# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia logistik dan pengiriman barang, pemilihan layanan ekspedisi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan menjadi aspek penting dalam menjaga efisiensi distribusi dan kepuasan pelanggan. Hal ini juga dirasakan oleh Bravo Cakra Mandiri, sebuah badan usaha yang berlokasi di wilayah Cibinong, Jawa Barat, dan menjadi pusat layanan untuk beberapa jasa pengiriman barang, seperti J&T Express dan Lion Parcel. Meskipun Bravo Cakra Mandiri sudah menyediakan lebih dari satu pilihan layanan ekspedisi, pada kenyataannya customer yang datang ke lokasi masih harus memilih layanan secara manual tanpa adanya sistem perbandingan yang dapat memberikan rekomendasi berdasarkan kebutuhan mereka.

Selama ini, pemilihan jasa ekspedisi oleh customer maupun staff masih sangat bergantung pada kebiasaan dan asumsi pribadi. Sebagai contoh, banyak pelanggan yang langsung memilih J&T Express hanya karena lebih dikenal luas, padahal dalam beberapa kondisi, Lion Parcel bisa saja memberikan estimasi pengiriman yang lebih cepat atau ongkos kirim yang lebih ekonomis. Keputusan yang dilakukan tanpa mempertimbangkan data dan kriteria tertentu cenderung subjektif, dan berisiko menyebabkan pelanggan tidak mendapatkan layanan terbaik yang sebenarnya tersedia.

Di sisi lain, semakin tingginya volume transaksi pengiriman yang terjadi setiap hari membuat pemilihan layanan ekspedisi tidak lagi bisa dianggap sebagai keputusan sederhana. Customer datang dengan berbagai kebutuhan yang berbeda—ada yang mengutamakan kecepatan, ada yang fokus pada biaya, dan ada pula yang mempertimbangkan keamanan barang kiriman. Dalam situasi seperti ini, staff Bravo Cakra Mandiri sering dihadapkan pada dilema untuk memberikan rekomendasi terbaik secara cepat, meskipun informasi yang dibutuhkan untuk membandingkan layanan tidak tersedia secara sistematis. Tanpa dukungan sistem yang mampu melakukan analisis berdasarkan kriteria teknis, keputusan yang diambil cenderung tidak konsisten, memakan waktu, dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di pihak pelanggan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, dibutuhkan sistem berbasis web yang tidak hanya menyajikan informasi layanan ekspedisi yang tersedia, tetapi juga mampu membantu pengambilan keputusan secara objektif. Sistem ini akan menerapkan metode Additive Ratio Assessment (ARAS), sebuah metode dalam Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang digunakan untuk mengevaluasi alternatif berdasarkan berbagai kriteria terukur dan relevan. Dengan implementasi sistem ini, diharapkan Bravo Cakra Mandiri dapat membantu customer memilih layanan pengiriman yang paling sesuai, sekaligus meningkatkan daya saing dan profesionalisme perusahaan di tengah persaingan layanan logistik yang semakin ketat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan dan komunikasi dengan pihak pengelola, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan layanan ekspedisi masih dilakukan secara manual dan subjektif oleh pelanggan maupun staff. Sehingga keputusan yang diambil seringkali tidak optimal dan berisiko menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.
2. Tidak tersedia sistem pendukung keputusan yang dapat membandingkan layanan J&T Express dan Lion Parcel secara objektif berdasarkan kriteria teknis. Sehingga proses rekomendasi layanan menjadi lambat dan kurang akurat.
3. Belum tersedia sistem yang mampu membandingkan layanan-layanan yang ada di J&T Express dan Lion Parcel secara objektif dengan pendekatan multikriteria. Seingga informasi layanan ekspedisi tidak tersampaikan secara maksimal

## 1.3 Rumusan Masalah

## 1.4 Batasan Masalah

## 1.5 Tujuan Penelitian

## 1.6 Manfaat Penelitian

## 1.7 Metodologi Penelitian

## 1.8 Sistematika Penulisan