

## ABSTRAK

PT. JNE merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang di Indonesia. Berdasarkan survei yang dilakukan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pendukung jasa pengiriman barang yang diberikan oleh PT. JNE, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan pendukung yang ditawarkan masih sangat rendah. Layanan pendukung tersebut berkaitan dengan fitur *tracking* dan pengecekan harga yang ada di *website* perusahaan. Tugas akhir ini bertujuan untuk mencari solusi dalam meningkatkan *availability*, *mobility*, *reliability*, serta kemudahan akses dari sistem *existing* PT.JNE, agar kepuasan pelanggan terhadap layanan pendukung yang diberikan oleh perusahaan yang tersebut dapat tercapai.

*Geographic Information System (GIS)* atau sistem informasi geografis diartikan sebagai sistem informasi yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data bereferensi geografis atau *geospatial*. Sistem Informasi Geografis (SIG) yang berkaitan dengan proses pengiriman barang merupakan salah satu solusi untuk menjawab permasalahan tersebut. Sistem Informasi Geografis (SIG) berbasis aplikasi *mobile* Android dapat menjadi pilihan yang lebih baik dari segi *availability*, *mobility*, *reliability*, serta kemudahan akses bagi para pelanggan yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan perusahaan pengiriman barang, khususnya PT. JNE.

Sistem Informasi Geografis (SIG) Pengiriman Barang dirancang dengan mengolaborasi teknologi *web based* pada sistem informasi *existing* dengan aplikasi *mobile based* untuk *smart phone* sehingga memberikan kemudahan akses bagi para pengguna, baik pihak perusahaan ekspedisi pengiriman barang, maupun pihak konsumen yang menggunakan jasa pengiriman tersebut. Pengembangan Sistem Informasi Geografis (SIG) Pengiriman Barang dilakukan dengan menggunakan metode *iterative System Development Life Cycle (SDLC)*, menggunakan bahasa pemrograman Java Standar Edition (J2SE) yang dapat berjalan pada *platform* Android.

Sistem informasi geografis (SIG) pengiriman barang dengan aplikasi *mobile* pada *smart phone* Android yang telah dibuat dan dirancang mampu untuk membuat proses *update* status pengiriman barang oleh perusahaan jasa ekspedisi pengiriman barang khususnya PT. JNE menjadi lebih *real time*, *available* dan *mobile*, serta mudah diakses melalui perangkat *smart phone*, khususnya Android. Untuk pengembangan lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Geografis (SIG) pengiriman barang yang telah dibuat, sebaiknya dapat menggunakan *platform* lainnya, seperti pada Blackberry, Windows Phone, atau Java Mobile Edition (JAVA ME).

Kata kunci : Sistem Informasi Geografis (SIG), kepuasan pelanggan, aplikasi *mobile*, Android