

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman era yang berkembang ini semua kebutuhan sudah berkembang sangat pesat, mulai dari kebutuhan yang serba instan dan mudah didapatkan dipasaran. Produk dengan berbagai macam merk yang ada dipasaran mulai dari kebutuhan makanan dan minuman, hingga produk perawatan diri telah lama menjadi bagian dari kebutuhan pelanggan Indonesia. PT. Orang Tua Grup merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang produksi kebutuhan sehari-hari atau *customer good*, seperti produk biskuit, permen, dan minuman. PT. Orang Tua Grup menerapkan pihak ketiga untuk mendistribusikan produk dan pemasarannya, pihak ketiga yang mendistribusikan produk dari PT. Orang Tua Grup yaitu PT. Arta Boga Cemerlang sebagai distributor tunggal.

Perusahaan distribusi atau distributor sudah diberikan area oleh pihak perusahaan, distributor harus mempunyai tempat untuk penyimpanan barang atau gudang, kantor, dan sales untuk memasarkan produk. Tidak hanya memasarkan produk atau menjual, namun perusahaan mendistribusikan ke pelanggan. Mendistribusikan produk merupakan salah satu layanan dari pihak distributor yaitu, mengantarkan barang yang sudah dipesan melalui sales.

Mendistribusikan barang dari distributor menuju pelanggan, dibutuhkan penjadwalan yang tepat dan moda yang tersedia. Apalagi produk PT. Orang Tua Grup sudah menjadi top brand atau merk yang dikenal oleh masyarakat luas.

1.1 Top Brand Award Produk PT.Orang Tua Grup

No	Nama Produk	Merk
1	Produk Biskuit	Tango, Fullo, Fugu
2	Produk Permen	Cannon Ball, Blaster, Mintz
3	Produk Minuman	Teh Gelas, Torpedo, Kratindeng

Sumber: PT. Orang Tua Grup

Pihak distributor harus bisa lebih bersaing dalam mendistribusikan produk PT. Orang Tua Grup dengan predikat *top brand* serta permintaan pasar yang banyak, maka dari itu, pihak distributor harus bisa menyeimbangi dan mengikuti permintaan pasar. Terutama produk tango dan teh gelas yang sering dipesan oleh pelanggan karena sudah dikenal oleh masyarakat luas.

Tidak hanya merk yang harus dipertahankan namun juga dalam kualitas layanan pengiriman hingga ke tangan pelanggan. Dalam pengiriman barang menuju pelanggan, PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur merupakan distributor yang memasarkan dan mengirimkan barang produk biskuit, produk permen, dan produk minuman. Kualitas pelayanan pengiriman barang menuju pelanggan merupakan salah satu point penting dalam target penjualan produk PT. Orang Tua Grup. Hasil wawancara kepada karyawan perusahaan serta pelanggan kendala yang dihadapi yaitu kegagalan pengiriman merupakan salah satu permasalahan dalam mengantarkan pesanan barang ke tangan pelanggan atau *reseller* (toko/warung kelontong) yang memesan produk tango dan teh gelas di daerah Bandung Timur Kec. Panyileukan. Kegagalan dalam pengiriman produk banyak memunculkan kerugian, seperti kerugian biaya, waktu, dan tenaga. Pihak distributor harus bisa meminimalkan masalah kegagalan pengiriman barang dan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan.

Menurut pihak logistik dan pengiriman barang dalam satu bulan pengiriman terjadi penolakan barang, keterlambatan pengiriman, dan stok di gudang yang tidak sesuai.

Lalu kegagalan pengiriman menyebabkan kurang puasnya pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Tidak hanya itu, apabila terjadi kegagalan pengiriman dalam satu bulan maka pihak asisten sales penjualan (supir) tidak mendapatkan intensif. Banyak faktor yang membuat terjadinya kegagalan pengiriman sehingga sangat sulit asisten sales penjualan (supir) memenuhi target pengiriman, hal ini menunjukkan *performance* pengiriman dalam kurun waktu perbulannya mengalami kegagalan pengiriman. Hal ini dapat menyebabkan penurunan nilai kepuasan pelanggan dan memungkinkan pelanggan dapat beralih ke kompetitor lain karena produk PT. Orang Tua Grup yang terlambat datang ke pasaran.

Untuk itu PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur harus bisa mendengar keluhan pelanggan mengenai distribusi barang produk tango dan teh gelas serta keluhan lainnya yang terkait dengan kualitas layanan distribusi produk PT. Orang Tua Grup agar kegagalan pengiriman barang dapat teratasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pendekatan *lean distribution* merupakan pendekatan yang dapat mengidentifikasi *waste* yang terjadi dalam proses pengiriman produk. Berdasarkan penjelasan masalah yang terjadi, masalah yang dihadapi adalah terjadinya gagal pengiriman produk dan tidak memenuhi target perusahaan. Salah satu metode perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kinerja adalah menggunakan konsep *lean* pada PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur. Konsep *lean* melakukan pendekatan secara sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan (*waste*) dan aktivitas-aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah (*non value added activities*). Diawali dengan mengetahui kegiatan pengiriman mulai dari pemesanan oleh pelanggan hingga produk sampai ke tangan pelanggan. “Prinsip *lean* sudah diaplikasikan secara lebih luas di dalam perusahaan-perusahaan jasa untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan mengeliminasi *waste*” (Bowen dan Youngdahl, 1998).

Banyak faktor yang mempengaruhi terjadinya kegagalan pengiriman produk ke pelanggan sehingga menurunnya kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan

oleh PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur mulai dari sales melakukan order fiktif karena sales tersebut belum memenuhi target penjualan perusahaan yang mengakibatkan komplain dari pelanggan, stok barang yang tidak sesuai dengan kenyataan, dokumen yang tidak jelas mengakibatkan barang yang dimuat tidak sesuai, susah mencari alamat, jalanan yang sempit, dan susah lahan parkir untuk bongkar muat barang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan pengiriman produk Tanggo dan Teh Gelas PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur?
2. Atribut apa saja yang diprioritaskan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan?
3. Proses kegiatan pengiriman apa saja yang tidak memberikan nilai tambah?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pengiriman produk Tanggo dan Teh Gelas di PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur.
2. Untuk menganalisis atribut layanan apa saja yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Untuk mengetahui kegiatan pengiriman apa saja yang tidak memberikan nilai tambah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktisi

Dapat menganalisis perusahaan terkait dengan kualitas pelayanan pengiriman barang produk Tanggo dan Teh Gelas dari distributor PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur ke pelanggan dan juga dapat membuat usulan kepada perusahaan mengenai kualitas apa saja yang harus diperbaiki dan di pertahankan oleh perusahaan.

2. Manfaat Teoritis

Bagi akademis peneliti ini memberikan inspirasi dan wawasan pengetahuan analisis kualitas pelayanan dan lean distribusi pada pengiriman barang dari distributor ke pelanggan dengan menggunakan metode analisis *Servqual*, IPA, dan Lean Distribusi.

1.5 Batasan Permasalahan Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penekiti/penulis memberikan pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Batasan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Service Quality dengan menggunakan penyebaran kuesioner agar mengetahui kualitas layanan apa saja yang harus diperbaiki dan di pertahankan oleh PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur Kecamatan Panyileukan
2. Produk yang diteliti Tanggo dan Teh Gelas
3. Kegiatan pengiriman di PT. Arta Boga Cemerlang Bandung Timur Kecamatan Panyileukan
4. Pengolahan validitas dan realibilitas menggunakan SPSS
5. Analisis lean distribusi menggunakan *big picture mapping*, *process activity mapping*, dan identifikasi *waste* menggunakan *seven waste*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematik penulisan pada penelitian ini disusun ke dalam enam bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi kajian teori untuk mendukung hasil penelitian yang dilakukan, seperti analisis *Service Quality* terkait uji validitas, uji realibilitas, dan analisis *Service Quality*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai urutan kerangka pemikiran penelitian, alur pengerjaan atau Flowchart penelitian dari mulai hingga selesai.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi mengenai data-data yang diperlukan dalam penelitian serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi mengenai analisis dari pengumpulan dan pengolahan data yang ada pada bab 4

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan memberikan saran mengenai penelitian tersebut.

