

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. 1 Latar Belakang

Era zaman sekarang persaingan di berbagai industri semakin ketat, seperti di dunia industri jasa pengiriman / ekspedisi / kurir. Hal ini yang menyebabkan di semua perusahaan industri ini berusaha semaksimal mungkin untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pada *customers*. Kebutuhan di setiap individu semakin kompleks ditambah pula dengan mobilitas yang tinggi menyebabkan kecepatan dalam memperoleh sesuatu menjadi penting. Hal ini menyebabkan perusahaan dituntut untuk melihat dan merespon peluang serta tantangan yang ada.

Untuk itu, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan perlu adanya pemahaman terhadap setiap keinginan para *customers* yang sangat diperlukan dalam pengukuran tingkat kepuasan dalam pelayanan. Untuk memenuhi hal tersebut perusahaan perlu mengetahui pendapat *customers*.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan dalam menyampaikan produk berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan seluruh karyawan perusahaan. Salah satu usaha yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan adalah dengan mengadakan survei untuk mengetahui pendapat konsumen terhadap pelayanan yang diinginkan.

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Dalam era globalisasi ini, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional (global). Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingnya. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas, walaupun dengan tingkatan yang berbeda. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas, maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. (Supranto, 2011: 1-2). Karena itu, kepuasan konsumen atau pelanggan sangat bergantung pada mutu produk maupun jasa dengan pelayanan yang terbaik. Sebagaimana pernyataan Ayala (1996) yang dikutip Moez Ltifi (2012) pada situs [ijhssnet.com](http://ijhssnet.com), kualitas pelayanan dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan *impeccability* teknis produk/jasa.

Salah satu performa pelayanan yang harus dimiliki perusahaan jasa pengiriman barang adalah ketepatan waktu pengiriman. Dengan kata lain, perusahaan penyedia jasa pengiriman semestinya menghindari terjadinya keterlambatan dalam proses pengiriman barang kepada pelanggan. Menurut Pinori, dkk. (2015), keterlambatan diartikan sebagai ketidaksesuaian waktu pelaksanaan dengan rencana kegiatan, sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan. Keterlambatan pengiriman tentu akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Sehingga, hal ini dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan dapat membuat perusahaan kehilangan penjualan.

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang terbesar dengan jaringan terluas di Indonesia saat ini. Perusahaan didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda.. PT. Pos Indonesia merupakan penyedia jasa pengirim terkenal dan terluas di Indonesia yang berpusat di Bandung, dan mempunyai cabang-cabang di beberapa kota di Indonesia

termasuk di Pematangsiantar. Kantor Pos melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dll. Kantor Pos sebagai penyedia jasa pengiriman barang di mana berfungsi menjadi penghubung antara pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barangnya melalui perusahaan tersebut, dituntut melakukan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya, baik pelanggan individu maupun pelanggan bisnis.

Layanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar menawarkan pengiriman Paket Kiriman Khusus dari asal ke tujuan, dengan aman dan tepat waktu. Maka PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik guna memenuhi kebutuhan pelanggan, salah satunya adalah dalam menyikapi hal keterlambatan pengiriman paket hingga sampai ketangan konsumen secara cepat dan tepat.

Sistem pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan dapat menimbulkan keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan, jika hal itu dibiarkan tentu akan merugikan perusahaan yaitu kehilangan pelanggan juga menjadikan pengeluaran biaya untuk operasional jasa menjadi percuma. Kondisi itu masih dijumpai di lapangan yang mana keluhan-keluhan para konsumen terhadap pelayanan jasa pengiriman di Kantor Pos bermacam-macam seperti keterlambatan estimasi pengiriman barang, paket kiriman yang tidak dapat di tracking, terjadinya kerusakan barang yang dikirim, dan perhatian karyawan yang kurang.

Dan berdasarkan pengamatan, pada proses pendistribusian barang, masih banyak ditemukan permasalahan keterlambatan pengiriman barang. Berdasarkan data dokumen yang terkait dengan jadwal pengiriman barang ditemukan keterlambatan pengiriman. Keterlambatan dapat ditimbulkan karena adanya *waste* (pemborosan) pada setiap aktivitas. Beberapa indikasi adanya pemborosan adalah penerimaan barang dari customer, penimbangan barang, penetapan harga, pengepakan barang dan pembuatan resi, pemberian resi ke customer, dll.

## 1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berapa nilai DPMO dan Sigma pada proses kinerja pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar?
2. Apa saja *waste* yang terjadi pada proses pelayanan pengiriman di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar?
3. Apa penyebab faktor utama dari *waste* pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar?
4. Bagaimana langkah perbaikan untuk meminimalisasi keterlambatan pada proses pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar?

## 1. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian tersebut yaitu:

1. Untuk mengetahui berapa nilai DPMO dan Sigma pada proses kinerja pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar
2. Untuk mengetahui apa saja *waste* yang terjadi pada proses pelayanan pengiriman di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar
3. Untuk mengetahui apa penyebab faktor utama dari *waste* pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar
4. Untuk mengetahui bagaimana langkah perbaikan untuk meminimalisasi keterlambatan pada proses pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar

#### 1. 4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan latar belakang, rumusan penelitian dan tujuan penelitian, maka manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

##### 1. Bagi Penulis

Hasil tugas akhir ini dapat sebagai tolak ukur tentang penyerapan teori yang sudah didapatkan selama bangku perkuliahan agar mampu diterapkan dalam kehidupan nyata dan hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai pertimbangan dalam upaya mengatasi masalah *waste* pengiriman paket agar dapat mengimbangi pertumbuhan bisnis jasa pengiriman.

##### 3. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat untuk masyarakat sebagai bahan referensi dan pembelajaran mengenai metode yang digunakan dalam penelitian sehingga dapat menambah wawasan mengenai hal yang diteliti terutama dalam bidang bisnis jasa pengiriman paket dan logistik.

#### 1. 5 Batasan Penelitian

Agar tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai peneliti dan tidak memperluas bahasan yang akan diulas, maka diperlukan adanya pembatasan pada lingkup penelitian. Batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian tugas akhir ini dilakukan pada Kantor Pos Pematangsiantar
2. Penelitian ini fokus pada keterlambatan proses pengiriman barang
3. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah dengan metode *Six Sigma* dan *Lean Service*.
4. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada karyawan / pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pematangsiantar dan melakukan pengamatan secara langsung.

## 1. 6 Lokasi Penelitian

Lokasi perusahaan tempat penulis melakukan penelitian dan memperoleh data yang dibutuhkan untuk penyusunan Tugas Akhir, yaitu:

Nama Perusahaan : Kantor Pos Pematangsiantar

Alamat : Jl. Sutomo No.2, Proklamasi, Kec. Siantar Bar, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara 21154

Telepon : [\(0622\) 23213](tel:062223213)

## 1. 7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini, peneliti secara garis besar membagi menjadi enam bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori - teori pendukung yang relevan seperti: definisi logistik, transportasi, distribusi, definisi kualitas, pengertian jasa, definisi *lean*, definisi *lean services*, definisi *six sigma*, jenis *services waste*, *Waste Assessment Model (WAM)*, *Seven Waste Relationship (SWR)*, *Waste Relation Matrix (WRM)*, *Waste Assessment Questionnaire (WAQ)* definisi *Value Stream Mapping (VSM)*, definisi *Root Cause Analysis (RCA)*, *Failure Mode and Effect Analysis*, dan definisi *Process Activity Mapping*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi kerangka atau tahapan yang ditempuh untuk mendapatkan metodologi penelitian, langkah-langkah pemecahan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, studi pustaka, studi lapangan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, kesimpulan dan saran.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang pengumpulan data dan cara pengolahan data, dan pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Six Sigma* dan *Lean Service*

### **BAB V ANALISIS**

Bab ini berisi tentang kajian atau analisis terhadap materi yang penulis angkat sesuai dengan judul yang disampaikan

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil oleh penulis dari proses penelitian beserta memberikan saran.