

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya ekonomi di era Globalisasi, membuat permintaan terhadap pasar di Indonesia semakin meningkat. Seperti yang ditulis dalam penelitian (Nurhayati, 2015) dikatakan bahwa dengan terjadinya Globalisasi di segi ekonomi perdagangan dipermudah dalam melakukan transaksi jual beli barang maupun jasa, yang dapat menyebabkan terjadinya persaingan pasar dalam menaikkan kualitas dan jasa. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk menarik konsumen dengan memberikan barang atau jasa yang terbaik sesuai dengan kebutuhan konsumen. Untuk memberikan barang atau jasa yang terbaik setiap perusahaan harus memiliki sistem kerja yang efektif, efisien, ekonomis. (Harmony, 2021) mengatakan perusahaan jasa merupakan salah satu dari beberapa jenis perusahaan yang perlu diperhatikan dalam sistem kerjanya, karena pencapaian perusahaan tersebut dilihat berdasarkan kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumennya.

Untuk mencapai kepuasan dan loyalitas konsumennya, perusahaan jasa sektor ekspedisi perlu meningkatkan kualitas dalam pelayanannya, ditambah lagi dengan bertambahnya jumlah perusahaan jasa sektor ekspedisi di Indonesia, mulai dari yang bergerak dalam bidang pengiriman maupun logistik. Di dalam perusahaan jasa bidang pengiriman terdapat banyak perusahaan yang menggunakan teknologi yang canggih, sedangkan dalam bidang logistik, yang muatannya besar dan banyak diperlukan suatu sistem kerja, sumber daya dan teknologi yang bersinergi satu dengan yang lain, sehingga dapat memberikan kepuasan dan loyalitas dari konsumennya.

Salah satu contoh permasalahan dalam perusahaan ekspedisi adalah waktu pengiriman barang, seperti permasalahan yang dikutip dalam (harianmerdekapost.com, 2020) mengenai keluhan konsumen kepada perusahaan bidang pengiriman yaitu JNE, mengatakan “Barang yang dipesan untuk diantarkan kepada konsumennya tidak sampai dengan tepat waktu

padahal menggunakan pengiriman *Express*". Keterlambatan Pengiriman Metode *Express* secara demikian merupakan pokok permasalahan yang paling berisiko dalam perusahaan ekspedisi, dikarenakan konsumen membayar lebih untuk dapat mengirim barang lebih cepat sampai ditujuan. Permasalahan tersebut dapat terjadi pada perusahaan dikarenakan terdapatnya pemborosan seperti *Unnecessary Motion, Transport Of Document, Waiting Do For The Next Step, Process Step and Approvals, Doing Work Not Requested, Backlog Of Work, dan Error In Document*. Dengan demikian, perusahaan harus membayar lebih gaji karyawan untuk biaya lembur atau perusahaan dapat mengurangi jumlah biaya lembur yang besar dengan mempersingkat waktu proses. Hal tersebut akan mempengaruhi keuangan perusahaan dalam mengeluarkan biaya lembur setiap karyawannya. Dengan itu, perusahaan diharapkan berusaha untuk mampu mengelola dan mengevaluasi sistem kerjanya dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi untuk mendapatkan mencapai kepuasan konsumen.

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dalam pengiriman barang atau ekspedisi cargo yang berdiri pada tanggal 21 April 2014. PT. XYZ berdiri khususnya di bidang logistik yang dapat memperpendek jarak dan mempersingkat waktu pengiriman barang dari satu daerah ke daerah lainnya. PT. XYZ mempunyai salah satu pelanggan yang selalu menggunakan jasa pengiriman PT. XYZ yaitu, PT Hyundai Elevator yang mengirim barang berupa *sparepart elevator*. (MAKSINDO, n.d.) mengatakan perusahaan ekspedisi dapat terlihat unggul dalam menjalankan usahanya jika dapat menerapkan pelayanan yang baik disertakan waktu pengiriman yang cepat dan tepat. Sedangkan, PT. XYZ seringkali terjadinya pemunduran waktu pengiriman yang diakibatkan dengan banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi pemunduran waktu pengiriman tersebut. Melihat kondisi dan kenyataan seperti diatas maka perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan sistem kerja, dengan menghilangkan faktor-faktor pemborosan terhadap waktu proses yang menyebabkan target waktu pengiriman terhambat. Hal tersebut sangatlah berpengaruh terhadap perusahaan untuk meningkatkan kualitas daripada pelayanan terhadap konsumen. Salah satu metode dalam perbaikan sistem unit kerja adalah pengaplikasian konsep *Lean Service* pada perusahaan tersebut. *Lean Service*

merupakan pendekatan yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan pada bagian sistem *service* agar mendapat pelayanan yang efektif, dan menyampaikan informasi antar perusahaan dengan konsumen cepat sebagai peningkatan *costumer value*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor-faktor yang dapat menyebabkan target waktu pengiriman tidak tercapai ?
2. Bagaimana cara meminimasi pemborosan yang terjadi dengan menggunakan metode *Lean Service* ?
3. Bagaimana pengaruh waktu proses pelayanan terhadap biaya lembur ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mampu mengetahui dan menganalisa faktor-faktor penyebab target waktu pengiriman tidak tercapai.
2. Memberikan usulan dengan menerapkan *Lean Service* terhadap proses pengiriman barang untuk memperbaiki sistem kerja.
3. Mampu menganalisa biaya perusahaan yang dikeluarkan untuk biaya lembur karyawan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat di ambil dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Memperoleh pengetahuan mengenai kondisi suatu perusahaan atau industri baik dari segi manajemen yang diterapkan, kondisi fisik, peralatan yang digunakan, kondisi para karyawan dan kegiatan pekerjaan yang dilakukan.

- b. Memperoleh kesempatan mengetahui berbagai macam permasalahan yang ada kemudian dicari penyelesaiannya. Sehingga mahasiswa memiliki kemampuan analisa yang baik untuk memecahkan persoalan yang ada.
  - c. Menanamkan sikap profesional yang diperlukan mahasiswa untuk memasuki lapangan kerja yang sesuai dengan bidangnya.
  - d. Dapat membina hubungan dengan industri sehingga memungkinkan untuk dapat bekerja di industri tempat pelaksanaan Tugas Akhir setelah lulus nanti.
2. Bagi Lembaga Pendidikan
- a. Terjalannya hubungan baik antara Institut Teknologi Indonesia – Serpong dan PT. XYZ, sehingga memungkinkan kerja sama ketenaga kerjaan dan kerja sama lainnya.
  - b. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan sehingga selalu sesuai dengan perkembangan dunia industri.
3. Bagi Perusahaan
- a. Memperoleh masukan-masukan baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang melakukan Tugas Akhir.
  - b. Dapat menjalin hubungan yang baik dengan lembaga pendidikan khususnya Institut Teknologi Indonesia - Serpong.
  - c. Perusahaan semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Untuk menjaga agar tetap fokus pada permasalahan yang dibahas pada penelitian ini, maka penulis perlu membatasi masalah yang akan diteliti sehingga permasalahan lebih terarah dan masih di dalam ruang lingkup penelitian. Pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di PT. XYZ.
2. Pembahasan dilakukan pada divisi *Operation* PT. XYZ.
3. Pembahasan hanya dilakukan pada proses *shipping* PT. Hyundai Elevator.

4. Data yang digunakan sebagai bahan penelitian adalah data pengiriman barang PT. Hyundai Elevator dan data dari pengukuran waktu *shipping* (data waktu aktual).
5. Pembahasan berfokus pada faktor yang mempengaruhi waktu tidak tercapai.
6. Pembahasan berfokus pada keuangan perusahaan khususnya pengeluaran biaya lembur karyawan.
7. Data wawancara didapatkan dari karyawan yang berkopeten pada bidangnya.
8. Kondisi truk, forklift, dan alat-alat bantu sudah dalam kondisi baik sebelum digunakan oleh perusahaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terstruktur penulisan Tugas Akhir ini, maka selanjutnya perlunya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menjelaskan studi pustaka dari penelitian – penelitian terdahulu, landasan teori untuk membahas dan menyelesaikan masalah yang ada, juga akan membahas tentang teori – teori yang berkaitan dengan Perusahaan ekspedisi cargo, *Lean Service*, *Define, Measure, Analyze, Improve and Control* (DMAIC), *Supplier-Input-Process-Output-Customer* (SIPOC), *Operation Process Chart* (OPC), *Value Stream Mapping* (VSM), diagram pareto, *Process Cycle Efficiency* (PCE), *Fishbone*, dan 5W+1H yang mendukung penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir yang meliputi kerangka penelitian, objek penelitian, metode penelitian, data yang digunakan, teknik

pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisa data, dan langkah-langkah pengerjaan.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Dalam bab ini menjelaskan tahapan pengumpulan dan pengujian data pada bagian *operation* di PT.XYZ untuk melakukan perbaikan sistem kerja dalam mempersingkat waktu proses dengan menggunakan metode *Lean Service*. Pengumpulan data berisi profil perusahaan, struktur organisasi, proses bisnis, sistem kerja, data pengiriman barang dari PT. Hyundai Elevator, deskripsi proses *operational* pengiriman barang, pembuatan *operation process chart*, pembuatan *value steam mapping*, klasifikasi aktivitas, identifikasi waste, perhitungan diagram pareto, dan perhitungan *process cycle efficiency*.

#### **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil analisa dari pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan teori dan alur penelitian yang sudah dijelaskan. Serta akan membahas dan menganalisis perhitungan yang telah dilakukan sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dan saran.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menjelaskan kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian selanjutnya.