

ABTRAKSI

Semenjak tahun lalu banyak bermunculan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa seperti pengiriman barang dan telekomunikasi. Hal ini, membuktikan bahwa bisnis jasa telah menjadi trend tahun ini dan tahun lalu. PT POS selaku pioneer dalam bidang jasa seharusnya dapat melihat peluang ini. Seperti di sebutkan pada harian Kompas 02/07/2002 menyebutkan “kontribusi laba yang dicapai sejak tahun 1978 sampai tahun 2001 justru banyak dihasilkan dari pengiriman paket. Dari tahun ke tahun pendapatan PT Posindo melalui jasa paket naik signifikan diikuti oleh beban biaya yang semakin membesar. Sebut saja, tahun 1999, PT Posindo berhasil meraup pendapatan sebesar Rp 1,19 triliun dengan laba sekitar Rp 76 milyar, kemudian tahun 2000 pendapatan naik Rp 1,23 triliun namun dengan laba Rp 54 milyar.”

Seiring dengan perkembangan teknologi, sudah sewajarnya teknologi dalam pelayanan pun ikut berkembang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena bagaimanapun aturan utama dalam bisnis ini adalah bagaimana memuaskan pelanggan. Sebagai salah satu jawaban dalam menjawab persaingan pasar yang tinggi PT POS harus melihat kebutuhan pelanggan terhadap suatu layanan. Sebagai contoh untuk layanan pengiriman paket POS, selain paket dapat cepat terkirim dalam keadaan baik, pelanggan membutuhkan akses untuk mengetahui posisi paket maupun kemudahan untuk membatalkan paket. Hal ini mungkin terlihat kurang signifikan, namun bagi pelanggan hal tersebut memberikan kepuasan lebih yang menjurus kepada loyalitas dalam menggunakan layanan ini. Dengan alasan perlunya Value Added Service tersebut maka dirancang dan dibangunlah aplikasi system informasi pengiriman paket berbasis Short Message Service (SMS) ini.

Aplikasi Sistem Informasi Pengiriman Paket berbasis Short Message Service (SMS) merupakan aplikasi yang menyediakan informasi mengenai paket yang dikirimkan Melalui PT POS yang saat ini masih dibatasi pada penyediaan informasi: Status Paket, Estimasi tiba dan pembatalan paket. Selain itu, aplikasi ini menyediakan fasilitas pesan pengingat kepada pengirim dan penerima paket jika paket tersebut telah tiba di kantorpos tujuan. Dengan fasilitas tersebut, pelanggan dapat mengetahui bahwa paket telah tiba di kota tujuan dan dapat di ambil sesuai alamat yang di informasikan.

Untuk mendukung implementasi aplikasi ini dilapangan, dilakukan analisa kelayakan dalam aspek teknis dan finansial terhadap aplikasi notifikasi kartu kredit berbasis Short Message Service (SMS). Hasil analisis aspek teknis, pelaksanaan aplikasi membutuhkan komponen perangkat lunak dan perangkat keras serta kebutuhan operasional dalam menjalankan sistem ini sementara untuk penyelenggaraan aplikasi notifikasi melibatkan Operator jaringan, Content Provider dan Service Provider (PT POS Indonesia).

Kata Kunci: SMS, Layanan Paket POS, Analisa Teknis