

BAB I

PENDAHULUAN

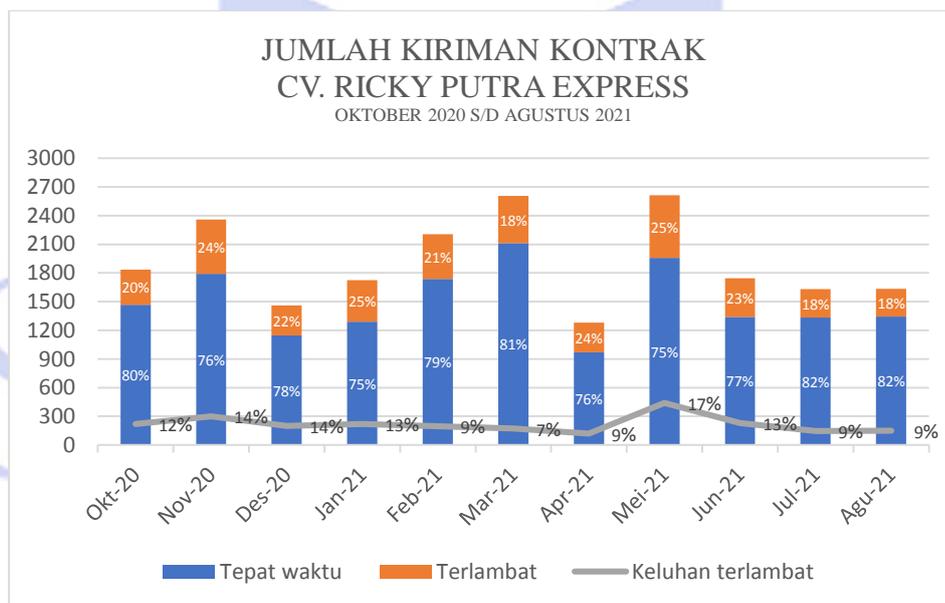
1.1 Latar Belakang

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang merupakan salah satu pemeran penting dalam proses penyaluran produk, yang bertujuan mempermudah penyampaian barang dari tempat kegiatan pengumpulan sampai dengan diterima kepada konsumen. Pengiriman yang tepat akan meningkatkan tingkat keberhasilan dan tingkat pelayanan terhadap konsumen, dengan sekumpulan organisasi atau perusahaan yang saling berkaitan untuk membuat produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen. Pengiriman barang mempunyai tujuan utama yaitu mengirimkan barang yang benar ke tempat yang tepat dan waktu yang tepat, di dalam proses pengiriman barang tentu memiliki potensi munculnya permasalahan, mulai dari kerusakan barang hingga keterlambatan dalam pengiriman, hal tersebut diakibatkan oleh kurangnya pengawasan sehingga berdampak pada kinerja pengiriman, permasalahan pada pengiriman yang buruk memiliki dampak serius pada pengiriman barang dan dapat menyebabkan kerugian. (Swastha, 2003).

CV. Ricky Putra Express merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan atau penyedia jasa dalam industri pengiriman barang. CV. Ricky Putra Express berpusat di kota Bengkulu, melayani pengiriman dari dan ke luar kota di provinsi Bengkulu dan provinsi Sumatera Selatan. Barang yang dikirim CV. Ricky Putra Express saat ini mencakup *consumer goods* serta juga obat-obatan, dan alat kesehatan rumah sakit. CV. Ricky Putra Express melayani pengiriman dengan menyesuaikan kondisi dan jumlah kiriman, jika jumlah kiriman tidak memungkinkan maka kiriman tersebut akan dialihkan ke vendor yang sudah kerja sama untuk melakukan pengiriman. Untuk tetap beroperasi CV. Ricky Putra Express menjalani kontrak pengiriman dengan beberapa perusahaan, yaitu Kimia Farma, Bina San Prima dan Marga Nusantara Jaya yang semuanya bergerak di industri obat-obatan dan keperluan medis lainnya, CV. Ricky Putra Express memenuhi kebutuhan akan distribusi dari perusahaan tersebut ke beberapa kota yang ada di provinsi Bengkulu. Dengan kontrak yang ada dengan perusahaan terkait, tentu harus menjaga pelayanan dari pengiriman, yang bertujuan untuk

menjaga loyalitas pelanggan dan tetap memilih CV. Ricky Putra Express sebagai pilihan.

Pengiriman barang untuk perusahaan yang menjalani kontrak akan dikirimkan pada hari yang sama tanpa ada penyimpanan terlebih dahulu di gudang, dan untuk hari pengiriman sekaligus waktu tiba di kota tujuan sudah ditentukan bersama dengan perusahaan yang menjalani kontrak. Untuk pemrosesan dimulai dari pagi setelah dilakukan konfirmasi penjemputan barang dari pelanggan sudah diterima, maka akan dilakukan *pick up* dan dilanjutkan dengan pemrosesan selanjutnya sampai dengan keberangkatan menuju kota tujuan, berdasarkan observasi awal yang dilakukan, terjadi keterlambatan waktu tiba pengiriman di kota tujuan. Pihak konsumen atau penerima mencatat waktu tiba pada *manifest* yang ditanda tangani dan catatan pribadi yang dimiliki penerima, dari catatan tersebut nantinya ditujukan untuk evaluasi yang akan diberikan ke pihak ekspedisi, tanda waktu tiba yang dicatat juga menjadi bukti jika terjadi kesalahan dalam penerimaan.



Gambar 1. 1 Jumlah Kiriman Kontrak CV. Ricky Putra Express

Sumber: CV. Ricky Putra Express, 2020 s/d 2021

Terlambatnya waktu tiba di kota tujuan dapat terjadi disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya terjadi aktivitas yang tidak perlu, tidak bernilai tambah atau *non value added*, kemudian waktu menunggu atau *delay* di dalam pemrosesan tersebut, dan keterlambatan dalam memulai pemrosesan juga menjadi salah satu penyebab, yang seharusnya waktu mulai pemrosesan dilakukan pekerja

tepat pada waktunya. Faktor di perjalanan juga bisa mengakibatkan keterlambatan, yang mana seharusnya dalam perencanaan waktu pemrosesan jika terjadi kemunduran dalam pemrosesan atau terjadi hal yang tidak terdeteksi, maka masih bisa memiliki jarak antara waktu pemrosesan untuk menurunkan resiko keterlambatan dalam pengiriman, namun yang terjadi waktu pemrosesan untuk dapat selesai memproses kiriman terlalu mendekati dengan batas yang sudah ditentukan. Dari beberapa penyebab tersebut, merupakan salah satu bentuk dari *waste* atau pemborosan dengan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, yang berakibat ke waktu dalam pemrosesan yang terjadi, sehingga pemrosesan kiriman menjadi tidak efektif dan terjadi keterlambatan tiba di kota tujuan.

Maka dari itu penulis menjadikan permasalahan tersebut masuk kedalam penelitian tugas akhir yang dimana akan diberikan beberapa usulan, dengan mengidentifikasi *waste* yang ada atau penyebab dari keterlambatan tiba di kota tujuan di dalam pemrosesan kiriman perusahaan yang kontrak dengan pendekatan *lean service*. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan ulang untuk waktu baku dalam aktivitas yang ada dalam Pemrosesan kiriman, untuk mendapatkan pemrosesan yang lebih efektif dan waktu yang tidak lebih ataupun kurang yang terlalu dekat dengan batas waktu pemrosesan.

Lean service merupakan metode yang dipergunakan untuk menaikkan produktivitas pelayanan, peningkatan kecepatan pelayanan, serta peningkatan respon terhadap kebutuhan pelayanan dengan memfokuskan pada bagian pelayanan yang dianggap penting. Aplikasi *lean* pada konteks *service* dapat menjadi solusi yang memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, untuk itu pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan *lean service* untuk mereduksi aktivitas yang dianggap tidak memberikan nilai tambah pada setiap pemrosesan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka di dapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. *Waste* apa yang terjadi dan paling kritis pada proses pengiriman di CV. Ricky Putra Express?
2. Apa yang menyebabkan terjadinya *waste* pada proses pengiriman di CV. Ricky Putra Express?

3. Bagaimana tindakan yang tepat untuk mengurangi atau mengeleminasi *waste* yang terjadi pada proses pengiriman di CV. Ricky Putra Express?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun diatas, adapun tujuan penelitiannya yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi *waste* yang sering terjadi dan paling kritis pada proses pengiriman di CV. Ricky Putra Express.
2. Untuk mengetahui penyebab *waste* yang terjadi pada proses pengiriman di CV. Ricky Putra Express
3. Untuk menentukan tindakan yang tepat dalam mengurangi atau mengeleminasi *waste* yang terjadi pada proses pengiriman barang di CV. Ricky Putra Express.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya. Maka dapat diperoleh manfaat dari penyusunan penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan dan menambah wawasan dalam pengimplementasian *lean service* pada industri jasa pengiriman.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi perusahaan untuk dapat mereduksi *waste* yang terdapat pada pemrosesan kiriman, sehingga mendapatkan waktu pemrosesan yang lebih efektif dan tidak terjadi keterlambatan waktu tiba di kota tujuan.

3. Bagi Masyarakat

Menambah referensi bagi pembaca atau pengamat tentang implementasi *lean service* pada industri jasa pengiriman.

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai dan tidak memperluas ruang lingkup pembahasan maka perlu dilakukan pembatasan ruang lingkup penelitian. Pembatasan tersebut sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada pelayanan pengiriman dari perusahaan yang bergerak pada industri farmasi, mulai dari alat hingga obat-obatan untuk keperluan medis, yaitu kimia farma, bina san prima, dan marga nusantara jaya.

1.6 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 service*, jenis *service waste*, *waste assessment model (WAM)*, *seven waste relationship (SWR)*, *waste relation matrix (WRM)*, *waste asesment questionnaire (WAQ)* definisi *value stream mapping (VSM)* dan *value stream mapping (VSM)*, definisi *root cause analysis (RCA)*, *failure mode and effect analysis*, definisi *process activity mapping*, dan Waktu Baku.

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 pendekatan *lean Service*.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi analisis terhadap hasil dari pengolahan data yang diperoleh.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan tahap akhir dalam penelitian yaitu kesimpulan dan saran.