

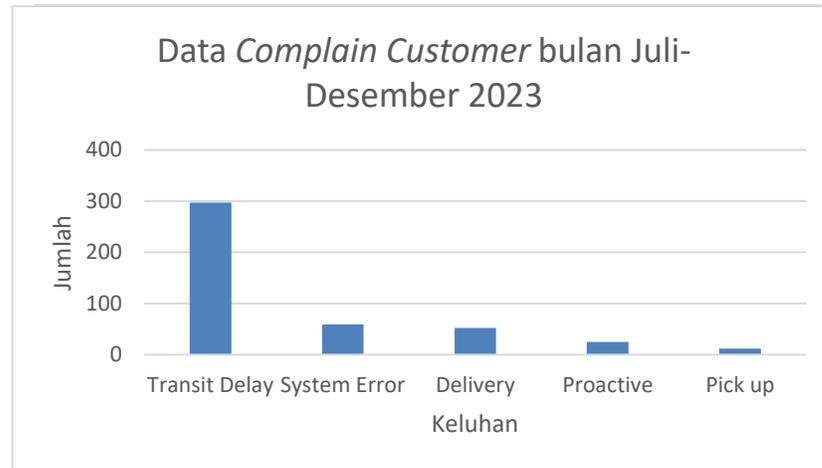
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pengetahuan dan teknologi yang pesat menyebabkan persaingan yang lebih intens di antara industri. Agar tetap bersaing, perusahaan harus memenuhi keinginan pelanggan. Salah satu cara perusahaan untuk dapat terus bersaing dan mempertahankan kinerja adalah dengan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Logistik, dimaknai dalam distribusi logistik atau penyimpanan barang dalam skala besar, merupakan bagian integral dari sektor industri. Peningkatan berkelanjutan dalam logistik merupakan upaya untuk memperbaiki dan mengembangkan program atau proses operasi secara berkelanjutan melalui kegiatan evaluasi yang diharapkan dapat membantu bisnis bertahan dan berkembang.

Sebagai perusahaan logistik, PT. XYZ harus mampu meningkatkan kualitas layanan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan dan agar dapat bersaing. Permasalahan yang terjadi di perusahaan adalah *Service Level Agreement* masih berada di bawah standar. Data keluhan pelanggan bulan Juli-Desember 2023 mengindikasikan bahwa terjadi permasalahan selama proses pengiriman.



Gambar 1.1 Data Komplain

Berdasarkan data pada Gambar 1.1, *Transit Delay* merupakan kategori yang paling sering dikeluhkan yaitu 67% dari total keluhan dengan perbedaan yang cukup signifikan sehingga penelitian hanya difokuskan pada permasalahan *transit delay*. *Transit Delay* merupakan keadaan dimana pergerakan barang tertunda akibat terdapat *bottle neck* di tempat barang kiriman diproses (*hub*). Setelah dilakukan pengamatan, didapatkan bahwa masih banyak *waste* yang terjadi dalam proses aktivitas seperti *Overproduction* yaitu produksi bahan berlebihan, *Defects* yaitu barang yang rusak ataupun hilang, *Unnecessary Inventory* pada penyimpanan yang terlambat keluar, *Transportation* pada perpindahan barang, *Waiting* dalam menunggu informasi, *Unnecessary Movement* dalam memproses barang, dan *Innapropriate Processing* yang terlihat melalui kesalahan pemrosesan. Melihat situasi tersebut, diperlukan upaya untuk mengidentifikasi *waste* atau kegiatan yang tidak memberikan nilai tambah (*non value added activity*) dan memberikan rekomendasi perbaikan dalam proses operasi.

Melihat masalah yang terjadi di PT.XYZ, metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah di perusahaan tersebut adalah *Lean Distribution*. *Lean distribution* digunakan untuk mengurangi biaya, memperbaiki performa proses operasi, mengurangi waktu tunggu, serta mengeliminasi *waste* agar kualitas pengiriman yang dihasilkan bisa maksimal. Melalui *Value Stream Mapping* (VSM) yang merupakan salah satu alat *lean*, dapat diidentifikasi pemborosan dalam bisnis jalur proses bisnis. Untuk memperbaiki aliran proses, digunakan metode yang bisa digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan. *Failure Mode and Effets Analysis* (FMEA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui potensi penyebab kerusakan dan merupakan metode untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan mengelola risiko secara efektif dalam suatu kegiatan.

Melalui penelitian ini diharapkan akan mengurangi pemborosan waktu pada proses operasi dalam mendistribusi barang pesanan konsumen. Penelitian ini memberikan usulan perbaikan yang dapat digunakan oleh tim *operation* sehingga diharapkan perusahaan dapat melakukan proses operasi yang lebih efektif dan mengurangi jumlah keluhan dari pelanggan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

*“Bagaimana pemborosan yang terjadi dalam proses distribusi dan usulan perbaikan untuk mengurangi pemborosan pada proses distribusi?”*

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hingga tahap perancangan perbaikan.
2. Kuesioner diisi oleh pihak manajemen internal.
3. Data penelitian dikumpulkan pada bulan April 2024.

## 1.4 Asumsi

Adapun asumsi pada penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Alur proses aktivitas di PT.XYZ tidak mengalami perubahan kebijakan.
2. Kondisi area kerja dalam keadaan normal.
3. Tidak menggunakan biaya sebagai bahan pertimbangan.

## **1.5 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan di PT.XYZ ini yaitu:

“Mengetahui pemborosan yang terjadi dalam proses distribusi dan memberikan usulan perbaikan untuk mengurangi pemborosan pada proses distribusi.”

## **1.6 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai pembendaharaan perpustakaan, serta untuk mengetahui sejauh mana dalam mengaplikasikan teori-teori yang didapat diperkuliahan dengan kenyataan permasalahan yang ada di perusahaan.
  - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Dapat mengetahui kondisi kinerja perusahaan yang berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi proses operasi.
  - b. Sebagai pertimbangan untuk menentukan kebijakan yang harus diambil dalam meningkatkan layanan pada perusahaan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini agar lebih terstruktur maka dirancang sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai dasar untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga memuat uraian tentang penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian tugas akhir yang akan dilakukan.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, langkah-langkah pemecahan masalah, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

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

Bab ini berisi pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis pengolahan data yang menjawab tujuan dan memberikan rekomendasi atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian dan saran yang baik untuk perusahaan serta penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**