Usaha Jasa Pengiriman Barang yang sesuai untuk diterapkan di PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung?

B. Landasan Teori

O'Brien dalam bukunya sistem informasi manajemen mengatakan (2014:4), "Sistem informasi bisa terdiri atas kombinasi terorganisasi apa pun dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, dan kebijakan serta prosedur yang terorganisasi yang menyimpan,, mengambil, mengubah, dan memisahkan informasi, dalam sebuah organisasi". Sedangkan menurut Azhar (2007: 55): "Sistem informasi adalah kumpulan dari sub sistem apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna."

Usaha jasa adalah kegiatan dengan tujuan memperoleh keuntungan dengan menawarkan layanan atau jasa yang tidak berwujud yaitu hanya dapat dirasakan manfaatnya. Menurut Mulyadi (2008:201) "Sistem pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit".

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan system development dengan menggunakan metode pengembangan sistem FAST (frame work for the application of system technique) dan teknik pengembangan JAD (Joint application Development). Menurut Jeffrey Whitten (2004:87) dalam bukunya Metode Desain & Analisis Sistem, "FAST merupakan metode yang membantu dalam pengembangan sistem yang menyediakan mekanisme untuk memahami dan menganalisis kebutuhan pengguna,

hingga mengimplementasikan sebuah sistem”. Selain itu JAD menurut Jeffrey Whitten (2004:97) adalah “Salah satu metode pengembangan sistem yang digunakan untuk mempercepat pembuatan kebutuhan informasi dan mengembangkan rancangan sistem awal”. Dalam mendukung metode FAST mengembangkan sistem, metode JAD diperlukan terutama dalam pengumpulan data yang menekankan pengembangan partisipatif antara pemilik, pengguna (user), dan pembuat sistem yaitu dengan bertanggung jawab dan terlibat langsung terhadap kegiatan pengembangan sistem.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 4.1 Pembahasan Sistem Informasi Usaha Jasa Pengiriman Barang

No.	Masalah	Penyebab	Dampak	Solusi
1.	Pengirim membuat Data Pengiriman Barang/ Shipping Instruction yang tidak lengkap atau tidak sesuai standar.	Tidak tersedia form atau contoh form Data Pengiriman Barang/ Shipping Instruction yang benar dan terlihat oleh pengirim sebelum pengirim mengirim barang.	Barang yang tidak sampai tujuan karena kesalahan/ ketidaklengkapan data penerima dan pengirim.	Dibuatkan atau dipajang pada papan informasi form Data Pengiriman Barang/ Shipping Instruction yang sesuai dengan standar.
2.	Tidak ada security control pada computer yang digunakan.	Saat memulai pekerjaan atau pergantian shift, Cash Sales Counter tidak melakukan login per-admin. Login hanya menggunakan satu id, computer dapat digunakan oleh Cash Sales Counter lainnya kapan saja.	Dapat terjadinya manipulasi, atau kecurangan oleh staff lain. Dan sulitnya pengendalian terhadap pekerjaan.	Perlu dibuatnya <i>account</i> dalam <i>computer</i> yang berisi nama admin dan <i>password</i> nya. Serta di <i>log out</i> saat selesai bekerja atau pergantian <i>shift</i> . Sehingga dapat mengurangi resiko kecurangan oleh pihak lain.

3.	Penyimpanan dan pengelolaan barang.	Sebelum barang diserahkan ke Petugas <i>Pick Up Order Sheet</i> , barang tidak disimpan ditempat penyimpanan dengan baik. Barang ditempatkan hanya dalam keranjang sehingga ketika penuh barang berserakan.	Adanya barang yang rusak (pecah), hilang, serta teselip.	Barang diserahkan kepada bagian pengelolaan barang untuk dicek kembali, dan di eksekusi ke gudang penyimpanan barang untuk disimpan dengan baik atau sesuai dengan SOP.
4.	Barang tidak di dikelompokkan/ diklasifikasikan sesuai daerah.	Saat barang diserahkan kepada Petugas Operasional <i>Pick Up</i> , barang dikelompokkan secara acak kedalam bag.	Pengisian <i>Pick Up Order Sheet</i> tidak sesuai prosedur yang seharusnya. Barang <i>intracity</i> dan <i>ctc</i> / luar provinsi harus di diklasifikasikan kembali di pusat.	Sebelum diserahkan kepada Petugas Operasional <i>Pick Up</i> barang di dikelompokkan daerah pengiriman (<i>intracity</i> dan <i>ctc</i> atau luar provinsi).
5.	Barang High Valued Shipment tidak di bungkus kembali dengan bungkus khusus (<i>bubble wrap</i> atau <i>packaging</i> kayu).	Setelah barang diperiksa fisik (bungkus packing dibuka kembali) barang harus dibungkus kembali oleh pengirim atau akan dibungkus kembali di pusat.	Barang tidak dibungkus sesuai prosedur yang dapat menyebabkan barang rusak. Apabila barang dibungkus kembali di pusat barang dapat rusak atau hilang diperjalanan menuju ke pusat.	Barang dipack kembali dengan menggunakan <i>bubble wrap</i> atau <i>packaging</i> kayu oleh bagian pengelolaan barang sehingga pengirim merasa yakin bahwa barang telah ditangani dengan baik.
6.	Tidak ada keterangan nomor resi atau nomor pada e-Consignment Note/ Airway	Telah di asumsikan pengirim atau penerima mengetahui kegunaan e-	Pengirim dan penerima yang awam tidak mengetahui kegunaan dari nomor e-	Ditambahkan keterangan pada e-Consignment/ Airway Bill yang diterima pengirim bahwa nomor e-

	Bill dapat digunakan untuk melihat status dari pengiriman.	<i>Consignment Note/ Airway Bill</i> dan nomornya.	<i>Consignment Note/ Airway Bill</i> serta bagaimana melacak kiriman.	<i>Consignment Note/ Airway Bill</i> dapat di <i>tracking</i> di <i>website</i> JNE.
7.	Pada e-<i>Consignment Note/ Airway Bill</i> dan <i>Packing List Agent</i> tidak ditulis nama serta tanda tangan <i>Cash Sales Counter</i>.	Saat melakukan <i>Cash Register</i> atau pengisian e- <i>Consignment Note/ Airway Bill</i> , seluruh <i>Cash Sales Counter</i> menggunakan id yang sama atau nama yang sama.	Sulitnya pengendalian dan tidak adanya pertanggung jawaban dari <i>Cash Sales Counter</i> yang melakukan kesalahan dalam data pengiriman barang dan juga dalam <i>Packing List Agent</i> .	Harus diisi nama dan tandatangan <i>Cash Sales Counter</i> saat melakukan <i>Cash Register</i> dan mengisi e- <i>Consignment Note/ Airway Bill</i> .
8.	Pengirim mengirim barang yang tidak diperbolehkan dan mengklaim tidak sesuai prosedur.	Syarat Standar Pengiriman (SSP) diserahkan kepada pengirim saat menerima e- <i>Consignment Note/ Airway Bill</i> pada lembar kedua dan tidak di perlihatkan secara jelas sebelum pengirim mengirim barang.	Pengirim tidak membaca dan mengabaikan Syarat Standar Pengiriman yang telah diberikan oleh PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) sehingga pengirim sering melanggar peraturan pengiriman.	Dibuat dokumen Syarat Standar Pengiriman (SSP) yang memuat form tanda tangan pengirim sebagai tanda pengirim setuju atas syarat dan standar yang diberikan oleh PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) yang penyerahannya dilakukan sebelum e- <i>Consignment Note/ Airway Bill</i> .
9.	Tidak ada bukti penyerahan barang dari <i>Cash Sales Counter</i> ke bagian pengelolaan barang dan laporan pengeluaran	Barang yang disimpan atau dikeluarkan (diserahkan kepada Petugas Operasional <i>Pick Up</i>) hanya disimpan dan diserahkan tanpa ada pencatatan atau	Tidak ada pengendalian terhadap barang sehingga barang yang hilang tidak dapat diketahui.	Dibuatkan dokumen bukti penyerahan barang dari <i>Cash Sales Counter</i> ke Bagian Pengelolaan Barang, dan juga data base barang yang disimpan dan keluar yang

	barang dari gudang ke petugas Operasional Pick Up.	data barang yang masuk atau keluar.		menghasilkan Laporan Pengeluaran Barang.
10.	Tidak ada dokumen penolakan pemeriksaan isi kiriman dan asuransi pada barang HVS (<i>High Valued Shipment</i>).	Ketika pengirim menolak barangnya diperiksa dan diberikan asuransi, proses pengiriman barang dilanjutkan seperti barang biasa atau <i>Non-HVS</i> .	Apabila terjadi kerusakan terhadap barang dan isi kiriman tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan, penerima atau pengirim mengklaim bahwa hal tersebut merupakan kesalahan dari pihak JNE.	Perlu adanya dokumen penolakan pemeriksaan isi kiriman dan asuransi sebagai bukti pengirim melakukan penolakan pemeriksaan yang diluar tanggungjawab pihak JNE.

E. Kesimpulan & Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- Sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang sedang dilaksanakan di PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung masih belum berjalan dengan efektif dan efisien.
- Terdapat kelemahan-kelemahan pada sistem informasi usaha jasa pengiriman barang di PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung, yaitu:
 - Tidak adanya pemisahan tugas pada bagian Cash Sales Counter di agen dalam pengelolaan barang.
 - Pengirim membuat Data Pengiriman Barang/ Shipping Instruction yang tidak lengkap atau tidak sesuai standar.
 - Tidak ada security control pada computer yang digunakan.
 - Penyimpanan tidak sesuai dengan standar dan tidak ada penanganan terhadap kiriman.
 - Barang tidak dikelompokkan sesuai daerah.
 - Barang High Valued Shipping tidak di bungkus kembali dengan bungkus khusus (bubble wrap atau packaging kayu).
 - Tidak ada keterangan nomor resi atau nomor pada e-Consignment Note/ Airway Bill dapat digunakan untuk melihat status dari pengiriman.
 - Pada e-Consignment Note/ Airway Bill dan Packing List Agent tidak ditulis nama serta tanda tangan Cash Sales Counter.
 - Pengirim mengirim barang yang tidak diperbolehkan dan mengklaim tidak sesuai prosedur.

- Tidak ada dokumen masuk dan keluar barang.
- Tidak ada dokumen penolakan pemeriksaan isi kiriman dan asuransi pada barang HVS (High Valued Shipping).

Permasalahan di atas apabila tidak ditangani akan menyebabkan tingginya risiko kesalahan (error). PT. TIKI JNE Agen Surapati Bandung membutuhkan pembagian kembali tugas atau job desk pada bagian Cash Sales Counter dan penambahan bagian pada struktur organisasi, agar tidak terjadi penumpukan tugas karena tidak ada bagian yang menangani atau mengelola barang secara khusus.

Penulis sebagai analis dan perancang sistem merancang sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang baru dengan metode pengembangan sistem terstruktur yang dikembangkan oleh Jeffrey Whitten. Rancangan sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang baru digambarkan dalam bentuk rancangan input, proses, dan output, dalam tahap usaha jasa pengiriman barang. Rancangan input berupa dokumen atau formulir, rancangan proses dalam bentuk flowchart, dan rancangan output berupa laporan.

Adapun kelebihan sistem yang diusulkan penulis dibandingkan dengan sistem yang lama, yaitu rancangan sistem informasi usaha jasa pengiriman barang PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung memiliki Bagian Pengelolaan Barang yang mengelola kiriman atau barang di gudang/ tempat penyimpanan. PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung juga membutuhkan suatu pengembangan pada sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang telah ada, dilengkapi dengan database laporan penyimpanan barang dan pengeluaran barang yang dapat memproses data dengan cepat dan menghasilkan informasi yang memadai ketika dibutuhkan, selain itu untuk menjadi back-up dokumen dan laporan manual yang sudah ada sebelumnya dan mengurangi human error.

2. Saran

Hasil dari analisis dan perancangan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis memiliki saran-saran konstruktif kepada pihak PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung untuk mendukung hasil dari analisis dan perancangan sistem yang baru, yaitu sebagai berikut:

- Perlu dilakukan perbaikan terhadap sistem informasi usaha jasa pengiriman barang yang sedang dilaksanakan.
- Jika PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung yang baru ingin menerapkan sistem baru yang diusulkan oleh penulis, maka penulis mengusulkan agar PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung mengembangkan software yang ada dan mengimplementasikan rancangan software yang baru yaitu dengan menambahkan beberapa menu dalam software untuk database penyimpanan dan pengeluaran barang.
- Melakukan training (pelatihan) kepada karyawan PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung mengenai sistem baru, sehingga dapat mempermudah dalam teknis operasional program yang baru.
- Melakukan pemeliharaan sistem (maintenance) database secara berkala agar database terawat dengan baik sehingga mampu memberikan manfaat yang besar dalam jangka panjang pada PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Agen Surapati Bandung.

Daftar Pustaka

- Hartanto, Chandra. 2009. *Membangun Kerajaan Bisnis Bersama FJB Kaskus*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- O'Brien, James. A. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Azhar, Susanto 2007. *Sistem Informasi Akuntansi; Konsep dan Pengembangan Berbasis Komputer*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi. Cetakan Keempat*. Salemba Empat. Jakarta.
- Jeffery L. Whitten, Lonnie D. Bentley, Kevin C. Dittman. 2004. *Metode Desain & Analisis Sistem. Edisi 6*. Yogyakarta: Andi.

