

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada awalnya, kegiatan berdagang hanya dibatasi untuk satu negara. Namun, seiring berkembangnya perdagangan, penjual dan pembeli di satu wilayah mulai berinteraksi dengan pembeli dan penjual di negara yang berbeda. Pada tiap negara pastinya mempunyai sumber daya alam yang berbeda-beda satu dengan negara lainnya. Suatu negara pasti mempunyai kebutuhan yang tidak tersedia di negaranya sendiri, akan tetapi tersedia di negara lainnya. Dengan begitu negara tersebut harus melakukan pembelian atau pertukaran dengan negara yang menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan. Maka tercipta aktivitas ekspor dan impor di tiap negara.

Proses dimana eksportir dan importir membeli dan menjual barang dengan orang lain, bangsa, dan negara dikenal sebagai perdagangan internasional ekspor-impor. Setelah itu, penjual dan pembeli yang disebut juga eksportir dan importir membayar dalam mata uang asing.

Bisnis penyedia jasa logistik yang berada di Indonesia pada saat ini berkembang sangat dinamis sejalan dengan perkembangan perekonomian secara umum, pergerakan arus barang dari satu titik ke titik lainnya membutuhkan fasilitas logistik dan rantai pasok yang terintegrasi secara efektif dan efisien dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan penyedia jasa logistik. Pendekatan terpadu antara pihak-pihak yang campur tangan dalam produksi suatu produk dan jasa, dikenal dengan manajemen rantai pasok. Dimana dimulai dengan pengadaan bahan baku dari pemasok, bergerak melalui proses produksi, dan akhirnya sampai pada proses pengiriman (distribusi) ke pengguna akhir dengan semangat kerjasama dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan sebagai tujuan bersama.

Sistem organisasi, sumber daya manusia, aktivitas, informasi, dan sumber daya lain yang terkoordinasi yang bekerja sama untuk memindahkan

produk atau layanan dari pemasok ke pelanggan secara langsung atau online dikenal sebagai manajemen rantai pasokan. Tuntutan untuk menjadi penyedia jasa logistik pilihan pelanggan menuntut adanya upaya perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan agar bisnis tetap kompetitif, beradaptasi dengan berbagai perubahan, dan menarik perhatian pelanggan terhadap layanannya. Kualitas layanan dapat digunakan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif bagi semua pelaku usaha. Besar kemungkinan pelanggan yang menggunakan jasa tersebut akan merasa puas akibat adanya peningkatan kualitas pelayanan.. Tidak terkecuali PT. XYZ Tangerang Banten sebagai perusahaan yang bergerak di bidang import alat-alat berat situasinya tidak terlepas dari persoalan persaingan layanan jasa menawarkan yang mencakup jasa penyimpanan (pergudangan), jasa transportasi, dan jasa distribusi barang bagi konsumennya.

Salah satu layanan jasa logistik yang ditawarkan oleh PT. XYZ Tangerang Banten sebagai perusahaan importir adalah jasa penyimpanan (pergudangan) barang-barang impor dan hal ini adalah salah satu unsur yang sangat krusial pada aktivitas logistik karena mempunyai posisi yang penting pada kelancaran dan proses distribusi barang kepada konsumennya. Gudang sebagai tempat penyimpanan tidak hanya bersifat tertutup tetapi bisa juga bersifat terbuka dalam suatu lahan yang tersedia yang dapat menampung (menyimpan) barang-barang impor yang datang dan diterima dengan memperhatikan faktor kecukupan lahan, faktor keamanan, faktor ketertiban penyimpanan, faktor administrasi penyimpanan barang, faktor pengawasan dan pengendalian penyimpanan, serta faktor lama penyimpanan sampai saatnya barang diserahkan kepada konsumen (pelanggan). Semakin baik faktor-faktor tersebut teratasi dan tertangani, maka semakin baik pula kinerja layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Nilai persepsi-persepsi konsumen mengenai layanan ini menjadi ukuran evaluasi perusahaan dalam menilai kinerja internal perusahaan. Jika dilihat dari aspek manajemen rantai pasok, peranan jasa pergudangan menjadi salah satu unsur penting dalam kelancaran proses pengiriman barang kepada para pelanggan, maka

dari itu perusahaan dituntut untuk secara terus menerus memperbaiki layanan pergudangan yang ditawarkan yang mencakup aspek fasilitas, aspek sumber daya manusia, aspek teknologi informasi yang digunakan, sampai kepada aspek lahan yang tersedia dan disiapkan. Semua unsur ini akan menentukan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan. Untuk memberikan layanan yang baik perusahaan juga harus memperhatikan pengelolaan aktivitas yang ada di area gudang dengan menetapkan dan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang tepat dan efektif.

PT. XYZ Tangerang Banten adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang berfokus pada bidang penyedia jasa logistik dengan menawarkan jasa pergudangan kepada konsumennya, dalam jasa pergudangan yang ditawarkan mencakup layanan penyimpanan barang, pendistribusian barang, serta penciptaan nilai tambah, seperti penempelan label dan kartu garansi pada barang. Untuk memberikan layanan yang optimal, perusahaan harus dapat mengelola setiap aktivitas pergudangan dengan baik yang meliputi penerimaan barang (*Receiving*), pemindahan barang (*put away*), penyimpanan (*storage*), penciptaan nilai tambah (*value added service*), pengambilan barang (*order picking*), dan juga pengiriman barang (*shipping*). Untuk menunjang aktivitas pergudangan PT. XYZ Tangerang Banten telah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas, teknologi serta sistem penyimpanan dengan *Warehouse Management System* (WMS).

Dalam aktivitas pergudangan pada PT. XYZ Tangerang Banten terdapat kendala ataupun masalah yang meliputi aktivitas penerimaan, pemindahan barang, *order picking*, dan pengiriman. Barang-barang impor yang ditangani oleh perusahaan berupa alat-alat berat dan *spare part* alat-alat berat yang merupakan pesanan pelanggan PT. XYZ. Barang-barang dimaksud mencakup :

Tabel 1. 1 Nama Alat Berat yang Diimpor pada Tahun 2020

<b>No.</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Terlambat Penyerahan</b>
1.	<i>Excavator</i>	15	2
2.	<i>Bulldozer</i>	16	5
3.	<i>Crane</i>	13	2
4.	<i>Asphalt Paver</i>	14	2
5.	<i>Diesel Hammer</i>	15	4
6.	<i>Truck Forklift</i>	17	1
7.	<i>Trencher</i>	16	5
8.	Traktor	15	3
9.	<i>Wheel Loader</i>	15	1
10.	<i>Wales Stump</i>	14	3
11.	<i>Grader</i>	14	5
12.	<i>Scraper</i>	14	4
13.	<i>Roller</i>	13	2
14.	<i>Backhoe</i>	14	3
15.	<i>Boom Lift</i>	14	1
16.	<i>Cold Planer</i>	14	5
17.	<i>Compact Track Loader</i>	13	2
18.	<i>Haul Truck</i>	15	5
19.	<i>Paver Aspal</i>	15	3
20.	<i>Truk Forklift</i>	18	4
21.	Truk Jungkit	15	1

Persoalan yang muncul adalah ketika frekuensi layanan penerimaan barang impor khusus untuk alat-alat berat aktivitasnya meningkat, maka permasalahan yang muncul adalah dalam hal penyimpanan mengingat pemesanan alat-alat berat dari pelanggan tidak bisa diprediksi secara pasti waktu dan jumlahnya. Proses yang terintegrasi dalam menangani pergudangan menjadi salah satu faktor kunci mengatasi persoalan yang terjadi. Sedangkan untuk barang-barang suku cadang lebih mudah diatasi karena penyimpanannya dalam gudang tertutup dan kapasitas ruang (*space*) yang tersedia dibandingkan dengan barang yang datang masih sangat besar. Sampai dengan tahun 2020 pelanggan PT. XYZ Tangerang Banten yang biasa melakukan pemesanan barang ke luar negeri dan menggunakan jasa impor perusahaan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Nama Perusahaan yang Membeli pada Tahun 2020

No.	Nama Perusahaan (Pelanggan)
1.	PT. Wijaya Karya (Persero)Tbk
2.	PT. Waskita Karya (Persero)Tbk
3.	PT. Adhi Karya (Persero)Tbk
4.	PT. PP (Persero) Tbk
5.	PT. Hutama Karya (Persero)
6.	PT. Amarta Karya
7.	PT. Brantas Abipraya
8.	PT. Nindya Karya (Persero)
9.	PT. Total Bangun Persada Tbk
10.	Unilever
11.	Indomarco

12.	Adira
13.	Bumi Citra Permai
14.	PT. Delima Kreasi Nusa
15.	PT. Delta Sarana Duta
16.	PT. Multi Jaya Prakasa Abadi

Disamping alat-alat berat sebagaimana yang diuraikan di atas, *spare part* (suku cadang) alat-alat berat yang juga sering dipesan oleh pelanggan, *spare part* alat berat banyak dipakai dalam proyek konstruksi. Memasuki era globalisasi dengan kemajuan teknologi industri yang terus berkembang alat berat banyak disediakan. Perkembangan inovasi teknologi sekarang terlihat pada tersedianya beberapa macam alat berat. Perusahaan- perusahaan konstruksi berlomba-lomba untuk memberikan hasil pekerjaan yang *low-cost* dari segi kualitas maupun segi budgeting. Salah satu cara yang mereka gunakan ialah mengikuti perkembangan inovasi teknologi alat-alat berat.

*Spare part* alat berat seperti dump truck, forklift, dan traktor sekarang sering dipesan oleh pelanggan karena tingkat penggunaan alat berat frekuensinya sangat tinggi dan adanya kepercayaan kepada PT. XYZ Tangerang Banten sebagai pemasok utamanya. Efisiensi waktu merupakan salah satu penyebab yang kerap kali muncul pada, penghematan biaya, keunggulan bersaing, dan pentingnya peningkatan mutu layanan kepada pelanggan. Tingginya penggunaan alat berat oleh para pelanggan memberi peluang bagi perusahaan dalam memasok *spare part*, mengingat alat berat perlu diberikan perawatan yang ekstra dan terus menerus, sekaligus hal ini bisa meningkatkan *revenue* bagi perusahaan karena terdapat pertumbuhan bisnisnya, di sisi lain perusahaan perlu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh pelanggan.

*Spare part* alat berat adalah barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan sehingga memberikan fungsi

tertentu. Ada beberapa komponen kecil, misalnya engine yang memiliki beberapa komponen yaitu *fuel injection pump*, *water pump*, *alternator*, *oil pump*, *starting motor*, *compressor*, dan masih banyak lagi. Macam-macam *spare part* alat berat ini memiliki fungsi sendiri-sendiri. Secara umum *spare part* dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. *Spare part* bekas adalah komponen yang pernah dipakai pada jangka waktu tertentu dengan catatan memiliki kondisi masih layak pakai. *Spare part* yang masih layak pakai secara teknis masih dapat digunakan atau memiliki umur pakai.
2. *Spare part* baru adalah komponen yang belum pernah dipakai dan kondisinya pun baik.

Mengingat persaingan bisnis semakin ketat, maka diperlukan berbagai kreativitas dan inovasi dalam hal layanan kepada pelanggan sangatlah diperlukan. Jika perusahaan kurang baik dalam layanan maka sangat mungkin pelanggan akan beralih ke pesaing, termasuk dalam hal pemenuhan berbagai *spare part* alat-alat berat sebagai komponen penting untuk pemeliharaan. Memperhatikan, memeriksa, dan memenuhi komponen *spare part* pesanan pelanggan yang diperlukan harus dilakukan secara tepat. Hindari kesalahan dalam pengamatan karena banyak perusahaan yang tidak mau menerima kembali produk yang sudah terlanjur dibeli/diimport perusahaan. Dalam membeli komponen *spare part* memang mengandung resiko oleh sebab itu perusahaan harus lebih teliti dan jeli dalam memilih komponen yang akan dibeli/diimport. Beberapa contoh *spare part* yang dikelola oleh PT. XYZ Tangerang Banten dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. 3 Nama *Spare Part* yang Diimpor pada Tahun 2020

<b>No.</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Jumlah Stock</b>	<b>Jumlah Rusak</b>
1.	<i>Bucket</i>	250 unit	37
2.	<i>Bucket link</i>	225 unit	29
3.	<i>Bucket cylinder</i>	150 unit	25
4.	<i>Arm</i>	165 unit	25
5.	<i>Arm cylinder</i>	170 unit	18
6.	<i>Boom</i>	159 unit	21
7.	<i>Boom cylinder</i>	114 unit	17
8.	<i>Sprocket</i>	124 unit	17
9.	<i>Track Frame</i>	129 unit	26
10.	<i>Track shoe</i>	225 unit	31
11.	<i>Idler</i>	213 unit	22
12.	<i>Operator protection guard</i>	245 unit	30
13.	<i>Blade</i>	237 unit	24
14.	<i>Lift cylinder</i>	124 unit	24
15.	<i>Work lamp</i>	75 unit	19
16.	<i>Muffler</i>	213 unit	20
17.	<i>Precleaner</i>	335 unit	32
18.	<i>Cabin</i>	29 unit	7
19.	<i>ROPS Canopy 1</i>	115 unit	16

20.	<i>ROPS Canopy 2</i>	213 unit	23
21.	<i>Filter fuel advanced efficiency secondary</i>	211 unit	22
22.	<i>Filter element as engine oil</i>	155 unit	35
23.	<i>Filter as engine oil</i>	175 unit	30
24.	<i>Filter, engine oil</i>	154 unit	21
25.	<i>Element, hydraulic filter</i>	133 unit	35
26.	<i>Fiter as fuel (advanced efficiency secondary)</i>	135 unit	37
27.	<i>Lock valve spring r cylinder head</i>	145 unit	20
28.	<i>TBA, filter PQ44X10</i>	123 unit	14
29.	<i>Pump group unit injector HYD</i>	213 unit	29
30.	<i>Unit, EMS monitor</i>	211 unit	15
31.	<i>Nozzle assem, each including</i>	215 unit	31
32.	<i>Bearing connecting rod</i>	241 unit	30
33.	<i>Filter as engine oil (standar efficiency)</i>	223 unit	26
34.	<i>Filter element fuel (advanced efficiency)</i>	321 unit	29
35.	<i>Seal lip type (water temperature regulator)</i>	213 unit	35
36.	<i>Filter as water sep &amp; fuel (primary)</i>	225 unit	18
37.	<i>Pump, hydarulic -3 stage</i>	155 unit	11
38.	<i>Locknut (3/8-16- THD high temperature)</i>	117 unit	15
39.	<i>Hydraulic pump (CPL, incl item no1-39)</i>	184 unit	32
40.	<i>Regulator water temperature (92</i>	156 unit	29
41	<i>DEG Cwater coolant temperature</i>	167 unit	24

42	<i>138214</i>	115 unit	20
43	<i>Engine controller</i>	148 unit	9
44	<i>Filter element as air (primary)</i>	119 unit	11
45	<i>Filter as engine oil (standard efficiency)</i>	213 unit	24
46	<i>Seal valve assembly</i>	224 unit	32
47	<i>Controller</i>	215 unit	16
48	<i>Injector group fuel</i>	155 unit	19
49	<i>Hydraulic pump</i>	233 unit	27
50	<i>Injector group fuel</i>	218 unit	16
51	<i>Liner cylinder block</i>	211 unit	20
52	<i>Starting motor group electric</i>	221 unit	22
53	<i>Element fuel filter</i>	213 unit	29
54	<i>Acculator</i>	173 unit	15
55	<i>Seal group crankshaft (clockwise rotation)</i>	188 unit	21
56	<i>Injector group fuel</i>	178 unit	15
57	<i>Diaphragm</i>	177 unit	12
58	<i>Centralima puma 2 volvo ec 35</i>	223 unit	10
59	<i>Seal o-ring (11.89-MM ID)</i>	423 unit	28
60	<i>Filter as engine oil</i>	445 unit	32
61	<i>Seal adapter, motor part of kit P/N 5R1429</i>	334 unit	31
62	<i>Fuel injector group</i>	352 unit	20
63	<i>Cartridge, oil filter</i>	117 unit	24

64	<i>Ptd circuit Bd (A1)</i>	214 unit	11
65	<i>Washer</i>	335 unit	29
66	<i>Contro group unprogrammed</i>	234 unit	18
67	<i>Injector group fuel</i>	324 unit	30
68	<i>Alternator group charging (alternator GP)</i>	144 unit	18
69	<i>Liner cylinder block</i>	87 unit	12
70	<i>Sensor group pressure (engine oil)</i>	450 unit	35

Dari tabel di atas menunjukkan jumlah barang rusak karena berkarat, tidak berfungsi sebagaimana mestinya, dan lain-lain pada tahun 2020 untuk setiap bulannya terhitung cukup banyak hal ini disebabkan karena aktivitas pembongkaran barang tidak dilakukan dengan baik oleh tim *inbound*, banyak faktor yang mempengaruhi barang atau *sparepart* tidak berfungsi secara maksimal. Mulai dari kesalahan dari proses pembongkaran hingga pengiriman barang. Seharusnya pada saat barang di keluarkan dari kendaraan langsung diletakkan di atas pallet dan dibawa ke lokasi penyimpanan sementara untuk menghindari penumpukan barang yang berlebihan dan benturan dengan barang lain. Tetapi saat barang dikeluarkan dari kendaraan, barang tidak diletakkan di atas pallet justru menumpuknya di area penerimaan barang, cara pemindahannya pun tidak sesuai dengan standar yang semestinya dan serta tidak langsung memindahkan barang kelokasi penyimpanan sementara.

Selain permasalahan pada aktivitas penerimaan, dalam aktivitas pemindahan barang terdapat juga masalah seperti, penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pemindahan barang yang tidak dilakukan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan, seharusnya setelah melakukan pemindahan barang dilakukan *scan label* lokasi barang, agar sistem mencatat dimana lokasi barang berada, sehingga

barang mudah untuk ditemukan. Namun karena tim *put away* tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan banyak barang yang lokasinya tidak tercatat didalam sistem, hal ini menyebabkan tim *picking* kesulitan mencari barang.

Selanjutnya permasalahan yang terjadi dalam aktivitas *order picking* atau pengambilan barang adalah ketidaksesuain pengambilan barang dengan yang dipesan oleh konsumen, baik jumlah barang maupun kesalahan *batch number* barang yang diminta, jika tim *outbound* tidak teliti dalam pengecekan ulang barang maka akan terjadi kesalahan pengiriman barang kepada konsumen dan jika ditemukan barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen, maka pengiriman ditunda untuk sementara waktu. Pada tahun 2020 ditemukan kesalahan pengambilan barang yang dilakukan oleh tim *picking*, tercatat pada bulan Maret sampai Mei.

Tabel 1. 4 Data Kesalahan Proses yang Terjadi pada Tahun 2020

<b>Konsumen</b>	<b>Keterangan</b>
PT. Waskita Karya (Persero) Tbk	Kesalahan pengambilan jumlah barang
PT. Adhi Karya (Persero) Tbk	Kesalahan pengambilan jumlah barang
PT. PP (Persero) Tbk	Kesalahan pengambilan <i>batch number</i> barang
Unilever	Kesalahan pengambilan jenis barang
Indomarco	Kesalahan pengambilan jenis barang
PT. Nindya Karya (Persero)	Kesalahan pengambilan <i>batch number</i> barang
PT. Total Bangun Persada Tbk	Kesalahan pengambilan <i>batch number</i> barang

Dari tabel di atas menunjukkan data kesalahan pengambilan barang *spare part* yang dilakukan oleh tim *picking* baik jumlah barang, jenis dan juga kesalahan *batch number* barang. Tentunya hal tersebut akan berdampak pada keterlambatan jadwal pengiriman barang yang telah ditentukan

sebelumnya. Berikut ini merupakan data keterlambatan pengiriman barang pada tahun 2020 dimulai dari bulan Maret sampai bulan Mei.

Selanjutnya dari tabel 1 sebagaimana tertera di atas, keterlambatan pengiriman barang alat berat kepada pelanggan relatif masih cukup banyak pada tahun 2020 hal ini bukan saja disebabkan karena kesalahan pengambilan barang namun juga dikarenakan kedatangan vendor *trucking* tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dampak dari keterlambatan pengiriman barang akan merugikan konsumen, karena keterlambatan datangnya barang akan mengganggu proses produksi serta aktivitas bisnis yang dikelola oleh konsumen.

Dari beberapa permasalahan yang terjadi pada PT. XYZ Tangerang Banten, harus segera melakukan perbaikan dan pengembangan jasa pergudangan yang ditawarkan untuk dapat bersaing dengan perusahaan yang juga menawarkan jasa pergudangan serta dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada konsumen. Untuk melakukan perbaikan perusahaan membutuhkan alat bantu dalam menentukan perbaikan aktivitas dan pengembangan jasa pergudangan yang akan dilakukan. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) merupakan salah satu metode yang banyak digunakan dalam sistem pendukung keputusan. Metode ini dapat menyederhanakan dan mempercepat proses pengambilan keputusan, memungkinkannya menyelesaikan masalah kompleks secara efektif.

Berdasarkan masalah layanan jasa pergudangan pada latar belakang yang ada di atas, peneliti ingin meneliti mengenai "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pergudangan yang ada Pada PT. XYZ Tangerang Banten dengan Pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)".

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana prioritas perbaikan atribut kualitas layanan pergudangan pada PT. XYZ Tangerang Banten dengan menggunakan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

### 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut kualitas layanan pergudangan PT. XYZ Tangerang Banten dengan menggunakan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

### 1.4 Kegunaan Penelitian

1. Menambah pengetahuan serta wawasan penulis tentang jasa logistik khususnya pada bidang kualitas layanan jasa pergudangan.
2. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan jasa pergudangan.
3. Bagi Universitas Logistik Bisnis Indonesia (ULBI) dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk kajian dan penelitian berikutnya.

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang mengenai penjelasan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

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

Berisi berbagai uraian teoritis yang relevan dengan penelitian yang meliputi *text book, ebook, artikel jurnal penelitian terdahulu, dan kerangka kerja Analytical Hierarchy Process (AHP)*”.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang rancangan penelitian, ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, operasional variabel, populasi, sampel. jenis dan cara pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### **BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang diperoleh, pembahasan, serta interpretasi hasil penelitian.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis data, pembahasan, dan saran yang dapat diberikan sesuai dengan kesimpulan yang ada.