

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan penyedia jasa ekspedisi merupakan salah satu pemeran penting dalam proses penyaluran produk, yang berupaya memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dari tempat kegiatan pengumpulan sampai dengan diterima kepada konsumen. Pendistribusian yang tepat akan meningkatkan tingkat keberhasilan dan tingkat pelayanan terhadap konsumen untuk membuat produk atau jasa bagi konsumen. Pengiriman barang mempunyai suatu misi utama yaitu mengirimkan barang yang benar ke tempat yang tepat dan waktu yang tepat, di dalam proses pengiriman barang memiliki potensi munculnya permasalahan, mulai dari kerusakan barang hingga keterlambatan dalam pengiriman, hal tersebut diakibatkan oleh kurangnya pengawasan sehingga berdampak pada kinerja pengiriman, dan permasalahan dengan transportasi yang buruk memiliki dampak serius pada pengiriman barang dan dapat menyebabkan kerugian dari kualitas pengiriman barang. Permasalahan yang timbul diperlukannya proses pengawasan dalam proses pengiriman barang.

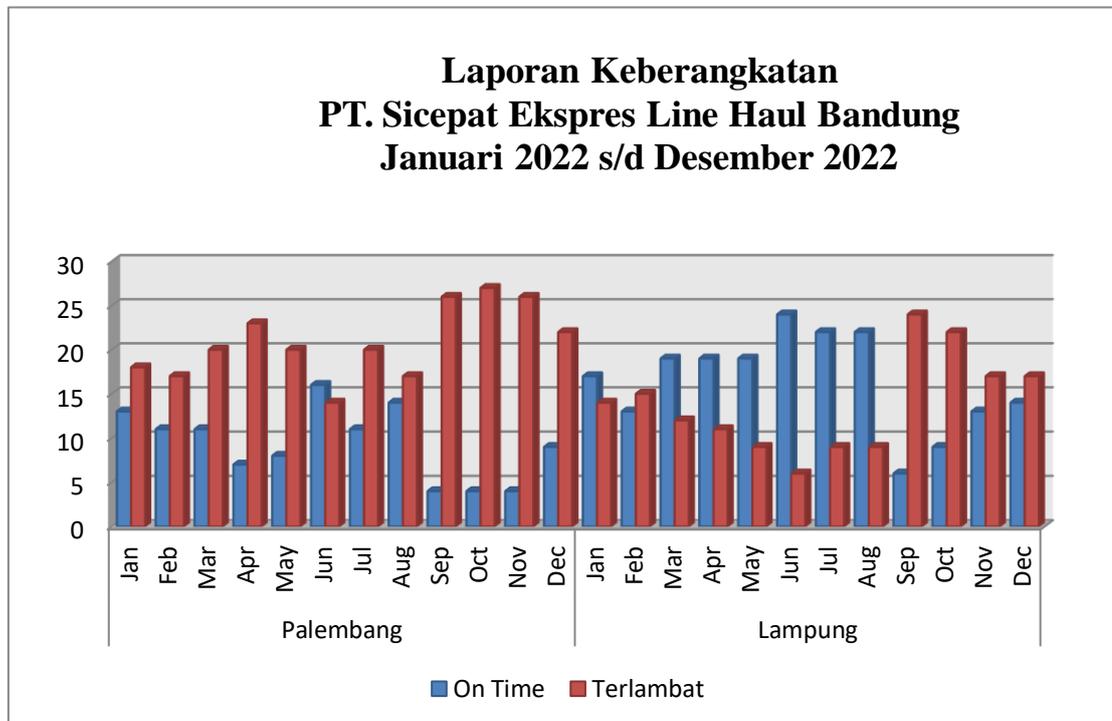
PT. Sicepat Ekspres merupakan sebuah perusahaan layanan jasa ekspedisi yang mencakup seluruh wilayah Indonesia PT. Sicepat Ekspres didirikan pertama kali pada tahun 2014. PT. Sicepat Ekspres memiliki ratusan cabang lebih yang tersebar di seluruh Indonesia, untuk mendukung seluruh kegiatan operasional pengiriman. Tempat penelitian yang saya ambil merupakan cabang bandung yaitu PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung perusahaan ini berkecimpung dibidang jasa pengiriman barang dengan menggunakan alat transportasi darat. Barang yang dikirim PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung saat ini mencakup barang dari beberapa gerai bandung. Untuk bisa bersaing dengan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya di era kompetisi yang sangat ketat ini, PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung memberikan pelayanan terbaik kepada *customer*, dengan mengirim barang sesuai dengan batas waktu yang sudah disepakati dengan *customer*, serta juga menjaga

barang yang dikirim oleh *customer* agar tidak rusak, hilang ataupun berkurang dan juga memberika jaminan asuransi barang. Sistem pemilihan jasa pengiriman barang yang baru membutuhkan layanan pengiriman yang semakin baik dan mengharuskan perusahaan untuk beroperasi lebih efisien.

PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung melayani pengiriman setiap hari apabila kondisi jumlah kiriman pada saat *event* akan terjadi *overload*, jika barang dan kendaraan tidak memungkinkan maka kiriman tersebut akan dialihkan ke vendor yang sudah bekerja sama dengan PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung. PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung juga mempunyai *partner* dengan beberapa perusahaan, yaitu tokopedia, shopee, bukalapak, lazada dan lain lain semuanya bergerak di penjualan barang, sehingga dengan kontrak yang ada, PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung memenuhi kebutuhan akan pengiriman barang dari perusahaan tersebut ke beberapa kabupaten atau kota yang ada di provinsi. Dengan memiliki kontrak tentu harus menjaga pelayanan dari pengiriman agar pelanggan merasa puas dan tetap memilih PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung sebagai pilihan jasa pengiriman, yang dimana sudah banyak perusahaan ekspedisi lainnya, dan harus meberikan pelayanan yang lebih baik dari kompetitor.

Pengiriman barang untuk *customer* harus dikirim dengan segera mungkin di hari itu juga, dan untuk hari pengiriman dan waktu tiba di kota tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan dengan *customer*, untuk pemrosesan dilakukan pada malam hari ketika gerai bandung sudah tidak menerima barang maka akan dilakukan pengantaran barang menuju gudang *Line Haul* Bandung dan pemrosesan selanjutnya sampai dengan keberangkatan barang menuju kota tujuan, berdasarkan observasi awal yang dilakukan terdapat fenomena yang terjadi pada pemrosesan kiriman tersebut yaitu terjadi keterlambatan waktu tiba di kota tujuan. Waktu keterlambatan yang terjadi di PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung terdapat keterlambatan pengiriman barang yang terus menerus ke kota tujuan, namun barang yang dikirim harus tepat waktu agar tidak mengecewakan *customer*. Pihak gudang kota tujuan selalu mencatat waktu tiba dan membuat laporan di *manifest* yang ditanda tangani untuk

evaluasi yang akan diberikan kepada pihak gudang *Line Haul* Bandung, tanda waktu tiba yang dicatat juga menjadi bukti jika terjadi kekurangan barang yang diterima.



diatas dengan tujuan Palembang dan Lampung bertambahnya waktu tiba di kota tujuan dapat terjadi disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya ada keterlambatan menunggu barang masuk dari gerai bandung dan menunggu kendaraan yang akan membawa barang, kemudian dalam memulai pemrosesan barang juga menjadi salah satu penyebab terjadinya keterlambatan, yang seharusnya waktu mulai pemrosesan barang dilakukan pekerja tepat pada waktunya. Tidak luput juga faktor di perjalanan yang bisa mengakibatkan keterlambatan yang disebabkan oleh kemacetan jalan dan waktu menunggu penyebrangan di pelabuhan, yang mana seharusnya dalam perencanaan waktu pemrosesan jika terjadi kemunduran dalam pemrosesan atau terjadi hal yang tidak terjadi sebelumnya, maka masih bisa memiliki *space* atau jarak waktu untuk menurunkan resiko keterlambatan dalam pengiriman, namun yang terjadi *lead time* pemrosesan terlalu pas-pasan

dengan batas yang sudah ditentukan. Dari beberapa penyebab tersebut merupakan salah satu bentuk dari 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 fenomena ini masuk kedalam penelitian tugas akhir yang dimana akan diberikan usulan, dengan membantu mengidentifikasi penyebab dari keterlambatan tiba di kota tujuan di dalam pemrosesan pengiriman barang dengan pendekatan *lean services*. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan ulang dalam aktivitas yang ada dalam pemrosesan pengiriman, untuk mendapatkan pemrosesan yang lebih efektif. Waktu yang tidak lebih ataupun kurang dengan batas waktu pemrosesan.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Apa akar penyebab dari keterlambatan pengiriman barang yang terjadi pada PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung?
2. Bagaimana tindakan yang tepat untuk mengurangi keterlambatan yang terjadi pada proses pengiriman barang di PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa akar penyebab keterlambatan yang terjadi pada proses pelayanan pengiriman barang di PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung.
2. Untuk menentukan tindakan yang tepat dalam mengurangi atau mengeliminasi keterlambatan yang terjadi pada proses layanan pengiriman barang di PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi penulis:
 - a. Untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan
 - b. Untuk menambah wawasan mengenai Analisis keterlambatan pengiriman barang menggunakan *lean service* dalam industri jasa pengiriman barang.
2. Bagi perusahaan:
 - a. Hasil penelitian ini bisa memberikan solusi mengenai permasalahan keterlambatan pada pengiriman barang dan dapat membantu dalam mengimplementasikan metode *lean services* dalam pengiriman barang.
3. Bagi masyarakat:
 - a. Menambahkan referensi untuk pembaca atau pengamat tentang mengimplementasikan metode *lean services* dalam pengiriman barang.

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 dilakukan di perusahaan PT. Sicepat Ekspres *Line Haul* Bandung yang berlokasi Jl. Soekarno-Hatta No.136, Bandung 40223.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan pengiriman barang kepada *customer* yang berada di kota Palembang dan Lampung.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini, penelitian 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, definisi Jasa pengiriman ekspres, definisi Kualitas layanan, definisi *Lean Services*, definisi *Waste Of Lean*, definisi *Value Stream Mapping* (VSM), definisi *Kaizen Tools 5S*.

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, pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan *Lean Services*.

BAB V ANALISIS

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

BAB VI PENUTUP

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