

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki fungsi sangat penting bagi hidup dan kehidupan seluruh makhluk hidup, termasuk manusia. Air adalah asal muasal dari segala macam bentuk kehidupan di planet bumi ini. Dari air bermula kehidupan dan karena air peradaban tumbuh dan berkembang. Tanpa air, berbagai proses kehidupan tidak dapat berlangsung, sehingga penyediaan air baku untuk kebutuhan domestik, irigasi dan industri menjadi menjadi perhatian dan prioritas utama. Karena itulah Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) mendeklarasikan bahwa air merupakan hak azasi manusia; artinya, setiap manusia di muka bumi ini mempunyai hak dasar yang sama terhadap pemakaian air. Di Indonesia, hak masyarakat terhadap penggunaan air dijamin melalui Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Undang- Undang No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Samekto & Winata, 2016).

Kebutuhan akan air bersih akan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun akibat dari pertumbuhan penduduk yang sangat pesat, sehingga manusia berusaha untuk mencari sumber air yang baik dan terjamin kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang (Wahyuni & Junianto, 2017).

**Tabel 1. 1 Kebutuhan air menurut pulau di Indonesia**

No	Pulau	Kebutuhan Air (juta m <sup>3</sup> /tahun)	
		Total	% Total
1	Sumatera	19965,7	18%
2	Jawa & Bali	65839	59%
3	Kalimantan	4898	4%
4	Sulawesi	15440	14%
5	Nusa Tenggara	5760	5%
6	Papua	137,2	0,10%

(Sumber : Jurnal SMI Insight, PT Sarana Multi Infrastruktur, 2017)

Sejalan dengan kemajuan dan peningkatan taraf kehidupan, maka jumlah penyediaan air selalu meningkat untuk setiap saat. Akibatnya kegiatan untuk

pengadaan sumber-sumber air baru setiap saat terus dilakukan seperti mencari sumber air baru dalam bentuk air tanah air sungai air danau, mengolah atau menawarkan air laut, mengolah dan menyehatkan kembali sumber air kotor yang telah tercemar (Mirza, 2014). Semakin berkembangnya teknologi maka semakin berkembang pula penyediaan air minum. Misalnya, pengadaan AMDK (Air Minum dalam Kemasan), persediaan Air Minum Isi Ulang (AMIU) (Syamsul, 2010).

Kebutuhan yang besar akan air tersebut dibaca oleh perusahaan untuk memproduksi air minum dalam kemasan. Kini perusahaan yang bergerak dalam bisnis Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) semakin bertambah dan memperluas jaringan pemasarannya sehingga tingkat persaingan semakin ketat. (Ronitua, et.al., 2017). Salah satunya PT. Aqua Golden Mississippi, Tbk. merupakan perusahaan pelopor air minum mineral pertama kali di Indonesia yang *go public* pada 1 Maret 1990. Perusahaan air mineral ini berdiri pada 23 Februari 1973 dan kegiatan fisik perusahaan dimulai pada Agustus 1973, ditandai dengan pembangunan pabrik di kawasan Pondok Ungu, Bekasi, Jawa Barat. Percobaan produksi dilaksanakan pada Agustus 1974 dan produk komersial dimulai sejak 1 Oktober 1974 dengan kapasitas produksi 6 juta liter setahun. Produk pertamanya adalah AQUA botol kaca 950 ml yang kemudian disusul dengan kemasan AQUA galon. (Sutisman, et.al., 2010).

**Tabel 1. 2 Top Brand Awards 2019**

<b>TOP BRAND AIR DALAM KEMASAN 2019</b>	
AQUA	61%
ADES	6,0%
CLUB	5,1%
LE MINERALE	5,0%
CLEO	4,7%

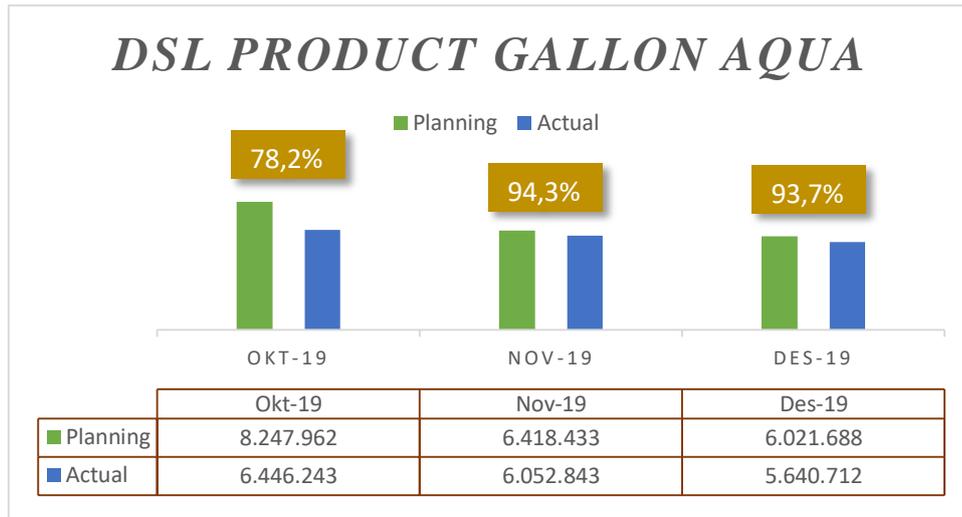
(Sumber : Top brand Awards, 2019)

Berdasarkan tabel 1.2 data *top brand award* untuk air minum dalam kemasan fase II tahun 2019 *AQUA* memiliki persentasi paling tinggi dibandingkan merek lain. Dengan total perusahaan AMDK yang ada di Indonesia tersebut maka persaingan bisnis pada era saat ini semakin ketat,

sehingga menuntut perusahaan untuk berkembang dan meningkatkan keunggulannya secara kompetitif (Ronitua et al., 2017).

Semakin meningkatnya permintaan pasar terhadap Air Minum Dalam Kemasan menuntut produsen memberikan inovasi baru dalam penyediaan, pengolahan maupun pemasarannya (Deril & H. Novirina, 2014). Dengan kondisi yang seperti ini, maka perusahaan dalam operasionalnya termasuk ke dalam pendistribusian barang harus secara efektif dan efisien, sehingga perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya untuk berkembang. Alur distribusi yang efisien menjadi kunci bagi perusahaan manufaktur dalam melakukan *delivery* produknya ke tangan konsumen. (Hanifah et.al., 2018).

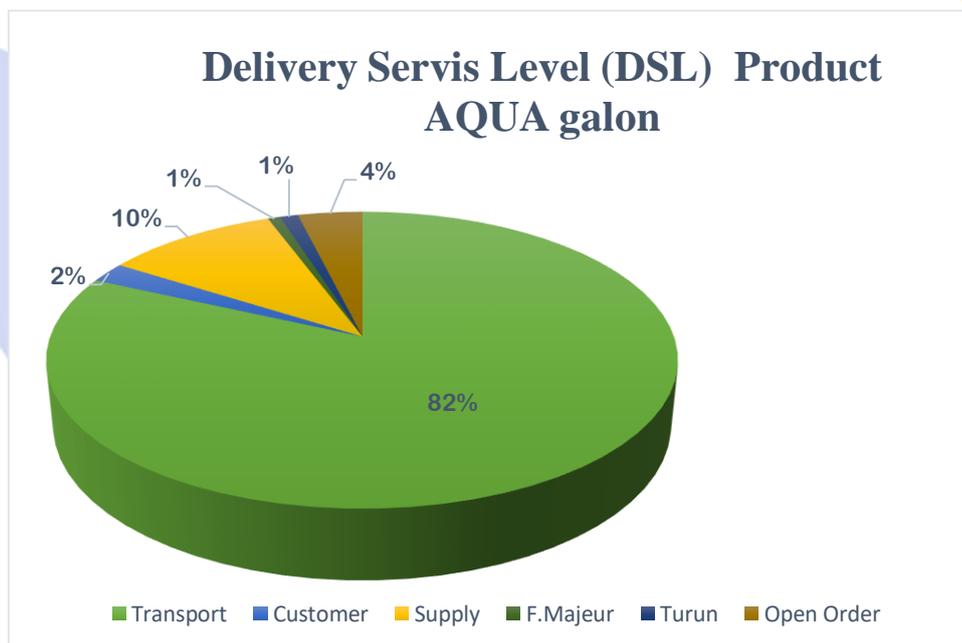
Aktifitas distribusi memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah industri untuk meningkatkan pelayanan operasional kepada konsumen, menekan biaya distribusi dan mengurangi jumlah persediaan di gudang (*inventory*) (Siregar & Puar, 2018). Dalam pendistribusian produk memiliki banyak aspek yang harus diperhatikan seperti fasilitas, transportasi, ketersediaan dan juga komunikasi dari pihak yang bersangkutan sehingga harus ada pengontrolan yang begitu teliti untuk memastikan segala proses distribusi tidak menghambat proses yang berkaitan. Proses distribusi yang kurang efektif akan berpengaruh pada kualitas produk yang akan sampai di tangan konsumen. Perusahaan harus dengan tepat menetapkan strategi-strategi distribusi untuk menghindari kerugian karena distribusi merupakan rantai yang saling berkaitan, sebuah kesalahan kecil selama proses distribusi apabila tidak cepat diatasi perusahaan bisa menghambat proses distribusi dan itu memiliki pengaruh buruk bagi perusahaan dari segi kualitas produk, dan juga kepuasan konsumen. (Karundeng, et.al, 2017)



**Gambar 1. 1 Delivery Servis Level Product AQUA galon**

(Sumber : PT. AQUA Golden Misissippi Mekarsari, 2020)

Berdasarkan gambar 1.1 menggambarkan *DSL Product Gallon* yang belum memenuhi target KPI dari PT. AQUA Golden Misissippi yaitu 98%. Tidak tercapainya *Delivery Servis Level* pada pengiriman produk galon disebabkan karena beberapa faktor yang digambarkan pada gambar 1.2.



**Gambar 1. 2 Faktor Mempengaruhi Delivery Servis Level**

(Sumber : PT. AQUA Golden Misissippi Mekarsari, 2020)

Berdasarkan gambar 1.2 faktor terbesar masalah pengiriman adalah transportasi. Disinilah peran penting pihak yang terlibat dalam saluran distribusi dalam mencapai tujuan perusahaan. Agar mencapai saluran distribusi yang

efektif pasti membutuhkan perannya transportasi. Kinerja transportasi akan menentukan kinerja pengadaan, produksi, dan *customer relationship management*. Aktivitas transportasi akan mengkonsumsi sumber daya keuangan, waktu, dan sumber daya lingkungan. Aktivitas transportasi berakibat pada peningkatan sediaan barang dalam *transit*. Sistem logistik yang efektif dan efisien harus dapat mengurangi *in transit inventory* ini seminimal mungkin (Zaroni, 2015).

Diperlukan pengendalian terhadap pengiriman produk AQUA galon. Pengendalian terhadap kinerja transportasi yang menangani pengiriman barang sangat diperlukan untuk mendukung manajemen dalam hal meningkatkan pelayanan dan kualitas perusahaan sehingga dapat bersaing dengan kompetitor lain. Perbaikan secara berkesinambungan dari waktu ke waktu sangat dibutuhkan, hal ini untuk mengatasi permasalahan pada saluran distribusi sehingga tercapai saluran distribusi yang efektif dan efisien yang dibuktikan dengan penelitian ilmiah.

Menurut Sopan (2010) melakukan penelitian terhadap perbaikan kualitas pelayanan di PT. Indah Cargo pada bagian pengiriman barang menggunakan metode *Six Sigma*, penelitian yang sama juga dilakukan oleh Pratikto (2016) dalam menganalisis faktor keterlambatan pengiriman barang PT. Telaga Baru menggunakan metode *Six Sigma* serta dikuatkan dengan penelitian (Tukan & Meiyanti, 2019) mengenai perbaikan sistem pengendalian kualitas di PT.Pos Indonesia untuk mencapai target distribusi dibagian ekspedisi menggunakan metode *Six Sigma*.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi pengendalian terhadap kinerja transportasi pada aktivitas pengiriman barang PT. AQUA Golden Misissipi menggunakan metode *Six Sigma* yang dimana metode ini dapat membantu menyelesaikan permasalahan dalam pengiriman. Berdasarkan uraian diatas menarik penulis untuk melakukan penelitian pada permasalahan pengiriman di galon, dengan judul “Pengendalian Kualitas Transportasi Pada Proses Pendistribusian Produk AQUA Galon Di PT.AQUA Golden Misissipi Mekarsari Dengan Menggunakan Metode *Six Sigma*.”

## 1.2 Rumusan Penelitian

Bedasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Berapa nilai *defect per million opportunity* kinerja transportasi di PT. AQUA Golden Misissippi?
2. Berapa biaya kerugian perusahaan dari segi distribusi untuk produk AQUA galon?
3. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya keterlambatan transportasi pada pengiriman produk AQUA galon?
4. Bagaimana usulan – usulan yang diberikan untuk mengatasi permasalahan kinerja transportasi di PT. AQUA Golden Misissippi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan penelitian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui nilai *defect per million opportunity* kinerja transportasi di PT. AQUA Golden Misissippi.
2. Untuk mengetahui biaya kerugian perusahaan dari segi distribusi untuk produk AQUA galon.
3. Untuk mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya keterlambatan transportasi pada pengiriman produk AQUA galon.
4. Untuk mengetahui usulan – usulan yang diberikan untuk mengatasi permasalahan kinerja transportasi di PT. AQUA Golden Misissippi?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Bedasarkan tujuan latar belakang, rumusan penelitian dan tujuan penelitian maka adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Penulis :
  - a. Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan;
  - b. Untuk menambah wawasan mengenai distribusi produk AQUA galon.
2. Bagi Perusahaan :
  - a. Hasil penelitian ini bisa memberikan solusi mengenai permasalahan distribusi produk AQUA galon;

- b. Memberikan masukan, informasi, sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam mempertimbangkan dalam mengambil keputusan khususnya dalam pendistribusian produk AQUA galon.
- 3. Bagi Masyarakat:
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran demi menambah wawasan bagi pembaca.
  - b. Memberikan informasi, masukan atau sumbangan pemikiran bagi pembaca yang melakukan penelitian serupa.

### 1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini menjadi terarah dan tidak terjadi penyimpangan dari tujuan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Data yang digunakan dalam pembuatan laporan ini merupakan data historis perusahaan pada pengiriman AQUA galon periode Bulan Oktober - Desember 2019.
2. Objek penelitian dilakukan terhadap kinerja transportasi.
3. Penelitian hanya dilakukan di PT. AQUA Golden Misissipi Mekarsari.
4. Dalam penelitian ini tipe truk yang digunakan yaitu truk *jugrack* dan lasah.
5. Harga pasar produk yang ditentukan pada periode Bulan Oktober – Desember 2019.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini, peneliti secara garis besar membagi menjadi 6 (enam) bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, pembatasan dan asumsi masalah, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II STUDI PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian mengenai teori – teori logistik, distribusi, transportasi, evaluasi, kinerja, kualitas, *total quality management*, dan metode *six sigma* yang berhubungan dengan pembahasan serta digunakan untuk pemecahan masalah.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan model yang digunakan serta langkah-langkah yang akan dilakukan untuk pemecahan masalah. Rangkaian urutan pemecahan masalah digambarkan dalam bentuk flowchart.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisikan tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam pemecahan masalah, dilanjutkan dengan pengolahan data untuk memperoleh solusi sehingga tujuan penelitian tercapai.

**BAB V ANALISIS**

Bab ini berisi mengenai analisis dan pembahasan terhadap solusi yang dihasilkan pada pengolahan data sesuai dengan model dan langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh sesuai hasil pemecahan masalah dan saran terhadap perusahaan.