

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Logistik merupakan bagian dari *supply chain* yang memiliki peranan yang penting dalam suatu bisnis. Kinerja perusahaan yang baik akan memberikan *value* dan memberikan dampak yang besar bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Logistik berperan dalam pengelolaan aliran barang, informasi maupun uang. Menurut Yolanda M. Siagian (2005), logistik didefinisikan sebagai bagian dari proses rantai pasok (*supply chain*) yang berfungsi merencanakan, melaksanakan, mengontrol secara efektif, efisien proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan dan informasi dengan mulai dari titik awal (*point of origin*) hingga titik konsumsi (*point of consumption*) dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen. Logistik yang baik akan memastikan barang dapat sampai ke *customer* dengan kualitas yang terjaga dan waktu yang tepat. Hal ini dapat terwujud dengan adanya *controlling* di setiap proses bisnisnya. *Controlling* dan evaluasi secara berkala adalah tindakan yang diperlukan untuk menjaga kinerja perusahaan dan keberlangsungan bisnis.

Proses bisnis suatu perusahaan dijalankan melalui aktivitas-aktivitas yang efektif dan efisien. Setiap aktivitas manusia selain menghasilkan nilai tambah, juga menghasilkan *waste* yang dapat bersifat merugikan dengan adanya penambahan terhadap waktu maupun penambahan biaya. Sehingga penggunaan sumber daya dan proses kerja dapat dilakukan secara optimal.

PT. Angkasa Pura Logistik atau disingkat dengan APLog adalah anak perusahaan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) yang bergerak dibidang Logistik, Terminal Kargo, dan Regulated Agent serta General Sales Agent. Pengiriman barang dan agen diatur untuk mendukung operasi bandara. Aktivitas logistik pada APLog mencakup kegiatan *inbound*, penimbangan, pengurusan dokumen, packing, hingga *outbound*. Dalam aktivitas-aktivitas

tersebut akan menghasilkan nilai tambah (*value*) bagi konsumen juga menghasilkan *waste* (*waste*). Adanya *waste* tentu saja akan menghambat kerja dan menurunkan kinerja perusahaan. *Waste* yang terjadi pada proses bisnis logistik seperti adanya pengulangan kerja dan inefisiensi waktu. Dampaknya akan menambah *lead time* yang mana akan memberikan pengaruh juga pada tingkat kepuasan pelanggan. Banyaknya komplain pelanggan mengenai pelayanan yang diterima, membuat pelanggan resah dan perusahaan ingin memperbaiki aktivitas apa yang yang menjadi penyebab dari komplain pelanggan. Hal ini harus diberikan pemecahan masalah berupa pemetaan proses bisnis dimana menghilangkan *waste*, mengurangi kegiatan yang tidak memberikan nilai tambah, dan meningkatkan aktivitas yang memberikan nilai tambah untuk peningkatan kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya pemetaan proses kita dapat mengetahui alur kerja, alur barang, waktu yang terpakai untuk menyelesaikan setiap aktivitas, maupun waktu yang terpakai untuk menyelesaikan per *batch* barang di setiap aktivitas.

Proses bisnis yang dilakukan oleh tim operasional divisi logistik yaitu menerima barang dari konsumen untuk dikirim ke destinasi (*outgoing*) dan menerima barang dari tempat lain ke gudang di APLog (*incoming*) Surabaya ini. Proses kerjanya tentu saja berbeda karena adanya kebalikan proses kerja. Untuk proses barang *incoming* langkah pertama yaitu *customer* datang ke *customer service* dan memberikan surat muatan udara (SMU). Setelah mendapat SMU dan form penarikan barang, kemudian tim operasional logistik pergi ke terminal kargo domestic (TKD) *incoming* untuk mencari barang berdasarkan No. SMU di *database*, lalu mengecek barang pada *manifest Airlines* untuk mendapat berat timbang barang (BTB) dari *acceptance TKD incoming*. Setelah itu BTB diserahkan kepada *Porter* dan diambilkan barangnya. Barang yang telah pegawai logistik terima disimpan di gudang untuk diambil oleh customer dan *Customer Service* menghitung tarif dari BTB tersebut untuk pembayaran. Sedangkan untuk proses bisnis *outgoing* langkah pertama yakni customer datang ke CS untuk bertanya mengenai harga dan estimasi waktu untuk melakukan *booking*. Setelah *booking*, barang dicek dan ditimbang, CS membuat PTI dan SMU. Setelah

barang dan dokumen selesai diurus, barang di cek ke *Regulated Agent* dan dikirim ke TKD *outgoing*. Di TKD *outgoing* dilakukan konfirmasi ke *Acceptance Airlines* dan mendapat manifest. Setelah itu barang dimonitor oleh tim logistik pengirimannya.

Pada proses barang *incoming* tidak begitu banyak *waste* yang terjadi, tetapi pada proses barang *outgoing* ada *waste* yang lebih banyak. Seperti *waste Waiting* dimana pekerja menganggur karena tidak adanya barang masuk atau mengobrol, keterlambatan proses. *Over processing* seperti melakukan langkah-langkah yang tidak diperlukan untuk memproses komponen. *Motion*: gerakan pekerja yang sia-sia saat melakukan pekerjaannya. Dan *defect* dimana adanya ketidaksesuaian packaging barang antara pihak TK dan pihak Logistik. Oleh karena itu penulis ingin memetakan apa yang menjadi masalah-masalah penyebab *waste* dan memberikan solusi yang tepat untuk peningkatan *value* bagi proses kerja guna memperbaiki pelayanan perusahaan kepada *customer*-nya.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas muncul perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis pengiriman barang domestik *outgoing* APLog Surabaya?
2. Bagaimana *waste* yang terjadi pada proses bisnis pengiriman barang domestik *outgoing*?
3. Bagaimana solusi untuk melakukan aktivitas yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas terdapat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk memetakan proses bisnis pengiriman barang domestik *outgoing* APLog Surabaya.
2. Untuk mengidentifikasi penyebab *waste* yang terjadi pada proses bisnis pengiriman barang domestik *outgoing*.

3. Untuk memberikan solusi mengenai peningkatan nilai tambah bagi pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Angkasa Pura Logistik Surabaya, penelitian mungkin dapat digunakan sebagai masukan dan nantinya akan berguna untuk mengambil langkah-langkah kebijakan selanjutnya.
2. Bagi penulis, manfaat penelitian ini sangat bermanfaat, selain dalam teori “Lean Six Sigma” yang telah dipelajari di kampus, juga sebagai pembuktian dan penerapan terhadap ilmu itu sendiri dalam dunia kerja.
3. Bagi pembaca, ini akan menambah wawasan dan pengetahuan pembaca tentang

1.5. Batasan Penelitian

Penelitian tentang Analisis Proses Bisnis Divisi Logistik APLog dilakukan dengan beberapa batasan, yaitu:

1. Kegiatan magang ini dilaksanakan pada Angkasa Pura Logistik Surabaya yang beralamat di Jl. Juanda, Segoro Tambak, Kec. Sedati, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.
2. Delapan puluh dua hari kerja terhitung mulai tanggal 1 Juli 2019 sampai 20 September 2019 di APLog Surabaya dan dua puluh dua hari kerja terhitung mulai tanggal 1-31 Agustus 2019.
3. Jam penelitian hanya berkisar dari jam 08.00 s/d 17.00 WIB
4. Mekanisme Analisis Proses Bisnis Divisi Logistik APLog hanya sebatas divisi Logistik Angkasa Pura Logistik Surabaya.
5. Kegiatan yang dianalisis hanya sebatas pengiriman barang domestic *outgoing*.

1.6. Jadwal, Tempat dan Jenis Kegiatan

Kerja praktik dilaksanakan selama 82 hari kerja yang berlangsung mulai dari tanggal 1 Juli 2019 hingga 20 September 2019. Jadwal kerja

praktik dalam seminggu yaitu hari Senin hingga hari Jumat pada pukul 08.00-17.00 WIB. Pelaksanaan kerja praktik di Angkasa Pura Logistik cabang Surabaya yang beralamat di Jl. Juanda, Segoro Tambak, Kec. Sedati, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur. Kerja praktik dilakukan di lima divisi APLog yakni divisi Administrasi dan Keuangan, divisi Manajemen *Quality Control* (QC) dan Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan Lingkungan (MK3L) atau dikenal QHSE, divisi Logistik, divisi Terminal Kargo Domestik (TKD) dan Internasional (TKI). Dengan adanya sistem *rolling* ke setiap divisi yang telah ditentukan tersebut, jadwal divisi pun memiliki waktu yang masing-masing. Jadwal kerja praktik di divisi Administrasi dan Keuangan selama 13 hari kerja, di divisi QHSE selama 10 hari kerja, di divisi Logistik selama 22 hari kerja, di divisi TKD selama 7 hari kerja, dan di divisi TKI selama 8 hari kerja. Yang penulis kerjakan ketika kerja praktik adalah melakukan penelitian, pengamatan, analisis, dan melakukan kerja yang sesuai di setiap divisi penulis ditempatkan. Pada divisi administrasi dan Keuangan penulis melakukan kerja di bagian pajak perusahaan, pekerjaan di divisi ini cenderung pada penanganan dokumen saja. Sedangkan di divisi QHSE pekerjaan cenderung pada pekerjaan lapangan yaitu monitoring dan laporannya. Divisi Logistik, dan Terminal Kargo (Domestik dan Internasional) pekerjaan lebih kompleks yaitu penanganan aliran barang berikut dengan dokumen/ informasi dan aliran uang.

1.7. Sistematika Penulisan

Maksud dari pembuatan sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran yang ringkas dan jelas, mengenai isi setiap bab dan dapat diuraikan sebagai berikut :

- **BAB I PENDAHULUAN**

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

- **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori pendukung yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang urutan penelitian yang dilakukan dalam memecahkan permasalahan penelitian kerja praktik.

- **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan profil perusahaan, proses pengumpulan data, aktivitas kerja praktik dan pengolahan data penelitian.

- **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai analisis data yang telah diolah pada bab sebelumnya.

- **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.