

## **BAB 2**

### **TINJAU PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjau Objek Penelitian**

##### **2.1.1. Sejarah Perusahaan**

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos awal mula ialah melalui kota Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (post, telegraph dan telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan

Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi.

Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu

diidentifikasi dengan akurat. Berikut ini kode-kode pos pada masa ke masa.

### **1. 1746 - Kantor Pos Pertama**

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

### **2. 1875 - *POSTEN TELEGRAFDIENST***

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas *telegrap* dengan status jawatan dengan nama *Posten Telegrafdienst*.

### **3. 1877 - *Union Postale Universelle***

Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota *Union Postale Universelle* (UPU).

### **4. 1945 - Hari Bakti POSTEL**

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah

menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

#### **5. 1965 - PN Pos dan Giro**

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

#### **6. 1978 - Perusahaan Umum Pos dan Giro**

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

#### **7. 1995 - PT. Pos Indonesia (Persero)**

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum. Pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

### **2.1.2. Visi dan Misi**

#### **1. Visi**

Visi PT Pos Indonesia ialah menjadi pilihan utama layanan *logistic* dan jasa keuangan

#### **2. Misi**

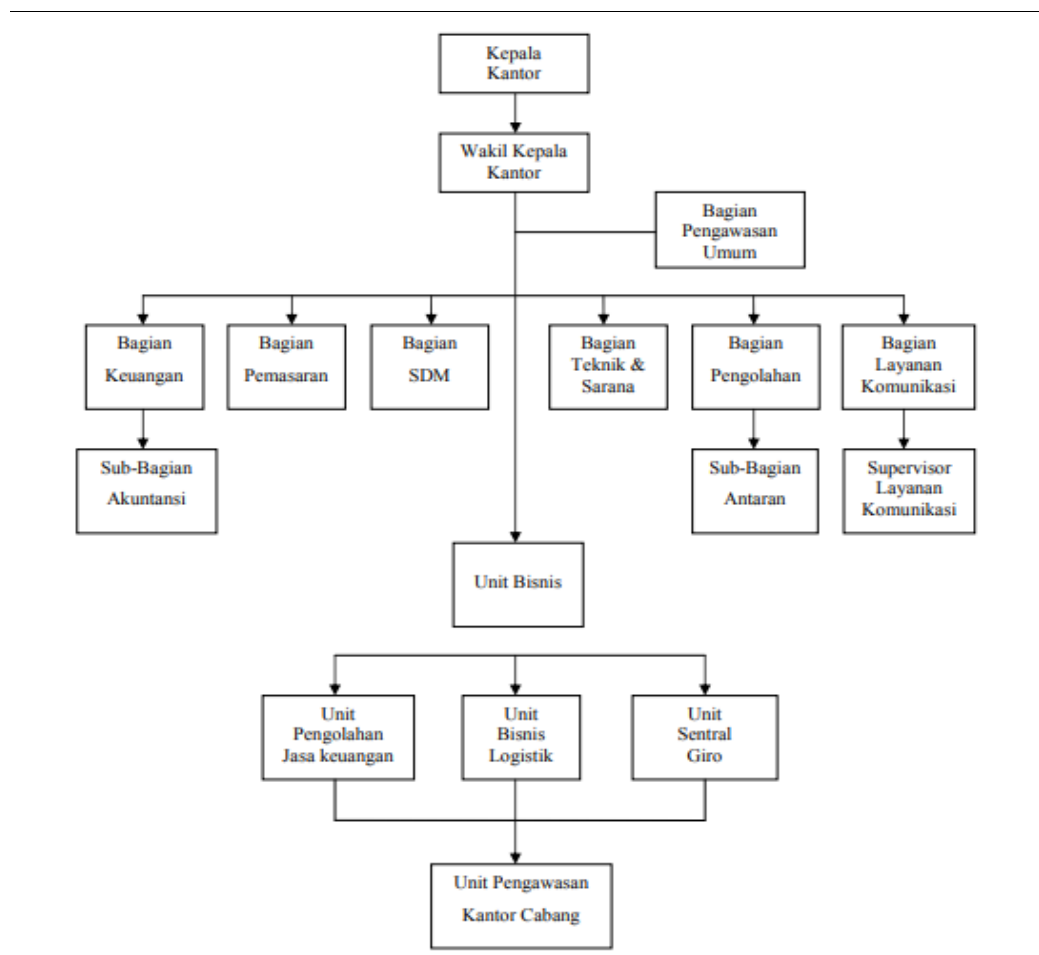
Misi PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1.) Memberikan solusi layanan *logistic e-commerce* yang kompetitif

- 2.) Menjalankan fungsi designated operator secara professional dan kompetitif.
- 3.) Memberikan solusi jasa layanan keuangan trintegrasi yang inclusion berbasis digital
- 4.) Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif

### 2.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan dapat dilihat pada gambar 2.1



**Gambar 2.1. Struktur Perusahaan**

#### **2.1.4. Tugas-Tugas dan Wewenang Jabatan**

##### **1. Kepala Kantor**

Kepala Kantor Tugasnya adalah bertanggung jawab atas semua pelaksanaan kegiatan, mengkoordinasi dan menginterogasi seluruh kegiatan usaha atau operasi perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang meliputi: - Pelayanan komputer dan logistik - Pelayanan jasa keuangan dan pengelola Pos - Pelayanan pemasaran dan giro - Pengendalian mutu jaringan internal dan eksternal - Keuangan

##### **2. Wakil Kepala Kantor**

Wakil Kepala Kantor Tugasnya adalah menunjang semua kegiatan perusahaan, menunjang data operasional perusahaan, mengumpulkan data kegiatan usaha atau operasi perusahaan dan kegiatan menunjang lainnya serta memantau semua laporan keuangan baik untuk keperluan informasi atau koordinasi.

##### **3. Pengawasan Umum**

Bagian Pengawasan Umum Tugasnya adalah memeriksa seluruh pekerjaan semua pegawai sehingga tidak terjadi penyalahgunaan wewenang yang telah diberikan untuk keperluan pribadi ataupun yang lainnya yang dapat merusak citra pelayanan jasa kantor pos.

##### **4. Keuangan**

Bagian Keuangan Tugasnya adalah mengkoordinir dan mengatur kegiatan keuangan yang meliputi penyusunan dan monitoring anggaran tahunan (RKAP), pengelola arus kas, pembayaran,

penagihan piutang , pengendalian pembebanan biaya, pengelolaan PUKK, menyelenggarakan administrasi keuangan, memfasilitasi penyusunan seluruh anggaran operasional perusahaan, sehingga pengolahan keuangan PT.Pos Indonesia (Persero) Palembang dapat berjalan dengan baik.

## **5. Pemasaran**

Bagian Pemasaran Tugas-tugas bagian pemasaran adalah memasarkan produk-produk pos yang meliputi: - Mencari customer atau pelanggan yang ingin menggunakan jasa pelayanan pos - Menjual produk pos diantaranya materai dan perangko - Memproses pengiriman jasa dan tarifnya bisa dinegosiasikan sesuai dengan perjanjian kerjasama yang telah disepakati oleh pihak perusahaan dan kantor pos

## **6. SDM ( Sumber Daya Manusia )**

Bagian SDM (Sumber Daya Manusia) Tugasnya adalah melaksanakan administrasi sumber daya manusia, pengangkatan dan kepengangkatan, evaluasi dan penilaian terhadap semua kegiatan usaha, penyimpanan dan pengolahan data dan bendel kepegawaian menyiapkan konsep keputusan yang menjadi wewenang kepala kantor serta menyiapkan laporan kepegawaian.

## **7. Sarpas ( Sarana dan Prasarana )**

Bagian Teknik dan Sarana Tugasnya adalah menyediakan alat kerja atau alat angkut transportasi yang berguna dalam melaksanakan

kegiatan usaha baik itu berupa kendaraan bermotor, mobil dan lainnya yang dapat digunakan untuk kelancaran kegiatan usaha.

#### **8. Pengelolaan Surat**

Bagian Pengolahan Tugasnya adalah mengelola surat yang telah masuk dan membedakan semua jenis surat sesuai dengan kota dan alamat akan dituju dan memberikan kode-kode agar tidak terjadi kekeliruan di dalam proses pengiriman

#### **9. *Customer Service***

Bagian Layanan Komunikasi Tugasnya adalah melayani semua komunikasi baik dari pihak intern maupun pihak ekstern perusahaan dan menghimpun, menganalisa data pelanggan perjenis layanan yang ditawarkan dengan memberikan pelayanan kepada pihak yang membutuhkan.

#### **10. Akuntansi**

Bagian Akuntansi tugasnya adalah melaksanakan proses Akuntansi yang meliputi penyusunan laporan keuangan, neraca dan laba-rugi serta penyusunan pelaksanaan teknologi sistem.

#### **11. Kurir**

Bagian Antaran tugas-tugas yang dilakukan oleh petugas antaran diantaranya adalah mensortir surat yang akan dikirimkan, mengantarkan surat ke alamat yang dituju, mengantarkan paket pos, dan mengantarkan *wesel*.



## ***12. Supervisor***

*Supervisor* Layanan Komunikasi tugasnya adalah memeriksa pekerjaan pegawai layanan komunikasi (YANKOM) apakah dapat dilaksanakan dengan baik, mengkoordinir pelayanan komputer yang dapat menangkap informasi yang akurat.

## **13. Jasa Keuangan**

Unit Pengolahan Jasa Keuangan Tugasnya adalah memberikan dana kredit kepada pihak yang membutuhkan pengendalian sistem, prosedur dan mutu pelaksanaan jasa meliputi *wesel* instan, giro pos, tabanas, pensiun dan jasa keuangan lainnya serta menyiapkan laporan data keuangan yang akan dilaporkan 1 tahun sekali.

## **14. Unit Bisnis Logistik**

Unit Bisnis Logistik tugasnya adalah menerima barang dipindah dari kota ke kota, barang pengiriman (dipertanggungkan seharga barang yang diasuransikan), pos paket dari dalam negeri dan luar negeri (penerimaan dan pengeluaran).

## **15. Unit Sentral Giro**

Unit Sentral Giro tugasnya adalah memberikan pelayanan giro dan melaksanakan pemeriksaan pada semua data yang telah ada, apakah terjadi kesalahan data proses pengerjaan dan selanjutnya pemeriksaan tersebut dibuat dalam laporan hasil pemeriksaan.

## **16. Unit Pengawasan Kantor Cabang**

Unit Pengawasan Kantor Cabang tugasnya adalah mengawasi semua kegiatan kantor cabang baik itu bersifat atau hanya memeriksa dengan cara melihat laporan kegiatan rutinitas yang akan diberikan oleh kantor cabang setiap bulan sekali apakah terjadi hal-hal yang dapat merugikan perusahaan ataupun sebaliknya.

## **2.2. Landasan Teori**

### **1. Jasa Pengiriman Barang**

Pengertian pelayanan jasa pengiriman barang menurut Moenir dalam Yudha (2011:17) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Yudha (2011:17) jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

## 2. Harga

Di dalam ekonomi teori pengertian harga, nilai, *utility*, merupakan konsep yang saling berhubungan. Yang dimaksud *utility* menurut Buchari Alma (2010:169) adalah suatu *atribut* yang melekat pada suatu barang, yang memungkinkan barang tersebut, dapat memenuhi kebutuhan (*needs*), keinginan (*wants*), dan memuaskan konsumen (*satisfaction*).

*Value* adalah nilai suatu produk untuk ditukarkan dengan produk lain. Nilai ini dapat dilihat dalam situasi barter yaitu pertukaran antar barang dengan barang, menurut Buchari Alma (2010:169). Sekarang ekonomi kita tidak lagi melakukan *barter* lagi, akan tetapi sudah menggunakan uang sebagai ukuran yang disebut harga. Jadi pengertian harga adalah sebagai berikut:

Menurut Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin (2010:159) mengemukakan pengertian harga adalah “Komponen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan yang lainnya menghasilkan pendapatan”. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2012:314) yang dimaksud harga adalah “*The amount of money charged for a product or service, the sum of the values that customers exchange for the benefit of having or using the product or service*”.

Pengertian lain tentang harga menurut Stanton (2006) diterjemahkan oleh Y. Lamarto, harga adalah sejumlah uang (kemungkinan ditambah barang) yang ditentukan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertai.

### 3. Aplikasi

Aplikasi menurut Dhanta dikutip dari Sanjaya (2015) adalah *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word*, *Microsoft Excel*. Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Menurut Jogiyanto dikutip oleh Ramzi (2013) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri.

Jadi aplikasi merupakan sebuah transformasi dari sebuah permasalahan atau pekerjaan berupa hal yang sulit difahami menjadi lebih sederhana, mudah dan dapat dimengerti oleh pengguna. Sehingga dengan adanya aplikasi, sebuah permasalahan akan terbantu lebih cepat dan tepat.

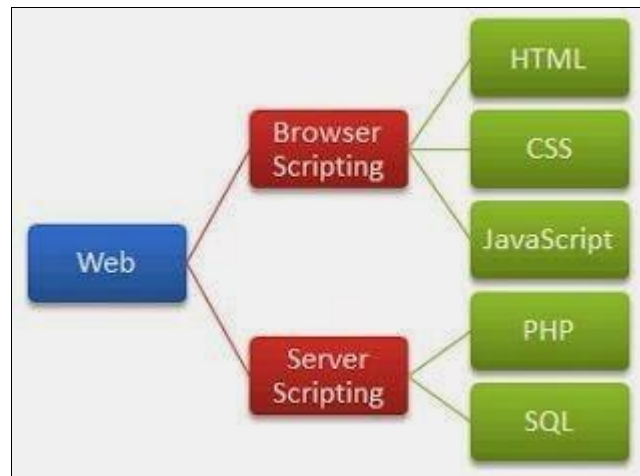
Aplikasi memiliki banyak jenis diantaranya aplikasi desktop yang beroperasi secara *offline* dan aplikasi web yang beroperasi secara *online* ataupun *offline*.

### 4. Website

*Web* merupakan kumpulan informasi pada *server* komputer yang terhubung satu sama lain dalam jaringan *internet* maupun *intranet*. Sedangkan aplikasi berbasis *web* (*web based*) secara prinsip menyerupai aplikasi dalam komputer biasa. Yang membedakan adalah dalam aplikasi

*web based* menggunakan tag-tag HTML (*Hypertext Markup Language*) sebagai dasar tampilan, sedangkan aplikasi program komputer menggunakan berbagai platform bahasa pemrograman.

Sejarah perkembangan bahasa pemrograman *web* (*web programming*) dimulai dengan munculnya HTML (*Hypertext Markup Language*). Kemudian dikembangkan dengan munculnya CSS (*Cascading Style Sheet*) yang bertujuan memperindah tampilan *website*. Berikut ini konsep dari sebuah *website* dapat dilihat pada gambar 2.2.



**Gambar 2.2. Konsep Website**

## **5. PHP ( *Hypertext Proccessing* )**

Menurut Hariyanto (2017:12) PHP adalah sebuah bahasa pemrograman yang bisa membantu kita dalam membuat aplikasi apa saja yang bisa diakses oleh siapa saja dengan menggunakan teknologi *server-side*. *Server-side* adalah PHP hanya akan berjalan pada aplikasi berbasis *server*, baik itu *server* yang berjalan di komputer lokal (*localhost*) maupun *server* yang berjalan secara *online*.

Menurut Abdulloh (2015:3) PHP adalah singkatan dari *Hypertext Preprocessor* yang merupakan *server-side programing* yaitu bahasa pemrograman yang diproses dari sisi *server*. Fungsi utama PHP dalam membangun *website* adalah untuk melakukan pengolahan data pada *database*. Data *website* akan di masukan ke *database*, diedit, dihapus, dan ditampilkan pada *website* yang akan diatur oleh PHP.

## 6. *Database*

Menurut Santoso (2017:85) *database* adalah susunan *record* data operasional lengkap dari suatu organisasi atau perusahaan, yang diorganisir dan disimpan secara terintegrasi dengan menggunakan metode tertentu sehingga mampu memenuhi informasi yang optimal yang dibutuhkan oleh para pengguna. Adapun pendapat lain yang mengatakan bahwa *database* adalah aplikasi komputer yang menyediakan layanan data ke komputer atau program komputer dan memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan data, seperti yang ditetapkan oleh model *clien-server*. Istilah ini juga merujuk kepada sebuah komputer yang didedikasikan untuk menjalankan program *server database*. Salah satu contoh aplikasi *database* adalah *MySQL*, *Oracle*, *MariaDB* dan lain sebagainya (Alam, Firmansya 2017).

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *database* adalah kumpulan data yang disimpan secara terintegrasi di dalam komputer yang dapat diolah untuk menghasilkan suatu informasi pada suatu program.

## 7. *Prototyping*

Menurut Ibnu (2020) mengatakan bahwa *prototyping* merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang cocok digunakan pada perangkat lunak yang akan dikembangkan kembali. Dengan metode *prototyping* ini pengembang dan pelanggan dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem. Sering terjadi seorang pelanggan hanya mendefinisikan secara umum apa yang dikehendaknya tanpa menyebutkan secara detail *output* apa saja yang dibutuhkan, pemrosesan dan data-data apa saja yang dibutuhkan.

### 2.3. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan informasi tentang perancangan dan pembangunan *website* yang baik dari beberapa acuan pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut ini penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1.	Y. Maryono, Suyoto dan Paulus Mudjihartono	Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Aset TIK Studi Kasus: Asmi Santa Maria Yogyakarta	Perancangan Sistem Informasi Manajemen Aset Teknologi Informasi dan Komunikasi telah berhasil dilakukan dengan pendekatan berorientasi objek (OOA). Perancangan sistem dengan pendekatan berorientasi objek (OOA) dapat mendekatkan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
			<p>hubungan antara perangkat lunak yang dirancang dengan lingkungan penggunaannya serta membantu dalam menentukan fungsionalitas sistem sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Dengan fungsionalitas menghitung depresiasi aset, aset dapat diprediksi masa ekonomisnya, dan dengan adanya fungsionalitas pemindahan aset atau pengesetan status fisik aset, diperoleh masa layanan aset. Dari fungsionalitas-fungsionalitas ini aset dapat dihitung kebermanfaatannya bagi institusi dengan menghitung perbandingan masa layanan dengan masa ekonomis.</p>
2	Rachmat Hidayat	Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan	<p>Aplikasi <i>desktop</i> yang dibuat memudahkan pihak perusahaan untuk dapat mengelola data master dan transaksi Airway Bill, Manifest, <i>Invoice</i> dan status <i>Shipment</i>. <i>Website</i> yang dibuat sangat memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai status barang yang dikirim sudah sampai atau belum.</p> <p>Sistem e-CRM yang digunakan pada aplikasi <i>desktop</i> menggunakan</p>



No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
			<i>browser</i> sehingga tidak perlu membutuhkan perangkat lunak lain, dan Sistem terhubung secara <i>online</i> kedalam <i>website</i> perusahaan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jadwal Penelitian**

##### **3.1.1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa pengiriman barang yaitu PT POS Indonesia yang terletak pada Jalan Merdeka No.3 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil, 19 Ilir, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30132.

##### **3.1.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 6 Januari 2020 sampai 6 Maret 2020

#### **3.2. Metode Pengumpulan Data**

##### **3.2.1. Jenis Data**

###### **1. Data Primer**

Menurut Ernanda (2017 : 5), data *primer* yaitu data yang diperoleh secara langsung dari *responden* yang menjadi sasaran penelitian. Data *primer* yang penulis gunakan adalah data dari hasil wawancara mengenai permasalahan yang sedang dihadapi PT POS Indonesia cabang kota Palembang dalam hal penentuan jasa penentuan *tracking* dalam kota Palembang.

## **2. Data Sekunder**

Menurut Massie, dkk (2017:4489), data *sekunder* adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yaitu melalui hasil-hasil penelitian, buku-buku, artikel, dan berbagai publikasi serta instansi terkait yang relevan dengan masalah yang diangkat. Data tersebut diperoleh dari PT POS Indonesia cabang Palembang berupa data harga, data jenis layanan, data galeri foto, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan.

### **3.2.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data ini merupakan metode pengumpulan informasi yang difungsikan untuk mendapatkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan terhadap sebuah objek yang akan dilakukan penelitian. Berikut ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **1. Wawancara**

Menurut Silaen (2018 : 151) wawancara adalah alat pengumpulan data berupa tanya jawab antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan. Informasi itu dapat berbentuk tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, hasil pemikiran, dan pengetahuan seseorang mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.

## **2. *Observasi***

Menurut Silaen (2018:153), *observasi* adalah kegiatan yang meliputi pemutusan perhatian terhadap suatu objek penelitian dengan menggunakan seluruh indra. Dalam kegiatan ini, dilakukan pencatatan yang sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak atau yang dirasakan indra mengenai gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian. Unsur-unsur yang tampak atau yang dirasakan itu disebut data yang harus diamati dan dicatat.

## **3. Dokumentasi**

Menurut Moleong (2007) dalam Pritandhari (2016:5), Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada hal-hal atau benda-benda yang tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, rapat, catatan harian dan sebagainya. Kemudian terdapat pendapat bahwa dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto dalam penelitian Agustina dan Tobari 2017: 208).

Dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan data atau dokumen yang dapat mendukung proses penelitian. Pada penelitian ini penulis mengambil foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami PT POS Indonesia cabang Palembang.

#### **4. Studi Pustaka**

Studi pustaka menurut Ashari (2014:60), adalah suatu metode pengumpulan data yang diambil dari perpustakaan atau instansi yang berupa karya ilmiah, jurnal, buku-buku serta dari internet yang berhubungan dengan penulisan ini. Adapula pendapat Zaki dan Putra (2018: 18), Studi Pustaka (*literature*) adalah metode yang mempelajari dan mengumpulkan data dan informasi yang di perlukan dengan mencari literatur dari berbagai sumber yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan sebagai acuan dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi.

Dari studi pustaka ini peneliti memperoleh keterangan yang lengkap terhadap objek yang diteliti sehingga tidak meluas daripada pembahasan yang dilakukan.

#### **3.3. Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem ini merupakan tahapan-tahapan akan digunakan dalam perencanaan dan pembangunan sistem. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengembangan sistem *prototype* dan alat pengembangan sistem menggunakan *Flowchart*, *Data Flow Diagram*, *Diagram Konteks* dan *Entity Relationship Diagram*.