

APLIKASI TARIF KIRIMAN POS SEBAGAI PANDUAN ACCOUNT EXECUTIVE UNTUK AKUISISI PELANGGAN PADA SALES REPRESENTATIVE TANGERANG

Meta Amalya Dewi¹⁾, Muhamad Ichsan²⁾, Mukhamad Arifin³⁾,

^{1, 2, 3)}Jurusan Sistem Informasi STMIK RAHARJA

Jl. Jend Sudirman no. 40 Modern Cikokol – Tangerang Telp. 5529692

Email : meta@raharja.info ¹⁾, muhamadichsan@raharja.info²⁾, mukhamadarifin@raharja.info³⁾

Abstrak

Internet dengan berbagai produk turunannya telah mengubah banyak hal dalam kehidupan manusia, termasuk lingkungan bisnis. Perubahan ini tak hanya menggoyang dunia perposan global, tapi juga Pos Indonesia. Ketika dunia sudah berubah semakin cepat, bergerak ke arah kecepatan informasi yang difasilitasi teknologi internet, bentuk korespondensi yang dulunya menggunakan suratpun beralih menjadi surat elektronik. Menjawab perubahan teknologi ini Pos Indonesia mulai melakukan pergeseran orientasi, yakni dari orientasi yang bersifat *product focused* ke orientasi yang bersifat *customer-focused*, yaitu penjualan jasa kurir dalam negeri. Keputusan Direski PT Pos Indonesia (Persero) Nomor 65/DIRUT/0813 tanggal 19 Agustus 2013 tentang Pengaturan Penjualan Jasa Kurir Dalam Negeri Untuk Account Customer diantaranya berisi tentang ketentuan tarif jasa pengiriman dan panduan penetapan tarif khusus pelanggan korporat (*account customer*). Namun sistem yang berjalan masih bersifat kerangka acuan, sehingga belum mampu menghasilkan output yang diinginkan dalam memelihara dan mengembangkan pendapatan dari *account customers* serta mengakselerasi proses akuisisi calon *account customer*, sehingga perlu dilakukan penjabaran kebijakan yang lebih rinci dan komprehensif sebagai pedoman untuk merespon perubahan keinginan *account customer* dan persaingan pasar yang ada. Penelitian ini menggunakan alat bantu *unified modelling language* dan rancangan pemrograman dengan pendekatan *system development life cycle (SDLC)* menggunakan *Macromedia Dreamweaver 8* untuk desain *interface*, penulisan *listing program* di PHP versi 5.2.2 dan *MySQL* sebagai databasenya. Hasil dari penelitian ini berupa aplikasi panduan tarif kiriman pos yang dapat memandu *Account Executive* dalam mengakuisisi calon pelanggan.

Kata kunci: Tarif, Kiriman, Pos, Akuisisi, Pelanggan.

1. Pendahuluan

Kantor pos memiliki peranan penting sebagai media penghubung komunikasi. Banyak pihak menyatakan industri perposan dunia sedang mengalami masa akhir (*sunset industry*). Bisnis surat fisik, misalnya menyurut

akibat perkembangan teknologi yang melahirkan produk-produk substitusi. Bahkan, kantor pos di Amerika Serikat, USPS (*United States Postal Service*) dinyatakan bangkrut. Perampingan organisasi lewat pengurangan karyawan di kantor pos Negara adi daya itu menjadi langkah yang tak terhindarkan untuk menyelamatkan bisnis.

Hermawan Kertajaya mengatakan perubahan teknologi merupakan inti dan sumber perubahan bisnis lingkungan secara luas [4]. Perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi, telah menjungkirbalikan aneka tatanan dan pola yang selama ini dihidupi oleh masyarakat dunia secara kontemporer. Michael Porter Profesor Harvard Bisnis School, mengatakan teknologi memiliki peranan signifikan dalam mengubah struktur industri, menciptakan industri baru, dan mempengaruhi *competitive advantage* di industri itu.

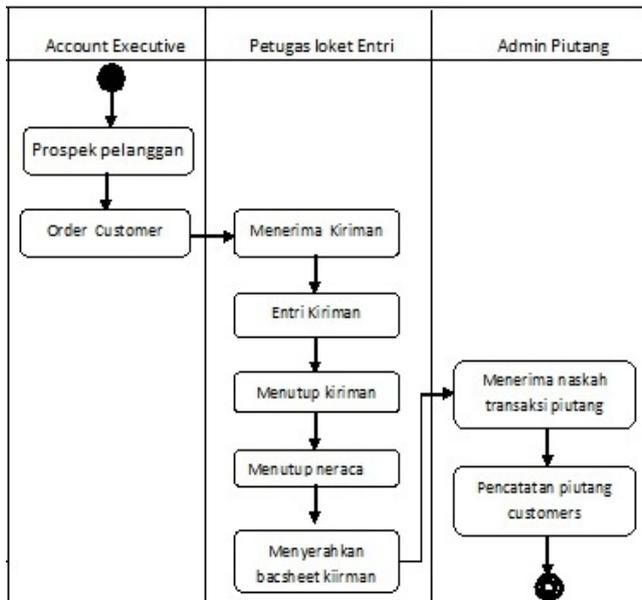
Manajemen Pos Indonesia melihat tren teknologi yang berkembang pesat, mau tak mau kehadiran teknologi itu bakal menggerus pemasukan Pos Indonesia, mengingat muncul produk substitusi teknologi seperti *electronic mail (email)*, Facebook, Blog, Twitter, Blackberry Messenger dan media-media social saat ini yang merupakan produk substitusi teknologi yang menggantikan peran Pos Indonesia, salah satunya jasa pengiriman surat.

PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai *network company* yang memiliki unit pelayanan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia bahkan menjangkau sampai tempat-tempat terpencil dari kota hingga ke desa menjawab perubahan teknologi ini dengan melakukan pergeseran orientasi, yakni dari orientasi yang bersifat *product focused* ke orientasi yang bersifat *customer-focused*. Sudah saatnya tak lagi berfokus pada produk dan menjualnya, tapi lebih melihat bisnis dari sisi kepentingan dan kebutuhan konsumen, yakni komunikasi yang handal, efektif serta efisien. Umumnya para pelanggan setia Pos Indonesia tinggal di pedesaan. Di daerah perkotaan, komposisi pengguna layanan Pos Indonesia jauh lebih sedikit dibanding pedesaan, bisa dibilang masyarakat perkotaan lebih apatis terhadap perkembangan Pos Indonesia. Ketika perusahaan jasa pengiriman mulai menjamur dan memberikan pelayanan yang lebih baik, tarif yang

competitive, kondisi ini menjadi tantangan bagi Pos Indonesia dalam membesarkan perusahaan milik Negara ini. Sementara komposisi permintaan jasa pengiriman daerah perkotaan ada pada segmen pasar korporasi.

Untuk memelihara dan mengembangkan pendapatan dari pelanggan khususnya pelanggan korporat (*account customers*) serta mengakselerasi proses akuisisi calon *account customer* perlu dilakukan penjabaran kebijakan yang lebih rinci dan komprehensif sebagai pedoman dalam merespon perubahan keinginan *account customer* dan persaingan pasar.

Adanya permasalahan dalam proses penjualan Account Executive dikarenakan sistem yang sudah berjalan belum menghasilkan *output* yang diinginkan, sehingga Account Executive belum mendapatkan kecepatan informasi yang dibutuhkan sebagai upaya akuisisi calon pelanggan dan mempercepat proses transaksi saat pelanggan melakukan pengiriman paket menggunakan jasa kantor pos di petugas loket entri.



Gambar 1. Activity Diagram Proses prospek pelanggan, penerimaan loket pembayaran.

Untuk memudahkan Account Executive untuk akuisisi calon pelanggan serta membantu mempermudah dan mempercepat proses transaksi penerimaan diperlukan suatu aplikasi tarif kiriman pos sebagai panduan bagi Account Executive dalam melakukan aktivitasnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan informasi yang akurat.

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Buku Panduan Pos [7], “Paket Pos adalah pengiriman barang dengan bentuk dan ukuran tertentu dengan menggunakan layanan standar.”

Keuntungan Layanan Paket Pos

- a. Adanya garansi terhadap kecepatan kiriman
- b. Fasilitas jejak lacak (*track and trace*)

Berdasarkan struktur organisasi pada Sales Representative di Kantor Pos Tangerang, Account Executive memiliki peranan sebagai berikut :

1. Melakukan pemeliharaan pelanggan dan akuisisi pelanggan baru serta tertib administrasi pengelolaan piutang dalam lingkup Sales Representativesnya untuk mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan.
2. Menyusun perencanaan penggarapan pasar di wilayahnya.
3. Menyusun dan memperbaharui data potensi pasar yang tersedia dan data pesaing secara terus menerus.
4. Menyusun daftar kunjungan secara berkala dalam rangka pemeliharaan pelanggan dan akuisisi pelanggan baru.
5. Melakukan kunjungan pelanggan (*personal selling*)
6. Berkoordinasi dengan para account manager di area penjualan untuk pengelolaan pelanggan existing dan akuisisi pelanggan baru.
7. Melakukan pencatatan piutang pendapatan dan tertib administrasinya.

3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode desain eksploratori dengan pendekatan pengembangan SDLC (*System Development Life Cycle*) melalui tahapan sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*Planning*)
 Adalah tahap awal pengembangan sistem dengan mendefinisikan perkiraan kebutuhan-kebutuhan sumber daya juga dilakukan langkah-langkah berupa: mendefinisikan masalah, menentukan tujuan sistem, mengidentifikasi kendala-kendala sistem dan membuat studi kelayakan.
- b. Analisis (*Analysis*)
 Merupakan tahap pengamatan atas sistem yang berjalan yang tujuannya untuk merancang sistem baru dengan menggunakan *tools* atau alat bantu UML (*Unified Modeling Language*) yaitu sebuah bahasa yang berdasarkan grafik atau gambar, memvisualisasikan, menspesifikasikan, membangun dan pendokumentasian dari sebuah sistem pengembangan piranti lunak berbasis “OOP” (*Object Oriented Programming*).
- c. Desain (*Design*)
 Tahap dalam menentukan proses data apa saja yang diperlukan oleh sistem baru untuk memenuhi kebutuhan user. Pada proses desain, syarat kebutuhan informasi dalam perancangan perangkat lunak dapat diperkirakan sebelum pembuatan coding. Proses ini berfokus pada: struktur data dengan menggunakan MySQL, arsitektur perangkat lunak dan representasi interface dengan menggunakan Macromedia Dreamweaver 8 dan

- detail (algoritma) prosedural dengan PHP versi 5.2.2.
- d. Implementasi (*Implementation*)
 Tahap implementasi adalah tahap dimana disain sistem yang dibentuk menjadi suatu kode (program) yang siap untuk dioperasikan. Langkah-langkahnya yaitu : menyiapkan fasilitas fisik dan personil, dan melakukan simulasi.
 - e. Pemeliharaan (*Maintenance*)
 Setelah sistem baru diimplementasi, tahap berikutnya yang perlu dilakukan adalah pemakaian atau penggunaan, evaluasi sistem, penjagaan, perbaikan dan pengembangan sistem. Tahapan pengembangan aplikasi ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut di bawah ini.



Gambar 2. Tahapan Pengembangan Aplikasi Tarif Kiriman Pos [2]

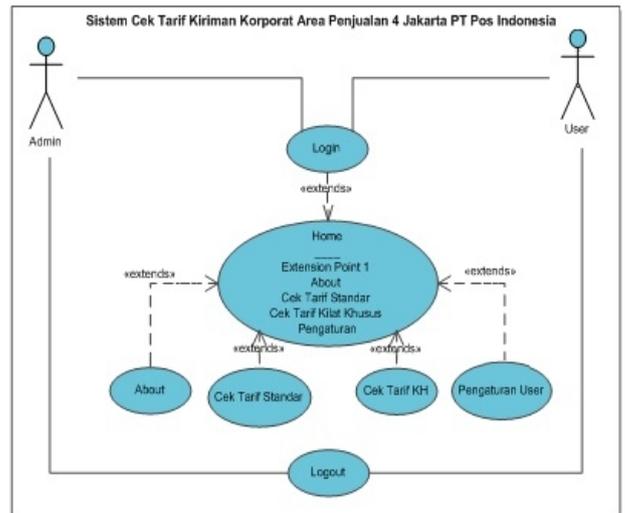
4. Hasil dan Pembahasan

Account Executive membutuhkan informasi yang cepat terkait dengan panduan tarif yang digunakannya sebagai landasan untuk akuisisi calon pelanggan dan pelanggan memerlukan informasi yang pasti terkait dengan tarif jasa pengiriman paket, namun secara teknis pelaksanaannya masih dilakukan secara manual dengan melihat panduan harga paket kiriman pos melalui secarik kertas yang ditempel di meja kerja atau melalui file yang tersimpan di aplikasi spread sheet di komputer. Yang menjadi kendala adalah ketika ada perubahan data di daftar harga kiriman paket yang dicoret atau diganti dengan cara menempel sehingga memperlihatkan sesuatu yang tidak elegan bahkan dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan pelanggan terutama saat terjadinya perubahan harga namun panduan yang ada datanya belum diupdate.

Dalam mengembangkan aplikasi tarif kiriman pos, penulis menggunakan metode desain berorientasi objek dengan UML (*Unified Modeling Language*) yang merupakan suatu kumpulan konvensi pemodelan yang digunakan untuk menentukan atau menggambarkan sebuah sistem *software* yang terkait dengan objek [3]. Dengan menggunakan beberapa software diantaranya Macromedia Dreamweaver 8, PHP dan MySQL. Berikut di bawah ini adalah gambaran rancangannya :

4.1 Use case Diagram

Diagram yang bersifat statis ini memperlihatkan himpunan usecase dan aktor-aktor (suatu jenis khusus dari kelas) [6]. Yang menjadi penekanan adalah “apa” yang dapat diperbuat oleh sistem, dan bukan “bagaimana”. Sebuah use case merepresentasikan sebuah interaksi diantara aktor dengan sistem. Berikut di bawah ini adalah use case diagram rancangan aplikasi tersebut :

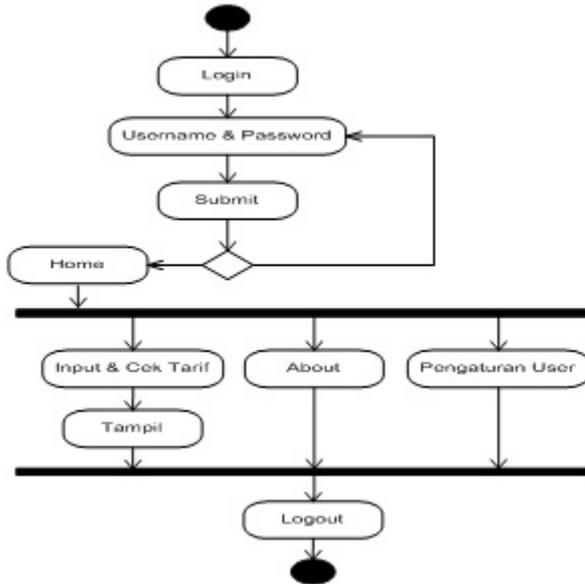


Gambar 3. Usecase Diagram Tarif Kiriman Pos

Pada gambar 3 di atas terdapat 2 aktor yang terlibat di dalam sistem, yaitu admin dan user. Admin dan user dapat masuk ke dalam sistem melalui login. Admin dapat melakukan berbagai aktivitas diantaranya mengelola about, cek tarif standar, cek tarif kilat khusus dan pengaturan user. User adalah Account Executive yang dapat membuka cek tarif standar dan membuka cek tarif kilat khusus.

4.2 Activity Diagram

Activity diagram ini bersifat dinamis yang digunakan untuk menggambarkan aliran dari suatu aktifitas ke aktifitas lainnya yang terjadi di dalam sistem dengan berorientasi pada waktu. Berikut dibawah ini gambaran aliran aktifitas panduan tarif kiriman pos untuk Account Executive.

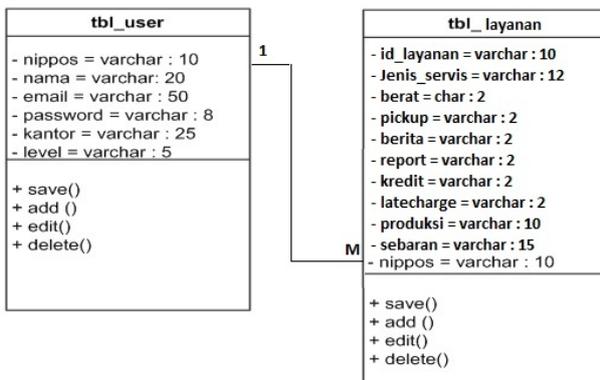


Gambar 4. Activity Diagram Aplikasi Tarif Kiriman Pos

Pada gambar 4 di atas menjelaskan bahwa aplikasi ini berfungsi sebagai panduan bagi Account Executive untuk akuisisi calon pelanggan, melalui login user dapat melakukan input transaksi kiriman pos dan mengecek tarif-tarif yang berlaku dengan memberikan informasi yang akurat dan terpercaya.

4.3 Class Diagram

Class diagram digunakan untuk memperlihatkan himpunan kelas-kelas, antarmuka-antarmuka, kolaborasi-kolaborasi dan relasi-relasi antar objek. [5]. Pada pengembangan aplikasi tarif kiriman pos ini, dilakukan dengan berorientasi objek, penggambaran setiap objeknya dibuat secara lengkap dengan atribut dan metodenya. Berikut adalah class diagram yang dirancang untuk aplikasi trif kiriman pos :



Gambar 5. Class Diagram

Terdapat 2 kelas atau tabel yang dibutuhkan sebagai tempat repository data yang masing-masing memiliki properti dan, yaitu diantaranya tabel customer, tabel pembayaran dan tabel login, yang masing-masing tabel

memiliki attribute sebagai property (atribut) dan metode, yaitu kelas user memiliki atribut nippos, nama, email, password, kantor dan level, kelas kedua yaitu layanan yang memiliki atribut id layanan, jenis layanan, berat, pickup, berita, report, kredit, late charge, produksi, sebaran dan nippos. Kemudian dari kelas-kelas tersebut dibangun database dengan menggunakan MySQL.

4.4 Tampilan Interface

Berikut adalah hasil rancangan aplikasi tarif kiriman pos sebagai panduan bagi Account Executive untuk akuisisi calon pelanggan.

a. Tampilan halaman login



Gambar 6. Tampilan halaman login

Gambar 6 di atas merupakan tampilan login yang dapat dipilih dari halaman home atau index, kemudian sistem akan memvalidasi nippos dan password yang dimasukkan, jika nippos atau password salah maka user tidak diijinkan masuk ke dalam sistem dengan memberikan informasi “maaf terjadi kesalahan pada nippos atau password yang anda masukkan”.

b. Tampilan halaman index atau home

Jika login benar maka user dapat masuk ke dalam sistem dengan tampilan sebagai berikut :



Gambar 7. Tampilan halaman index

Di atas merupakan tampilan halaman awal atau home yang berisi informasi bagi para Account Executive yang membutuhkan panduan dalam menentukan tarif yang akan dijual pada saat mengakuisisi kiriman mail dan

small parcel yang dikirim dari wilayah area Jakarta. Di halaman ini terdapat pilihan menu home, about, cek tarif standar, cek tarif kilat khusus dan logout jika ingin keluar dari sistem.

c. Tampilan Input Tarif Kiriman Pos.



Gambar 8. Tampilan Input Tarif Kiriman Pos

Gambar 8 di atas menu transaksi untuk input tarif kiriman pos, menu ini dapat digunakan oleh Account Executive sebagai panduan bagi Accounting Executive untuk melakukan akuisisi pelanggan yang baru maupun pelanggan lama. User dapat menginput berat kiriman, pick up, berita terima, report, kredit, late charge, produksi dan sebaran.

d. Tampilan Hasil Cek Tarif



Gambar 9. Tampilan Hasil Cek Tarif

Gambar di atas menampilkan hasil pengecekan tarif setelah diinput pada detail layanan, akan muncul di layar bawah hasil perhitungan dan total pendapatan

berdasarkan prosentasi sebaran dan jumlah pucuk yang dikirim oleh pelanggan.

e. Tampilan About



Gambar 10. Tampilan About

Gambar 10 di atas adalah tampilan layar pada menu about yang berisi informasi sistem perhitungan tarif yang dibuat berdasarkan peraturan yang berlaku pada PT Pos Indonesia (Persero) untuk area penjualan 4 Jakarta, dan jika ada yang dirasakan kurang jelas atau butuh penjelasan mengenai hasil perhitungan tarif atau masalah seputar pentarifan silakan menghubungi area penjualan 4 Jakarta.

4.5 Pengujian Sistem

Pengujian sistem perlu dilakukan untuk memastikan aplikasi yang baru saja selesai dirancang sesuai dengan kebutuhan user melalui pengujian terhadap interface sistem. Pengujian sistem dengan menggunakan black box testing yang memiliki metode perancangan data uji didasarkan pada spesifikasi perangkat lunak. Data uji dibangkitkan, dieksekusi pada perangkat lunak dan kemudian keluaran dari perangkat lunak diuji apakah telah sesuai dengan yang diharapkan [1]. Pengujian dilakukan terhadap beberapa interface yaitu login dan cek tarif standar yang dapat dilihat pada gambar berikut di bawah ini :

No	Skenario Penguji	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	User masuk ke dalam sistem melalui login		Jika nippos dan password yang dimasukkan benar, user dapat masuk ke dalam sistem dan akan tampil halaman index		Valid
2	Melakukan pengecekan tarif standar		Mengeluarkan hasil perhitungan tarif dan potensi berdasarkan prosentase sebaran		Valid

Gambar 11. Hasil Pengujian Black Box

5 Kesimpulan

Implementasi dari hasil rancangan aplikasi tarif kiriman pos ini memiliki tampilan sederhana, menarik dan sangat mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan user dalam membantu Account Executive memberikan panduan tarif kiriman guna mengakuisisi calon pelanggan serta mempermudah dan mempercepat proses transaksi saat pelanggan melakukan pengiriman paket menggunakan jasa kantor pos di petugas loket entri. Dengan informasi yang jelas dan akurat, proses akuisisi calon pelanggan dapat berjalan dengan baik bahkan pelanggan akan merasa puas.

Daftar Pustaka

- [1] Budiman, Agustiar, 2012. *Pengujian Perangkat Lunak dengan Metode Black Box Pada Proses Pra Registrasi User Via Website*, Makalah, halaman: 4.
- [2] Dewi, Meta Amalya, dkk., 2013, *Rancang Bangun Aplikasi Estimasi Rakit Panel Listrik Sebagai Efektifitas dan Efisiensi Kerja (Studi Kasus: PT. YMP)*, Prosiding Semnasteknomedia 2014 ISSN 2302-3805.
- [3] Henderi, 2008, *Unified Modeling Language (UML): Konsep dan Implementasinya Pada Pemodelan Sistem Berorientasi Objek dan Visual*.
- [4] Kartajaya, Hermawan, 2010, *Brand Operation The Official MIM Academy course book*. Jakarta : Esesnsi Erlangga Group.
- [5] Murad. 2010. *MetodeStruktur UML*, Bandung: Informatika.
- [6] Nugroho, Adi, 2010, *Analisis Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Object*, Bandung: Informatika
- [7] PT. Pos Indonesia (Persero), 2010, Buku Panduan Pos.

Biodata Penulis

Meta Amalya Dewi, Pendidikan Sistem Informasi pada tahun 2005 dan melanjutkan Magister Komputer jurusan Manajemen Fungsi Sistem Informasi Universitas Budi Luhur pada tahun 2009. Saat ini bekerja sebagai pengajar di STMIK Raharja Tangerang dengan jabatan fungsional Lektor.

Muhamad Ichsan, sedang melaksanakan pendidikan pada jurusan Sistem Informasi konsentrasi Sistem Manajemen Informasi di STMIK Raharja Tangerang. Saat ini sebagai mahasiswa aktif semester akhir dan sedang menyusun skripsi.

Mukhamad Arifin, sedang melaksanakan pendidikan pada jurusan Sistem Informasi konsentrasi Sistem Manajemen Informasi di STMIK Raharja Tangerang. Saat ini sebagai mahasiswa aktif semester akhir dan sedang bekerja di PT. Pancaprima Ekabrothers.