

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, banyak perusahaan baik yang menyediakan jasa ataupun memproduksi sebuah produk bersaing untuk meningkatkan pelayanan yang baik untuk konsumen dan mendapatkan tempat di hati konsumen. Setiap perusahaan harus selalu mengikuti perkembangan pasar dan mengetahui lebih jauh apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Saat ini disetiap perusahaan baik industri maupun jasa dan industri lainnya memiliki ruangan tertentu yang digunakan untuk menyimpan barang. Ruangan tersebut bisa dalam ukuran yang besar maupun ukuran yang kecil tergantung kepada banyaknya barang yang terdapat dalam ruangan tersebut. Didalam ruangan tersebut terdapat barang yang berharga maupun tidak berharga akan tetapi yang jelas barang tersebut memiliki nilai. Baik nilainya masih ekonomis maupun tidak. Ruangan tersebut biasanya merupakan warehouse atau gudang. Dengan kondisi demikian maka warehouse atau gudang merupakan tempat yang sangat penting bagi perusahaan, karena digudanglah terdapat aset perusahaan yang disimpan yang akan berpengaruh kepada operasional perusahaan. Untuk itu gudang sangat penting untuk ditata dan dilihat kinerjanya setiap periode tertentu agar tidak menimbulkan kerugian atau hambatan bagi perusahaan.

Klaim merupakan salah satu permasalahan yang sangat serius bagi perusahaan jika tidak ditangani dengan baik. Klaim yang tidak ditangani dengan baik akan mengakibatkan kerugian yang besar pada perusahaan. Untuk menghindari kerugian yang diakibatkan oleh klaim, maka perusahaan berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik terutama dalam kualitas pelayanan terhadap penanganan klaim. Dalam menangani klaim, perusahaan memiliki kegiatan yang membutuhkan proses untuk

mengendalikan kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Menurut Coulter dan Robbins (2004), pengendalian adalah sebagai suatu proses memantau kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan itu telah berjalan sebagaimana yang telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti.

PT. Agility Internasional (Halim Perdanakusuma) merupakan perusahaan yang bisnis prosesnya bergerak di bidang *third party logistics*. PT. Agility Internasional (Halim Perdanakusuma) memiliki beberapa divisi dengan tanggung jawabnya masing-masing, yaitu Divisi *Inbound*, *Picking*, *Rework*, dan *Outbound*. Jenis klaim yang terjadi pada proses di dalam gudang PT. Agility Internasional diantaranya packaging rusak. Dimana penyebab packaging rusak diantaranya diakibatkan oleh barang damage akibat kegiatan loading dan unloading, karton dimakan rayap, dan karton terkena air akibat lokasi bocor. Pihak admin dan pihak operasional yang menangani barang tersebut harus bertanggung jawab atas klaim barang, yaitu divisi *rework*. Divisi *rework* harus melakukan proses rework ulang pada barang yang mengalami damage.

Selama Juli 2019 perusahaan ini menerima klaim barang dalam proses di gudang khususnya pada *customer* produk dengan merek dagang Brother. Customer ini merupakan customer yang memakai jasa penyimpanan produknya yaitu seperti printer, mesin jahit, dan tinta printer. Produk Brother tidak hanya disimpan didalam gudang melainkan dilakukan proses rework. Proses rework yang dilakukan pada produk ini yaitu penempelan stiker 3 tahun, stiker MVP, stiker *i-shop* dan memasukkan kartu garansi ke dalam karton produk. Perusahaan Brother merupakan perusahaan yang menginginkan barangnya zero defect atau tidak menerima barang cacat. Sehingga pada proses rework harus dilakukan dengan hati-hati agar barang maupun karton produk tidak rusak. Namun pada kejadian dilapangan sering sekali packaging produk ini robek dan perusahaan diminta untuk melakukan penggantian packing karena khawatir masuknya hama dan hal-hal yang tidak diinginkan yang bisa menyebabkan mesin pada produk ini rusak atau terkontaminasi.

Berdasarkan masalah yang sudah dijabarkan di paragraf sebelumnya masalah yang dihadapi oleh PT.Agility Internasional adalah bertambahnya waktu kerja yang di butuhkan dalam melakukan proses rework karena harus mencari karton baru, mengganti karton, dan melakukan proses rework ulang pada produk yang damage.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses *rework* yang dilakukan pada gudang PT.Agility International Halim?
2. Apa saja yang menyebabkan kerusakan pada *packaging* produk brother di gudang PT.Agility International Halim?
3. Bagaimana cara mengatasi kerusakan pada *packaging* produk brother?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah di rumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses *rework* yang dilakukan pada gudang PT.Agility International Halim.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menyebabkan kerusakan pada *packaging* produk brother di gudang PT.Agility International Halim.
4. Untuk mengetahui cara mengatasi kerusakan pada *packaging* produk brother

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagi berikut :

1. Bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia dapat menjadi referensi dan acuan untuk penyusunan makalah sejenis ini dan menambah ilmu pengetahuan warehousing.

2. Bagi praktisi dapat memberikan masukan dan referensi untuk perbaikan proses di dalam gudang PT. Agility Internasional.

1.5 Batasan Penelitian

Agar peneliti dapat fokus dalam bidang yang sedang diteliti dan tidak terfokus dengan permasalahan lainnya, maka dilakukannya pembatasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan. Adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian gudang di PT. Agility Halim.
2. Penelitian dan pengambilan data hanya berfokus kepada data kerusakan packaging produk brother pada bulan Juli 2019.

1.6 Sistematika Penyusunan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan masalah, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai landasan teori mengenai deskripsi teoritis tentang objek / variabel yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai metode penelitian apa yang akan digunakan dalam penelitian ini serta alurnya.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi menguraikan profil Perusahaan / Organisasi / Instansi, pengumpulan dan pengolahan data.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi mengenai analisa serta pembahasan dari pengolahan dan pengumpulan data yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan serta saran dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapat selama penelitian.

LAMPIRAN

Bab ini berisi tentang lampiran-lampiran yang mendukung penelitian ini.

