**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. {Kotler (2002:83)}. pelayanan dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut. Yang pertama, Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan. Kedua, Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Ketiga, Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Di zaman sekarang ini, banyak sekali perusahaan yang menawarkan jasa pelayanan, salah satunya yaitu PT Agility International, yang mana perusahaan tersebut menawarkan pelayanan khususnya di bidang logistik. Dari beberapa pelayanan yang ditawarkan oleh PT Agility International, salah satunya adalah *value adding service,* yaitu suatu aktivitas yang membuat suatu barang mempunyai nilai tambah.

Ada beberapa produk yang menggunakan jasa *warehousing* di PT Agility International, salah satunya adalah produk Brother. Brother merupakan salah satu costumer utama di PT Agility International. *Value adding service* yang diberikan pada Brother salah satunya adalah proses *rework.* Proses *rework* pada brother antara lain adalah pemasukan kartu garansi beserta *hotline*, penempelan stiker garansi tiga tahun dan MVB (*most valueable brand)*, stiker Botasupal untuk printer *Color,* dan apabila printer yang monokrom (hitam-putih) tidak dipasangkan stiker botasupal. Target yang diberikan perusahaan untuk rework Brother color adalah 400 pcs. Pada proses kerjanya, tim *rework* hanya memiliki 2 pekerja, sehingga pada prosesnya sering kali tidak tercapai target karena pekerjanya yang sangat terbatas.

Karena yang tercapai pada proses *rework* hanya mencapai sekitar 8 pallet perharinya, maka dari itu sering terjadi antrian.

Di dalam prosesnya terjadi antrian karena selalu tidak mencapai target yang disebabkan oleh kurangnya pekerja yang berada di divisi *rework* Brother. Dari antrian tersebut mengakibatkan *stock* barang yang akan terus menumpuk dan menimbun banyak barang di gudang sehingga mempersempit area yang mana bisa diisi dengan barang yang lain.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi suatu permasalahan di bagian *Value Adding Service* adalah sebagai berikut :

1. Seringnya terjadi penumpukan printer yang belum di-rework karena sering tidak mencapai target untuk pengerjaan *rework.*
2. Kurangnya pekerja dalam proses *rework* sehingga barang tersebut menumpuk.
3. Apakah tim rework Brother telah mencapai target yang telah ditetapkan oleh preusahaan.
   1. **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada diatas , maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. menganalisis seberapa banyak probabilitas tidak ada antrian barang yang akan di-*rework.*
2. Mencari tahu berapakah pekerja yang optimal untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan.
3. Mencari berapakah produktivitas pekerja pada *rework* Brother.
   1. **Manfaat Penelitian**

Dari penelitian tersebut terdapat beberapa manfaat yang dapat berguna bagi beberapa pihak terkait, adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa dapat dijadikan referensi untuk penelitian lainnya atau sebagai rujukan untuk kasus yang lainnya.
2. Bagi pihak PT. Agility Internatonal dapat menjadi pertimbangan untuk perusahaan agar efektivitas gudang menjadi lebih baik.
   1. **Batasan Masalah**

Untuk lebih fokus dan tidak menyimpang dari tujuan, maka perlu dilakukan pembatasan masalah, berikut merupakan batasan penelitian yang digunakan pada laporan Kerja Praktik, yaitu:

1. Dalam penelitian ini barang yang akan diteliti adalah printer *color* dari Brother.
2. Data yang dimasukan adalah data *rework* printer *color* secara keseluruhan, bukan per-tipe dari produk Brother.
3. Barang yang di-*rework* adalah periode bulan Juni.
   1. **Sistematika Penyusunan**

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori, landasan, paradigma, cara pandang, metoda-metoda yang telah ada dan atau akan digunakan, dan konsep yang telah diuji kebenarannya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah metodologi penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi mengenai tinjauan objek yang dikaji, pengumpulan data dan cara pengolahan data tersebut*.*

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi mengenai analisis dari tinjauan objek yang dikaji, pengolahan dan pengumpulan data yang diolah.

*.*BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian tersebut dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memberikan informasi mengenai darimana saja bahan yang didapat selama penelitian.

LAMPIRAN

Bab ini berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.