

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keramik merupakan salah satu bahan baku yang menjadi bahan dasar peralatan kamar mandi lainnya seperti kloset, wastafel, tangki urinal, dan produk sejenisnya. Keramik juga pun menjadi bahan utama dari pembuatan produk saniter, lantai, pelapis dinding dan lainnya. Industri keramik didalam negeri tidak kalah dengan negara-negara lain di dunia. Menurut situs resmi Kementerian Perindustrian Republik Indonesia Indonesia, Indonesia merupakan salah satu produsen terbaik keramik di dunia yang menduduki peringkat keenam pada tahun 2016. Industri keramik di Indonesia yang telah berkembang selama lebih dari 30 tahun, merupakan salah satu industri unggulan dengan ketersediaan bahan baku melimpah. Prospek industri keramik nasional dalam jangka panjang pun dinilai cukup baik seiring dengan pertumbuhan pasar dalam negeri yang terus meningkat, terutama untuk jenis tile atau ubin dan saniter. Hal ini didukung oleh pertumbuhan pembangunan nasional, baik properti maupun perumahan. (foresight-id, 2020)

Perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan saniter dan *fitting*, serta memproduksi produk saniter dan *fitting*, perusahaan PT. Surya Pertiwi Tbk merupakan distributor eksklusif di Indonesia untuk produk saniter dan *fitting* dengan merk TOTO. Lebih dari 90% produk penjualan perseroan adalah merk TOTO, sedangkan lainnya merupakan produk dari produsen lain terutama merk Eropa. Irene Hamidjaja, Direktur PT. Surya Pertiwi Tbk, menambahkan hingga 31 Desember 2017, penjualan pada perusahaan Surya Pertiwi mencapai Rp. 2,141 triliun, dengan porsi 89.5% penjualan barang lokal, dan 10.5% penjualan barang impor. Sedangkan pada periode yang sama ditahun sebelumnya (31 Desember 2016), penjuala produk saniter dan *fitting* tercatat Rp. 2,071 triliun, dengan penjualan 90.9% barang lokal, dan 9.1% penjualan barang impor. (Darandono, 2018)

Dalam menjalankan suatu bisnis tentunya perusahaan mempunyai visi dan misi untuk meningkatkan penjualan yang mereka jalankan. Karena peningkatan penjualan tergantung dengan sistem atau binsic proses yang yang dijalankan,

apakah berjalan dengan baik atau sebaliknya. Untuk mendapatkan laba (keuntungan) yang besar, perusahaan mampu meningkatkan daya saing, dan meminimalkan biaya produk dalam pemasaran. Dengan mendapatkan laba (keuntungan) yang besar akan menggambarkan suatu perusahaan tersebut dapat bertahan hidup yang lebih lama.

Mendistribusikan dan memasarkan produk secara merata merupakan bagian dalam meningkatkan suatu laba, peningkatan suatu laba tentunya mempunyai kurun waktu yang cukup lama. Saluran distribusi yang baik akan berpengaruh pada minat pelanggan, jika pelanggan merasa puas atas pelayanan dan persediaan barang yang mereka butuhkan ada, maka akan menambah omset bagi perusahaan. Agar omset itu terus meningkat perlunya penerapan strategi yang dilakukan dan strategi itu harus berjalan dengan efisien dan efektif dalam penyaluran distribusi yang baik pula karena akan berpengaruh cepat terhadap penjualan suatu perusahaan. Dan barang tersebut harus sampai ke tangan konsumen dengan keadaan baik. (Astrid, 2020)

Dalam memasarkan suatu produk, produsen banyak bekerja sama dengan perantara pemasaran (distributor) untuk mendistribusikan produknya ke pasar. Perantara pemasaran merupakan suatu saluran perdagangan atau saluran distribusi. Adapun menurut Kasmir dan Jakfar mengenai saluran distribusi pemasaran adalah suatu hubungan antara produsen dengan konsumen akhir dalam melakukan distribusi baik barang maupun jasa. (Astrid, 2020)

Ketersediaan produk, kemudahan akses dan cara untuk mencapai kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi permintaan dan penjualan suatu produk. Oleh karena itu, pendistribusian produk dan kualitas produk merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu strategi pemasaran. (Kho, 2020)

Saluran distribusi adalah jalur atau rute yang ditentukan oleh perusahaan untuk menyalurkan barang atau layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Jalur atau rute tersebut dapat berupa interaksi langsung antara perusahaan dan pelanggan atau dapat juga mencakup perantara seperti, grosir, distributor, pengecer, dan lain-lain. Saluran distribusi juga dapat disebut sebagai seperangkat perantara yang saling bergantung yang membantu suatu produk atau layanan

tersedia siap untuk dikonsumsi atau digunakan oleh pelanggan dan konsumennya. (Kho, 2020)

Produsen pada umumnya akan menggunakan kombinasi dari beberapa saluran distribusi tergantung dari jenis produk dan wilayah pemasarannya. Perantara yang digunakan ini juga sangat bergantung pada kemampuan, ukuran operasional, biaya operasi dan juga peran lainnya dalam pemasaran yang diinginkan. (Kho, 2020)

Dalam kegiatan pemasaran perlu adanya fungsi kegiatan pemasaran yang dilakukan, yaitu penentuan produk, harga, distribusi, dan promosi. Distribusi merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam kegiatan pemasaran, untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan di bidang pemasaran dapat dilihat dari saluran distribusi, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. (Octa, 2018)

Segmen pasarnya cukup luas dan kebutuhan akan perlengkapan kamar mandi sangat tinggi. Banyak perusahaan saniter dan fitting yang bersaing dalam pasar kloset ini. Dibawah ini akan diperlihatkan beberapa produsen produk saniter yang banyak disebutkan secara spontan oleh konsumen.

Tabel 1. 1 Pemain Utama Produk Saniter di Indonesia

<b>No.</b>	<b>Merk</b>	<b>Perusahaan</b>
1.	TOTO	PT. Surya TOTO Indonesia
2.	American Standard	PT. American Standard Indonesia
3.	AER	PT. Anugrah Ekstravisi Raya
4.	OULO	PT. Sandimas Katusa Keramika Industries

(Sumber : [www.Productnation.co](http://www.Productnation.co), 2020)

Praktik produksi mempengaruhi perkembangan industri yang mengalami berbagai bentuk lompatan-lompatan kuantitatif dan kualitatif didalamnya, seiring dengan percepatan pertumbuhan ekonomi menuntut perkembangan teknologi industri yang lebih mampu menerapkan sistem distribusi yang unggul dan berdaya

saing. Untuk mengembangkan efektivitas pengiriman produk baik waktu, kualitas maupun jumlah produk ke konsumen diperlukan perencanaan penataan, penyimpanan, dan saluran distribusi yang baik. (Astrid, 2020)

Akan tetapi, distribusi yang optimal tergantung dari kompleksitas pendistribusian produk, yang akan semakin meningkat tingkat kesulitan dan hambatannya karena dengan adanya beberapa batasan tempat tujuan, kapasitas dan keterbatasan sumber daya yang harus dipenuhi serta menyesuaikan integrasinya dengan tujuan untuk meningkatkan strategi distribusi. Ketidakefektifan strategi distribusi akan berdampak secara langsung pada besarnya biaya pengiriman, transportasi, dan waktu tunggu yang berlebihan. (Astrid, 2020)

Sistem penyimpanan barang di gudang dalam sistem penyimpanan yang manual, catatan penerimaan barang dikumpulkan di area penerimaan dan didistribusikan ke berbagai area yang membutuhkan dokumen tersebut. Sedangkan sistem pergudangan yang sudah terkomputerisasi menggunakan label barcode yang digunakan untuk melacak produk. (Tantyharsha, 2016)

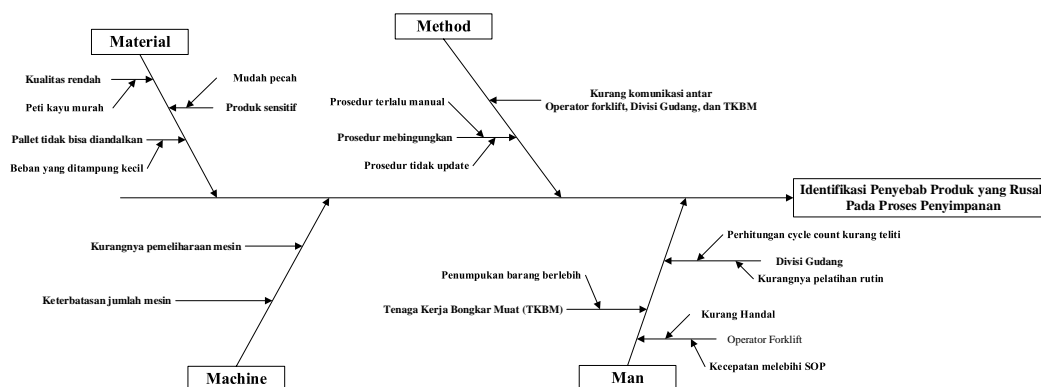
Proses kerja di gudang yang diterapkan pada PT. Surya Pertiwi Tbk saat ini masih terlalu panjang dan memakan waktu yang cukup lama dari proses pemesanan produk dari konsumen hingga pada saat proses bongkar muat yang terjadi di gudang TOTO, komplain pelanggan dari toko ritel hingga konsumen langsung paling sering yaitu barang yang cacat.

Pada PT. Surya Pertiwi Tbk yang merupakan distributor kloset merk TOTO terbesar di Indonesia masih terdapat permasalahan yang sering terjadi pada produk saniter, yakni adanya barang cacat yang terdeteksi pada saat bongkar muat dan karena adanya barang cacat menyebabkan kurangnya persediaan barang di gudang juga mempengaruhi ketepatan dalam pengiriman dengan adanya masalah tersebut.

Kondisi saat pandemi ini sangat berpengaruh terhadap pasar penjualan yang ada di Indonesia tak terkecuali PT. Surya Pertiwi Tbk yang kinerjanya ikut terdampak Covid-19. Selama PSBB, sebagian besar toko milik perusahaan sanitasi dan *fitting* ini terpaksa ditutup sementara. Dimana jika perusahaan sanitasi dan *fitting* tutup sementara menyebabkan penumpukan barang di gudang yang

seharusnya sudah didistribusikan pada tahun ini. Penumpukkan barang di gudang menyebabkan adanya cacat pada produk kloset.

Berdasarkan permasalahan yang ada terdapat faktor penghambat dalam proses distribusi di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk, hal ini disebabkan belum maksimalnya bisnis proses karyawan yang dilakukan, khususnya karyawan yang terlibat langsung dalam proses penjualan, seperti tidak tercapainya target produk yang diinginkan pelanggan yang dilakukan team operasional dengan pelanggan, dan masih menggunakan sistem layan pesan yang manual sehingga memperlambat penciptaan pemesanan, terdapat barang cacat yang ditemukan pada saat proses bongkar muat barang, dan waktu tunggu yang terlalu lama pada saat bongkar muat barang. Permasalahan ini muncul karena belum diterapkannya sistem yang memadai. Berikut diagram *fishbone* yang menggambarkan akar permasalahan pada proses penyimpanan di gudang.



Gambar 1. 1 Fishbone Diagram

*Fishbone diagram* diatas untuk menunjukan antar sebab dan akibat agar dapat menemukan akar penyebab terjadinya produk yang rusak akibat proses penyimpanan di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk. Diagram tulang ikan ini juga menunjukkan faktor-faktor penyebab dan akibat dari masalah tersebut. Gambar 1.1 menunjukkan sebab-sebab yang mengakibatkan terjadinya produk yang rusak pada proses penyimpanan di gudang. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

### 1. Man

- Divisi Gudang: dari analisa diatas divisi gudang termasuk menjadi penyebab terjadi adanya barang cacat pada proses penyimpanan pada saat proses perhitungan dan pengecekan kembali (*Cycle count*) barang di

lokasi penyimpanan adanya kurang ketelitian dan juga kurangnya kegiatan pelatihan rutin untuk pekerja gudang menjadi penyebab adanya barang cacat pada proses penyimpanan.

- b. Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM): dimana TKBM menumpuk produk pada saat proses penyimpanan di rak terlalu melebihi kapasitas yang dapat memuat pelindung kayu patah dan membuat produk menjadi cacat.
- c. Operatr *Forklift*: disini operator *forklift* dalam membawa kendaraan tersebut terlihat kurang handal dan terkesan tergesa-gesa hingga membawa melebihi kecepatan maksimum.

## 2. *Methods*

Faktor metode pada saat proses penyimpanan barang ada yang cacat adalah kurangnya komunikasi antar pekerja gudang dan prosedur yang masih sebagian manual dan belum di update.

## 3. *Material*

*Material* disini mengarah pada penggunaan peti dan pallet berbahan kayu murah dan juga menjadi penyebab kerusakan pada produk sanitier kloset itu sendiri, dan juga produk kloset sendiri sangat sensitif mudah pecah dan terbelah.

## 4. *Machine*

Terdapat dua hal yang menjadi penyebab produk cacat pada saat proses kerja di gudang. Yang pertama adalah pada perawatan mesin *forklift* yang kurang diperhatikan sehingga operator *forklift* pada saat mengendarai *forklift* ada saja kendala yang ada. Penyebab kedua adalah ketersediaan mesin yang minim pada gudang PT. Surya Pertiwi Tbk.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana proses kerja gudang PT. Surya Pertiwi Tbk (TOTO Indonesia)?
2. Apa penyebab terjadinya barang rusak pada proses penyimpanan di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk (TOTO Indonesia)?

3. Usulan perbaikan apa yang tepat untuk meningkatkan efektifitas proses penyimpanan agar mengurangi produk rusak di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk (TOTO Indonesia)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan pemecahan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses kerja gudang yang diterapkan oleh PT. Surya Pertiwi Tbk TOTO Indonesia.
2. Untuk mengetahui penyebab utama terjadinya barang rusak pada proses penyimpanan di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk (TOTO Indonesia).
3. Memberikan usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan efektifitas dan mengurangi produk yang rusak pada proses penyimpanan di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk TOTO Indonesia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi instuisi pendidikan yaitu mendapatkan pengembangan ilmu Logistik mengenai *lean* dan manajemen distribusi yang bersifat aplikatif.
2. Manfaat bagi objek penelitian yaitu hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi PT. Surya TOTO Indonesia, dimana usulan perbaikan dengan konsep *lean* dapat meningkatkan kualitas pelayanan, peningkatan produktivitas, dan kenyamanan kerja bagi pelaksana, efisiensi proses pendistribusian produk saniter. Output dari penelitian ini juga merupakan usulan perbaikan rancangan proses distribusi yang ideal dan sesuai dengan manajemen pergudangan. Dimana usulan perbaikan ini untuk membangun rancangan perkembangan perusahaan dalam tahap berikutnya.
3. Manfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti mengenai penelitian itu sendiri, mengenai manajemen distribusi, serta segala sesuatu tentang *lean* yang merupakan ilmu baru bagi peneliti. Selama proses penelitian ini pemikiran ilmiah peneliti dapat berkembang dan luas tentang ilmu logistik dan *lean*.

4. Manfaat bagi pembaca dapat meningkatkan wawasan dan khsanah keilmuan terutama mengenai strategi distribusi dan konsep lean pada proses distribusi untuk meningkatkan bisnis penjualan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Tentunya dibutuhkan batasan masalah yang sesuai dengan penggunaan pendekatan untuk dapat mengetahui fungsi pendekatan metode yang digunakan dan mampu dikorelasikan dengan kenyataan objektif dilapangan, untuk mempermudah dan memperjelas dalam penyelesaian masalah. Dalam penelitian ini memiliki batasan penelitian antara lain sebagai berikut:

- a. Proses kerja yang berada di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk TOTO.
- b. Lokasi penelitian terletak di gudang PT. Surya Pertiwi Tbk (TOTO Indonesia) yang berada di JL. Daan Mogot No.18, RT.003/RW.002, Kb. Besar, Kec. Batuceper, Kota Tangerang, Banten 15122 .
- c. Pengambilan data penelitian diberlakukan pada distributor atau konsumen yang dapat didata permintaan terkini.
- d. Komoditas dari PT. Surya Pertiwi Tbk TOTO Indonesia yakni pada produk kloset “TOTO”.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini secara garis besar dibagi dalam enam bab, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merupakan pengantar menuju penelitian yang berisi gambaran singkat mengenai objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka penelitian serta memaparkan teori yang berhubungan dengan disiplin kerja , penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis pemikiran serta ruang lingkup penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai metodologi penelitian yang digunakan serta bagaimana alurnya menggunakan flowchart dan penjelasan dari flowchart penyelesaian masalah tersebut.



**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi mengenai pengumpulan data yang telah didapatkan serta pengolahan dari data yang telah didapatkan.

**BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Dalam bab ini akan diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil pembahasan dan memberikan masukan serta saran yang bisa di implementasikan untuk pihak perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini akan memberikan sumber bahan referensi yang didapatkan selama penelitian.

**LAMPIRAN**

Lampiran berisi mengenai dokumen tambahan untuk mendukung dari suatu penelitian.