

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor layanan/jasa (*service*) dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua per tiganya. Kontribusi ini dapat dilihat dari segi laba/pendapatan atau kemampuannya menyerap sebagian besar pasokan (*supply*) tenaga kerja. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, konsumsi akan kebutuhan barang juga semakin meningkat baik itu kebutuhan primer maupun bukan primer. Demikian pula, kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan (Lupiyoadi, 2013).

Industri jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Banyaknya masyarakat yang saling berkiriman barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting (Kompasiana, 2016).

Berdasarkan data Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (Asperindo), pertumbuhan jasa pengiriman barang secara rata-rata industri sepanjang tahun 2017 sekitar 14,7%. Anggota Asperindo khusus di Jakarta tercatat sebanyak 200 perusahaan, sedangkan untuk seluruh Indonesia berjumlah 460 perusahaan dengan jumlah gerai mencapai 30.000 unit. Pada tahun 2018 Asperindo memprediksi bisnis jasa pengiriman barang akan tumbuh sekitar 15% (Bisnis.com, 2017).

Perkembangan bisnis jasa pengiriman barang akan terus meningkat seiring dengan semakin maraknya pertumbuhan bisnis *online* saat ini, seperti dari industri perumahan yang sudah memakai jasa pengiriman para anggota Asperindo (Konsultan Bisnis, 2017). Melihat peluang pasar yang ditawarkan, mengakibatkan semakin

meningkatnya jumlah perusahaan jasa pengiriman dan menyebabkan persaingan yang ketat antara penyedia jasa tersebut. Dengan adanya persaingan dalam bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat ini mengharuskan setiap perusahaan untuk tetap mengembangkan usahanya dan mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensinya dalam persaingan antar perusahaan sejenis lainnya.

Setiap perusahaan jasa pengiriman barang mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran arus peredaran barang dari satu tempat ke tempat lain. Pelayanan jasa pengiriman barang akan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan sebagai pemakai jasa pengiriman. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan jasa pengiriman adalah ketepatan waktu proses pengiriman barang kepada pelanggan/*customer* yang menjadi salah satu faktor yang berpengaruh kuat terhadap keberhasilan sebuah perusahaan jasa pengiriman barang. Pelanggan selalu mengharapkan barang kirimannya bisa tiba tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah diperkirakan sejak awal, hal inilah yang menjadi sebuah perhatian khusus bagi pelanggan terutama pelanggan yang memang memiliki sejumlah kepentingan bisnis yang terkait dengan barang-barang yang pelanggan kirimkan (Cermati.com, 2016).

PT *Synergy First Logistics* merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang sampai saat ini masih menjaga eksistensinya. Perusahaan tersebut didirikan pada tahun 2007 yang berkantor pusat di Jalan Pondok Betung Raya No.45 Pondok Karya Tangerang Selatan. PT *Synergy First Logistics* memiliki banyak kantor cabang di setiap wilayah Indonesia, salah satunya adalah kantor cabang di wilayah Bandung, Jawa Barat. Di Bandung sendiri PT *Synergy First Logistics* hanya memiliki satu kantor cabang yang sekaligus sebagai kantor pusat yang berlokasi di Jalan Sarimanis Blok 12 No.14 Sukasari-Sarijadi, Bandung. PT *Synergy First Logistics* ini melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, sepeda motor dan juga barang-barang pindahan. Saat ini perusahaan melakukan pelayanan *door to door* ke beberapa konsumen dan dalam proses pendistribusiannya ke konsumen menggunakan jenis moda kendaraan yang berbeda yaitu dengan menggunakan sepeda motor dan mobil jenis Grandmax (PT *Synergy First Logistics* Cabang Bandung, 2018).

Dari hasil observasi yang dilakukan di PT *Synergy First Logistics* Cabang Bandung adalah selama ini untuk proses pengiriman barang ke *customer* yang ada di perusahaan tersebut, kurir biasanya langsung mengirimkan barang ke alamat-alamat *customer* yang akan dikunjungi tanpa ditelepon terlebih dahulu. Padahal kenyataan yang terjadi di lapangan yang dihadapi oleh kurir saat proses pengiriman barang ke *customer* adalah tidak semua *customer* selalu berada di tempat (seperti rumah kosong/tutup, pindah alamat maupun tidak ada yang menerima) dan hal ini yang menyebabkan barang akan dikirim di hari berikutnya sehingga berdampak pada pemborosan baik dari segi waktu maupun biaya operasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan kurir PT *Synergy First Logistics* Cabang Bandung tingkat ketidakberhasilan penyampaian barang ke *customer* rata-rata sebesar 10% dari jumlah barang yang dikirim, ditambah lagi selama ini di dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk perhitungan biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut masih berdasarkan perkiraan (PT *Synergy First Logistics* Cabang Bandung, 2018).

Berdasarkan permasalahan di atas, pada penelitian ini akan dilakukan perbandingan perhitungan biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan apabila kurir langsung mengirimkan barang ke *customer* tanpa dihubungi terlebih dahulu dengan yang menghubungi *customernya* melalui telepon terlebih dahulu sebelum dikirim ke tempat tujuan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Berapa biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan apabila kurir langsung mengirimkan barang ke *customer* tanpa dihubungi terlebih dahulu?
2. Berapa biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan apabila kurir menghubungi *customernya* melalui telepon terlebih dahulu sebelum dikirim ke tempat tujuan?
3. Manakah yang lebih efisien antara yang langsung dikirimkan ke *customer* tanpa dihubungi terlebih dahulu dengan yang ditelepon terlebih dahulu sebelum dikirim ke tempat tujuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan apabila kurir langsung mengirimkan barang ke *customer* tanpa dihubungi terlebih dahulu.
2. Untuk mengetahui biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan apabila kurir menghubungi *customernya* melalui telepon terlebih dahulu sebelum dikirim ke tempat tujuan.
3. Untuk mengetahui mana yang lebih efisien antara yang langsung dikirimkan ke *customer* tanpa dihubungi terlebih dahulu dengan yang ditelepon terlebih dahulu sebelum dikirim ke tempat tujuan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian tugas akhir ini:

a) Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang teori Biaya Operasional, komponen-komponen biaya yang termasuk di dalam Biaya Operasional yang terdiri dari Biaya Operasional Kendaraan (BOK) dan biaya-biaya lainnya serta cara perhitungannya.

b) Bagi Masyarakat

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Biaya Operasional Kendaraan (BOK) sepeda motor dan mobil serta cara perhitungannya.

c) Bagi Perusahaan/Pelaku Bisnis

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan bisa memberikan masukan dan pertimbangan kepada perusahaan untuk pengambilan kebijakan mengenai proses menghubungi *customer* terlebih dahulu melalui telepon sebelum dilakukan proses pengiriman barang ke tempat tujuan.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Agar fokus pembahasan pada penelitian ini tidak melebar pada aspek yang lain, maka batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya untuk proses pengiriman barang ke *customer* wilayah Kota Bandung saja.
2. Data pengiriman barang yang digunakan adalah data pengiriman pada bulan September 2018 dalam kurun waktu 1 (satu) minggu.
3. Asal barang yang didistribusikan ke *customer* adalah dari Jakarta.
4. Layanan jasa pengiriman yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk yang layanan Reguler.
5. Matriks jarak diperoleh dari *google maps* berdasarkan rute terpendek.
6. Matriks jarak bersifat asimetris, karena mengikuti sistem operasional jalan.
7. Matriks waktu tempuh diperoleh berdasarkan kecepatan rata-rata kendaraan.
8. Kendaraan yang digunakan untuk proses pengiriman adalah sepeda motor merk Scoopy FI dan mobil jenis Grandmax Blind Van 1.3 AC FH.
9. Metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah ini yaitu dengan menggunakan metode Biaya Operasional Kendaraan (BOK) dan metode *Nearest Neighbour*.
10. Untuk perhitungan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) dengan mengambil sampel satu kurir sepeda motor dan satu kurir mobil.
11. Varian VRP yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Vehicle Routing Problem with Time Windows* (VRPTW), dan *Capacited Vehicle Routing Problem* (CVRP).

1.6 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian tugas akhir ini sebagai berikut:

Nama Perusahaan : PT *Synergy First Logistics* Cabang Bandung
 Alamat Perusahaan : Jalan Sarimanis Blok 12 No.14 Sarijadi, Bandung
 Email : firstlogisticsbdo@yahoo.co.id
 No. Telepon : (022) 8202561

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan permasalahan yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi penelitian, lokasi penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang kajian pustaka mengenai distribusi, transportasi, jasa, jasa kurir, paket, biaya telepon kantor, *Vehicle Routing Problem (VRP)*, *Vehicle Routing Problem with Time Windows (VRPTW)*, *Capacited Vehicle Routing Problem (CVRP)*, metode *heuristic*, metode *Nearest Neighbour* dan Biaya Operasional Kendaraan (BOK).

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian dengan menggunakan metode Biaya Operasional Kendaraan (BOK), metode *Nearest Neighbour* dan langkah-langkahnya dengan menggunakan diagram alir (*flowchart*) penelitian.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang gambaran umum PT *Synergy First Logistics*, pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian serta pengolahan data yang sudah didapat selama pengumpulan data dilakukan.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang analisis hasil dari data yang sudah didapat yang kemudian diolah menggunakan metode yang digunakan untuk akhirnya didapat solusi dari penelitian tersebut.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan akhir yang dapat ditarik dari hasil hasil penelitian, serta saran bagi perusahaan untuk perbaikan dan saran untuk penelitian selanjutnya.