

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan menjadi salah satu bidang atau sektor penghasilan yang cukup banyak di Indonesia, salah satu jenis perusahaan yang cukup dikenal adalah perusahaan jasa pengiriman yang bisa sangat mudah dijumpai. Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, keberadaan perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang menjadi sangat penting dan hampir mendukung setiap bidang kehidupan manusia. Terutama dalam sektor perdagangan, yang menjadi kebutuhan bagi produsen adalah memenuhi permintaan konsumen yang selalu mengandalkan layanan pengiriman barang melalui berbagai moda transportasi seperti darat, laut, dan udara (Nasution dkk, 2021). Secara keseluruhan, layanan pengiriman mencakup semua usaha yang diorganisir atau dilakukan secara individu atau kolaboratif dalam suatu organisasi dengan tujuan memberikan layanan secara efisien dan efektif. Dalam menghadapi persaingan di pasar, perusahaan logistik juga harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan daya saingnya guna memastikan keberlanjutan bisnis. Hal ini mencakup memberikan layanan terbaik dengan mengirimkan barang tepat waktu sesuai kesepakatan, menjaga keamanan barang agar tidak mengalami kerusakan, kehilangan, atau pengurangan (Rahmat dkk, 2021).

PT Bintang 29 Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa yaitu sebagai jasa pengiriman barang. Perusahaan melakukan

pengiriman menggunakan jalur darat dan laut. Berdiri sejak tahun 2018, saat ini PT Bintang 29 Mandiri memiliki kantor pusat yang berada di kota Surabaya dan kantor cabang yang berada di kota Makassar. Adapun sistem pengiriman barang yang ditawarkan yaitu *Port to Port*, *Port to Door*, *Door to Port*, dan *Door to Door*. Saat ini perusahaan melakukan pengiriman sebanyak dua kali dalam satu minggu, yaitu pada hari Kamis dan Minggu. Adapun barang yang dikirim oleh perusahaan memiliki jenis yang berbeda antara lain minyak, susu bubuk, sirup, *speaker*, tembakau hingga produk satuan.

Dalam proses pengiriman barang, PT Bintang 29 Mandiri selalu berupaya menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat. Akan tetapi permasalahan yang dihadapi perusahaan adalah *lead time* pengiriman barang yang panjang yaitu 137 jam atau 8243 menit, sedangkan estimasi pengiriman barang yang diberikan perusahaan ke pelanggan adalah 36 jam atau 2.160 menit. Perbedaan *lead time* itu bisa terjadi oleh adanya aktivitas yang membutuhkan waktu panjang dan tidak diperhitungkan secara detail oleh perusahaan. Beberapa aktivitas yang membutuhkan waktu panjang adalah lamanya penumpukan barang pesanan sebelum jadwal pemberangkatan, pemindahan barang pesanan dari gudang ke truk, dan proses pengiriman itu sendiri. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat mengakibatkan adanya keterlambatan pengiriman hingga ditolaknya barang oleh penerima. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan suatu cara untuk menganalisis tingkat pemborosan yang terjadi pada proses pengiriman barang.

Dalam praktik operasional, pendekatan *lean* adalah kumpulan metode dan alat untuk meningkatkan efisiensi proses secara signifikan. Jika prinsip-prinsip *lean*

diterapkan dengan baik, dapat memberikan manfaat yang konkret dan dapat diukur, seperti mengurangi tingkat pemborosan, mempercepat *lead time*, mengurangi rasio penolakan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan sejenisnya (Purba dkk, 2017). Dari permasalahan yang telah disebutkan dapat diidentifikasi melalui penerapan pendekatan *lean distribution*. Prinsip-prinsip dari pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi *lead time*, dengan harapan bahwa *lead time* yang lebih singkat akan mengurangi biaya dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam sistem distribusi yang dijalankan oleh perusahaan (Hambajawa dkk, 2020).

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan PT Bintang 29 Mandiri mampu mengurangi pemborosan (*waste*) pada proses pengiriman barang. Selanjutnya, setelah mengetahui tingkat pemborosan yang terjadi, perusahaan dapat melakukan *improvement* sesuai dengan bobot prioritas pemborosan yang terjadi. Dengan demikian, perusahaan diharapkan dapat mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah dianalisis. Sehingga perusahaan mampu bersaing dengan kompetitor serta dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pelanggan. Oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan performansi perusahaan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana tingkat pemborosan (*waste*) yang terjadi pada proses pengiriman barang di PT Bintang 29 Mandiri dan bagaimana usulan perbaikannya?”

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya masalah dari topik pembahasan penelitian ini, maka perlu adanya batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada kantor PT Bintang 29 Mandiri yang berada di kota Surabaya.
2. Penelitian dilakukan dengan menganalisis sistem pengiriman *port to port*.
3. Produk yang dikirim memiliki klasifikasi barang yang tidak *perishable*.
4. Pengiriman barang dilakukan melalui moda transportasi jalur darat dan laut.
5. Penelitian dilakukan hanya sampai pada tahap usulan perbaikan.

### 1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Proses bisnis dianggap sama pada setiap pelayanan terhadap pelanggan.
2. Tidak ada perubahan atau penambahan aktivitas pada proses pengiriman selama penelitian berlangsung.
3. Kendaraan yang digunakan dalam keadaan baik dan tidak mengalami kendala.
4. Tidak terdapat antrian pada saat aktivitas menerima barang pelanggan.
5. Barang pesanan diterima satu hari sebelum jadwal pengangkutan barang.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pemborosan (*waste*) yang terjadi pada proses pengiriman barang pada PT Bintang 29 Mandiri sehingga dapat memberikan usulan perbaikan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
  - a. Memberikan kontribusi penerapan ilmu pengetahuan dalam industri jasa pengiriman barang.
  - b. Meningkatkan kemampuan analisis dan berpikir lebih sistematis terutama tentang analisa pemborosan.
  - c. Menerapkan teori yang telah didapat selama di bangku perkuliahan dengan praktek di lapangan.
  - d. Memberikan referensi untuk peneliti selanjutnya mengenai analisa pemborosan di perusahaan logistik.
2. Bagi Universitas
  - a. Menambah literatur bagi program studi dan universitas dalam permasalahan analisa pemborosan pada perusahaan logistik.
  - b. Menjalin hubungan dengan perusahaan dengan membantu memberikan masukan penyelesaian bagi perusahaan dari penulis.

### 3. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai masukan atau informasi bagi perusahaan dengan harapan dapat digunakan sebagai referensi mengenai analisis aktivitas pemborosan yang optimal agar dapat meningkatkan performansi pelayanan perusahaan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menguraikan secara singkat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memaparkan mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Supply Chain Management*, Logistik, Jasa Pengiriman Barang, *Lean*, *Lean Distribution*, *Waste*, *8 Waste*, *Value Stream Mapping*, *Value Stream Tools*, PAM, Kuesioner, *Fishbone* Diagram, dan 5W+1H.

### **BAB III        METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan waktu dan tempat penelitian, variabel yang digunakan, pengumpulan data, dan langkah-langkah pemecahan masalah menggunakan metode *Lean Distribution*.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan uraian tentang langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data yang telah dikumpulkan dan hasilnya diharapkan menjadikan bahan pertimbangan kemungkinan penerapan metode tersebut dengan penerapan metode *Lean Distribution*.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan atas analisa terhadap hasil pengolahan data, yaitu usulan perbaikan terhadap permasalahan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**