

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi membuat setiap perusahaan berpeluang untuk memperoleh kesuksesan dan kemajuan dalam segala hal. Tidak terkecuali dalam sektor bisnis, dimana kesempatan untuk mencapai kesuksesan dan kemajuan sangat terbuka lebar bagi setiap perusahaan yang siap berkompetisi. Besarnya peluang yang ada di ikuti dengan ketatnya persaingan untuk tetap bisa eksis. Hal ini juga dialami oleh perusahaan perusahaan yang sudah mapan sekalipun.

Perusahaan agar dapat mempertahankan eksistensinya dan terus berkembang di perlukan pengelolaan bisnis yang baik disertai dengan inovasi inovasi atas produk utama yang di keluarkan perusahaan tersebut. Semua perusahaan yang berorientasi pada laba, penjualan merupakan kegiatan utama untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam rangka menunjang kegiatan tersebut seorang manager sangat berkepentingan atas informasi yang berkaitan dengan penjualan. Penyampaian informasi mengenai penjualan tersebut sangat di perlukan agar dapat digunakan untuk mengambil keputusan lebih lanjut.

Dalam usaha layanan jasa diperlukan kerjasama dan komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan karyawan, hal ini bisa menciptakan sebuah suatu kinerja suatu perusahaan yang lebih baik. Keberhasilan manajemen dalam mengambil keputusan sangat tergantung

dari sumber, keakuratan dan ketepatan waktu informasi yang di peroleh. Semua tingkatan manajemen dari yang tertinggi sampai yang terendah akan memerlukan informasi yang beragam dan luas, baik yang berasal dari dalam maupun luar perusahaan baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Dimana informasi tersebut berperan penting dalam proses pengendalian dan pengambilan keputusan atas kinerja perusahaan. Semakin lengkap informasi yang di dapat oleh manajemen maka ketidakpastian terhadap pengambilan keputusan yang diambil oleh manajer akan semakin berkurang.

Dengan kondisi persaingan layanan jasa yang ketat saat ini, kebutuhan informasi menjadi perhatian khusus dari pihak manajemen. Hal ini dikarenakan kecepatan dan keamanan informasi yang digunakan merupakan dasar utama bagi manajemen untuk mengantisipasi situasi dan kondisi di dalam maupun di luar perusahaan agar dapat bertindak lebih hati hati, sehingga dapat mencegah terjadinya kerugian. Keberhasilan pimpinan perusahaan dalam menjalankan kewajibannya tergantung dari kemampuan menggunakan informasi yang ada sebagai alat untuk mengambil keputusan. Informasi yang ada tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan atas layanan layanan jasa yang tersedia saat ini. Keputusan keputusan tersebut diharapkan bisa menambah laba yang optimal untuk perusahaan, serta merupakan alat bantu bagi manajer untuk merumuskan kebijakan yang akan di tempuh, khususnya di bidang layanan jasa.

PT. POS INDONESIA merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang maupun uang. Didalam pengoperasiannya semua kegiatannya menggunakan system online. Dengan

dari sumber, keakuratan dan ketepatan waktu informasi yang di peroleh. Semua tingkatan manajemen dari yang tertinggi sampai yang terendah akan memerlukan informasi yang beragam dan luas, baik yang berasal dari dalam maupun luar perusahaan baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Dimana informasi tersebut berperan penting dalam proses pengendalian dan pengambilan keputusan atas kinerja perusahaan. Semakin lengkap informasi yang di dapat oleh manajemen maka ketidakpastian terhadap pengambilan keputusan yang diambil oleh manajer akan semakin berkurang.

Dengan kondisi persaingan layanan jasa yang ketat saat ini, kebutuhan informasi menjadi perhatian khusus dari pihak manajemen. Hal ini dikarenakan kecepatan dan keamanan informasi yang digunakan merupakan dasar utama bagi manajemen untuk mengantisipasi situasi dan kondisi di dalam maupun di luar perusahaan agar dapat bertindak lebih hati hati, sehingga dapat mencegah terjadinya kerugian. Keberhasilan pimpinan perusahaan dalam menjalankan kewajibannya tergantung dari kemampuan menggunakan informasi yang ada sebagai alat untuk mengambil keputusan. Informasi yang ada tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan atas layanan layanan jasa yang tersedia saat ini. Keputusan keputusan tersebut diharapkan bisa menambah laba yang optimal untuk perusahaan, serta merupakan alat bantu bagi manajer untuk merumuskan kebijakan yang akan di tempuh, khususnya di bidang layanan jasa.

PT. POS INDONESIA merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang maupun uang. Didalam pengoperasiannya semua kegiatannya menggunakan system online. Dengan

system ini di harapkan pelayanan konsumen akan lebih optimal dan berkualitas seperti yang diharapkan selama ini oleh konsumen.

Dengan pentingnya system informasi database maka perusahaan bisa secara tepat, akurat, dan berkualitas untuk pengambilan keputusan dalam memajukan layanan jasa pengiriman baik barang maupun uang, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“ Pengelolaan Database untuk meningkatkan kinerja dan Pelayanan Publik ”( Studi Pada PT.Pos Indonesia Blitar )**

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Dalam perusahaan jasa, ketepatan dan keefektifan layanan sangat penting, banyaknya kiriman pos yang gagal antar merupakan hal yang harus di minimalisir.

Layanan konsumen yang efektif merupakan masalah yang juga harus menjadi perhatian, adanya waktu tempuh kiriman yang melebihi ketentuan perusahaan, sehingga konsumen merasa dirugikan.

## **C. Rumusan Masalah**

Dalam menghadapi permasalahan yang di uraikan di atas, maka perumusan masalah adalah :

1. Bagaiman pengelolaan data base di kantor pos Blitar
2. Bagaimanakah kinerja dan pelayanan konsumen di kantor pos Blitar.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengelolaan data base di kantor pos Blitar
2. Untuk mengetahui kinerja dan pelayanan konsumen di kantor pos Blitar.

#### **E. Kegunaan penelitian**

Diharapkan pada akhirnya penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, dengan penelitian ini penulis dapat lebih memahami permasalahan secara teori dan aplikasinya dalam dunia perusahaan jasa sesungguhnya.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini di harapkan di jadikan pertimbangan untuk perbaikan sistem layanan jasa yang sudah ada di perusahaan tersebut.
3. Bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya stiken, hasil penelitian ini dapat di gunakan untuk referensi dan mendorong timbulnya penelitian selanjutnya.

3. Bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya stiker, hasil penelitian ini dapat di gunakan untuk referensi dan mendorong timbulnya penelitian selanjutnya.