**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Pendahuluan**

Perkembangan usaha telah mengalami peningkatan yang sangat signifikan, sehingga persaingan bisnis antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya semakin tinggi.Pada perkembangan dunia industri akhir-akhir ini, perbaikan kualitas sangat diperhatikan oleh perusahaan-perusahaan dalam rangka menunjang program jangka panjang perusahaan, yaitu mempertahankan pasar atau bahkan menambah pasar perusahaan. Bagi industri jasa; pada saat ini penerapanan manajemen kualitas juga telah menjadi kebutuhan pokok apabila ingin bersaing dalam pasar global maupun pasar domestik Indonesia. Tuntunan konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan pada produsen semakin meningkat. Hal ini dikarenakan banyaknya perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang yang sama, sehingga memberikan banyak pilihan bagi pelanggan untuk memilih pelayanan yang baik.

Perbaikan tersebut ditujukan untuk mengurangi tingkat pengajuan klaim yang disampaikan konsumen. Selain itu pengetahuan mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen perlu diketahui untuk melihat atribut pelayanan yang masih kurang memuaskan sehingga perusahaan dapat memaksimalkan pelayanannya.

PT. Pos Logistik merupakan perusahaan yang khusus bergerak dalam bisnis jasa logistik. Sehingga bisnis yang dijalankan oleh PT. Pos Logistik Indonesia dapat terkonsentrasi dalam bisnis khusus logistik. PT. Pos Logistik Indonesia memiliki kegiatan utama yaitu *contract logistics*, *freight forwarding*, *postal logistics* dan *project logistics* Semua kegiatan tersebut terintegrasi menjadi sebuah layanan jasa yang lengkap dan menyeluruh yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan.*Postal logistics* adalah bisnis antara PT. Pos Logistik Indonesia dan PT. Pos Indonesia dalam hal mengenai penanganan kiriman pos via udara dan darat, yang dimana didalamnya terdapat jenis usaha yang dilakukan yaitu pengangkutan kiriman pos via udara dan darat dari kantor asal ke kantor pos tujuan. Wilayah pengirimannya adalah di pulau Sumatera dan pulau Jawa saja selebih itu masih di tangani pihak pos. Namun didalam pengiriman barang sering terjadinya irregularitas pengiriman barang. Irregularitas adalah proses ketidaksesuaian yang terjadi dalam pengiriman barang dimana barang yang dikirim sering terjadi barang yang jumlahnya kurag ada juga barang yang jumlahnya berlebih , barang yang rusak, barang yang salah sortir, barang yang kedatangannya terlambat.

Oleh sebab itu diperlukan perusahaan perlu mengetahui irregularitas mana yang paling dominan terjadi dan faktor-faktor penyebab yang mempengaruhinya agar bisa memperbaiki irregularitas tersebut.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Irregularitas apakah yang paling dominan terjadi dalam pengiriman barang kiriman pos pada periode Januari-Agustus 2007?
2. Mencari penyebab terjadi Irregularitas dalam pengiriman barang di PT.Pos Logistik Indonesia ?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui Irregularitas yang paling dominan yang terjadi didalam pengiriman barang kiriman pos pada periode Januari-Agustus 2017 .
2. Mengetahui dan memahami penyebab terjadi Irregularitas yang paling dominan dalam pengiriman barang.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan irregularitas yang sering terjadi dalam pengiriman barang

1. Bagi Penulis

Sebagai penerapan dari ilmu teori yang telah diperoleh pada saat kuliah

**1.5 Batasan Penelitian**

Ruang lingkup dari penelitian ini dibatasi :

1. hanya irregularitas yang terjadi dalam pengiriman kiriman pos periode Januari-Agustus 2017.
2. hanya kiriman pos primer darat saja.

**1.6 Sistematika Penulisan**

**Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

**Bab II Studi Pustaka**

Bab ini menerangkan mengenai kualitas,pengendalian,diagram pareto,*fishbone* diagram.

**Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian apa yang digunakan beserta mendeskripsikan bagaimana langkah langkah penelitian.

**Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi mengenai pengumpulan data dan mengolah data tersebut dengan metode Diagram pareto, *Fishbone* Diagram.

**Bab V Analisis**

Bab ini menganalisa dari pengolahan data yang ada.

**Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab Ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut.

**Daftar Pustaka**

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapat selama penelitian

**Lampiran**

Bab ini berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan