# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan suatu produk dari permintaan yang selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu memaksa suatu perusahaan distribusi atau pabrik sekalipun untuk menciptakan suatu sistem distribusi yang terencana agar mampu memenuhi setiap permintaan konsumen secara tepat baik dari segi kualitas, kuantitas dan waktu. Kualitas pelayanan juga menentukan sebuah perusahaan untuk berkembang dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap pangan dan meratakan pemenuhan akan pangan terutama beras maka pemerintah membentuk suatu badan usaha yang berbentuk Perusahan Umum (PERUM) yaitu Perum Bulog yang merupakan salah satu bentuk Badan Usaha Milik Negara atau yang disebut dengan BUMN. Perum Bulog adalah badan usaha yang didirikan dengan Peraturan Pemerintah No.07 Tahun 2003. Bulog yang disebut dengan Badan Urusan Logistik. Perum Bulog sebagai Badan Usaha Milik Negara memiliki tugas utama, yaitu menyelenggarakan usaha logistik pangan pokok yang bermutu dan memadai bagi hajat hidup orang banyak, bertugas menjaga pangan dan menjamin kelancaran penyebaran komoditas pangan.

Sesuai dengan tugas dari Bulog bahwa yakni melakukan penyebaran beras ke seluruh wilayah Indonesia untuk memeratakan persediaan beras dan menstabilkan harga beras, oleh karena itu diperlukan sarana transportasi atau jasa pengangkutan khususnya pengangkutan melalui darat. Berkaitan dengan pendistribusian atau penyaluran beras ke seluruh wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, agar berjalan dengan baik dan lancar, dibutuhkanlah jasa pengangkutan yang baik dan professional.

Pihak Bulog disini melakukan perjanjian pengangkutan beras dengan PT, Jasa Prima Logistik Bulog (cabang Sumatera Selatan dan Bangka Belitung) yang selanjutnya disingkat dengan PT. JPLogistik Bulog. PT. Jasa Prima Logistik Bulog ini merupakan anak perusahaan dari Perum Bulog yang melakukan usaha dibidang jasa survey dan pemberantasan hama, Jasa logistik dan angkutan serta usaha pendukung lainnya untuk menghasilkan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia untuk mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai perseroan dengan tetap menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Dalam hal ini PT. Jasa Prima Logistik Bulog sebagai anak perusahaan dari Perum Bulog melakukan tugas untuk mengantarkan beras dari gudang pengiriman kepada gudang penerima dengan melalui perantara dikarenakan belum adanya armada yang mereka miliki sehingga bekerjasama dengan angkutan lain, dalam bentuk perorangan. Disini pihak PT. Jasa Prima Logistik Bulog mengalami kendala berupa armada yang belum ada untuk mengantarkan beras tersebut ke gudang penerima maka, pihak PT. Jasa Prima Logistik Bulog meyerahkan kepada angkutan lain dengan tanggung jawab tetap berada pada PT. Jasa Prima Logistik Bulog terhadap Perum Bulog. Sehingga, bila terjadi kerusakan barang dalam pengangkutan tersebut, penerima barang hanya dapat menuntut kepada PT. Jasa Prima Logistik Bulog yang diberikan kuasa untuk mengangkut beras tersebut sampai ke tempat tujuan barang yang telah diperjanjikan sebelumnya dengan selamat. Untuk itu terdapat tugas pendistribusian PT. Jasa Prima Logistik Bulog yaitu beras untuk Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Bantuan Sosial (BANSOS) untuk pendistribusian BPNT ada beberapa komoditi yang akan di distribusikan oleh PT. Jasa Prima Logistik Bulog ke beberapa wilayah yaitu: Beras, Telur, Terigu, Gula dan Daging.

Untuk meningkatkan efektivitas dan ketepatan sasaran penyaluran bantuan sosial serta untuk mendorong keuangan inklusif, Presiden Republik Indonesia memberikan arahan agar bantuan sosial dan subsidi disalurkan secara non tunai, dengan menggunakan sistem perbankan. BPNT adalah bantuan pangan dari pemerintah yang diberikan kepada KPM (Keluarga Penerima Manfaat) setiap bulannya melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli pangan di Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (E-Warong KUBE PKH/pedagang) bahan pangan yang bekerja sama dengan Bank Himbara. BPNT bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran serta memberikan nutrisi yang lebih seimbang kepada KPM secara tepat sasaran dan tepat waktu.

Namun didalam melakukan distribusi BPNT dari beberapa komoditi tersebut sering terjadi masalah yaitu pendistribusian beras sering terjadi Irregularitas distribusi beras. distribusi irregularitas yang paling mayoritas adalah distribusi beras yang kurang dan beras yang cacat. Irregularitas distibusi disebabkan beberapa faktor, yaitu: kurangnya pengetahuan penanganan barang, kurang teliti, kurangnya keterampilan yang dimiliki karyawan, kendaraan yang rusak, kurangnya keamanan dalam setiap pengiriman barang dan barang yang masuk ke gudang. Irregularitas yang terjadi membuat kepercayaan pelanggan berkurang, ganti rugi jika terjadi barang kurang dan barang yang rusak.

## Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam Laporan Kerja Praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Irregularitas apakah yang paling dominan yang terjadi pada pengiriman BPNT beras pada periode Januari-Agustus 2018 ?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan irregularitas pengiriman BPNT beras pada periode bulan Januari-Agustus 2018 ?
3. Bagaimana solusi untuk mengurangi Irregularitas distribusi beras untuk perusahaan PT. Jasa Prima Logistik ?

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam Laporan Kerja Praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Irregularitas apakah yang paling dominan yang terjadi pada pengiriman BPNT beras pada periode bulan Januari-Agustus 2018.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan Irregularitas pengiriman BPNT beras pada periode bulan Januari-Agustus 2018.
3. Memberi solusi untuk mengurangi Irregularitas distribusi beras untuk perusahaan PT. Jasa Prima Logistik

## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam Laporan Kerja Praktik ini sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, sebagai penerapan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah kedalam praktek yang sebenarnya dan sebagai pengalaman praktik dalam menganalisis suatu masalah yang terjadi secara ilmiah.
2. Bagi kampus Sekolah Tinggi Manajemen Logistik, hasil penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan studi kasus dan acuan bagi mahasiswa pada umumnya serta sebagai bahan referensi bagi pihak perpustakaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca.
3. Bagi PT. Jasa Prima Logistik Bulog, hasil penulisan ini dapat membantu untuk mengetahui proses pengendalian kualitas distribusi beras di perusahaannya, setelah mengetahui apakah proses berada dalam kontrol atau tidak maka pihak perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.

## Batasan Penelitian

Adapun Batasan penelitian dalam Laporan Kerja Praktik ini sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini hanya dilakukan pembahasan mengenai pengawasan kualitas menggunakan *p chart.*
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai distribusi beras Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) .
3. Pengawasan kualitas ini hanya pada komoditi beras pada bulan Januari-Agustus 2018.
4. Pengawasan kulitas ini hanya pada kiriman melalui darat pada bulan Januari-Agustus 2018.

## Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam Laporan Kerja Praktik ini sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan yang diteliti.

**BAB II STUDI PUSTAKA**

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

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tata cara penyelesaian masalah dan pembahasan flow chart penelitian.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

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

**BAB V ANALISIS**

Bab ini membahas mengenai analisis hasil penelitian, mengintegrasikan hasil penelitian ke dalam kumpulan pengetahuan yang telah mapan, menganalisis hasil penelitian, dan menjelaskan implikasi lain dari hasil penelitian termasuk keterbatasan temuan penelitian.

**BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran penelitian.