

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa transportasi pengiriman barang dari tahun ke tahun semakin lama semakin mengalami kemajuan. Perkembangan jasa transportasi pengiriman barang ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan jasa transportasi. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan usaha dibidang perdagangan, yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari pada masyarakat yang berada di daerah, menurut adanya distribusi/pengiriman barang yang cepat dan tepat. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi hal-hal yang memunculkan masalah dalam pengiriman barang oleh pihak perusahaan pengiriman. Sehingga berdampak pada munculnya permasalahan antara pihak pengiriman dengan pihak penerima (agen). Mengenai penyelesaian masalah yang kompleks terhadap pengiriman barang merupakan sesuatu yang penting sehingga dibutuhkan suatu perhitungan yang optimal (Iswanti et al., 2016).

Permintaan jasa transportasi terjadi karena ada faktor-faktor yang mendorongnya. Terjadinya permintaan jasa angkutan, apabila ada alasan untuk melakukan suatu perjalanan. Alasan tersebut misalnya adalah alasan untuk keinginan bekerja, rekreasi, keinginan untuk ke sekolah atau untuk berbelanja. Ada beberapa faktor yang memengaruhi permintaan dan pemilihan pemakai jasa transportasi, yaitu kecepatan angkutan, kualitas pelayanan, sifat-sifat dari muatan, determinan harga jasa angkutan itu sendiri, harga jasa angkutan lain, tingkat pendapatan (Afriyanah, 2020).

Masifnya pembangunan infrastruktur dan ekspansi pabrik kesejumlah perusahaan besar membuat prospek jasa transportasi darat berbasis jalan menjadi semakin menjanjikan. Jumlah populasi angkutan barang nasional, dalam beberapa tahun kedepan diprediksi tumbuh 50% per tahun. Proyek pembangunan pemerintah berdasarkan pada sisi pasar terus meningkat. Peningkatan kebutuhan serta konsumsi ritel pertahun tumbuh sebesar 5-6%. Hal ini dapat meningkatkan permintaan jasa pengiriman barang. Ketersediaan pasar dan fasilitas yang sudah memadai, membuat pertumbuhan permintaan yang akan terus meningkat.

Pertumbuhan permintaan ini sejalan dengan agenda pemerintah, dimana setelah infrastruktur tuntas, tentunya pemerintah berniat untuk memacu ekonomi. Terutama disektor perdagangan dengan pemerintah berniat untuk memacu ekonomi. Terutama disektor perdagangan dengan peran penting adanya jasa transportasi (Jihan & Widyastuty, 2016).

Pada kondisi pandemi covid-19 ini, atas himbauan pemerintah, semua aktivitas masyarakat harus dihentikan. Himbauan ini dilakukan agar dapat mengurangi penyebaran virus corona. Dampak terjadinya pandemi covid-19, juga berimbas pada usaha jasa transportasi. Banyak *mall* dan toko-toko yang pada saat pandemi covid-19, menghentikan distribusi pembelian barang. Hal ini menyebabkan jasa transportasi PT Sinarmas Logistik Indonesia juga mengalami penurunan. Namun pada masa pandemi ini dapat disiasati agar aktivitas pengiriman barang tidak terhenti. Pihak perusahaan harus berusaha untuk memastikan aktivitas karyawan dengan penerapan protap protokol kesehatan pandemi covid-19. Hal ini perlu dicermati pihak manajemen jasa transportasi agar dapat menemukan celah positif terkait permintaan kebutuhan pokok masyarakat terhadap pangan.

Ada beberapa aktivitas pendukung dalam proses logistik, yaitu *inbound* dan *outbound*. Proses logistik terdapat kegiatan lain seperti penerima (*receiving*), *put away*, penyimpanan barang (*storage*), *picking*, *sorting* dan *delivery*. Aktivitas pendukung dan aktivitas proses logistik lain saling terhubung dan berkaitan menjadi satu dalam sebuah sistem aliran logistik. Hal ini membutuhkan sistem yang baik dan terencana dalam mengatur keseluruhan aktivitas logistik tersebut, *warehouse management system*. Banyak jumlah aktivitas dalam proses logistik menyebabkan biaya operasional yang banyak jumlah aktivitas dalam proses logistik, menyebabkan biaya operasional yang banyak penggunaan *warehouse management system* agar proses logistik menjadi efektif dan efisien (Haslindah, 2017).

Warehouse management system, memerlukan adanya sebuah gedung. Gudang (*warehouse*) adalah tempat penyimpanan barang produksi dalam jumlah dan jangka waktu tertentu. Barang produk yang disimpan dari gudang itu kemudian didistribusikan ke tujuan atau lokasi sesuai kebutuhan *Customer*. Selain ketersediaan gudang juga memerlukan adanya teknis *cross docking*. *Cross Docking* adalah pola pengiriman pemindahan barang dari truk penerimaan ke truk

pengiriman secara langsung. Proses *cross docking* dapat dilaksanakan selama koordinasi penerimaan dan pengiriman barang dilakukan dengan baik (Luo, 2019).

Barang akan diupayakan tetap terjaga dengan baik, selama proses pengiriman barang (Wahyu, 2017). Produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditentukan, akan dinyatakan sebagai produk cacat. Konsumen menentukan standar kualitas yang baik bila produk tersebut dapat cacat. Konsumen menentukan standar kualitas yang baik bila produk tersebut dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka. Ketika konsumen merasa produk tidak dapat digunakan sesuai kebutuhan, produk tersebut akan dikategorikan sebagai produk cacat (Supriyadi, 2018).

Produk yang diterima konsumen dan dianggap tidak dapat digunakan, dapat dikembalikan atau *retur*. *Retur* berasal dari kata *return* yang berarti kembali. Konsumen dapat mengajukan *retur* barang atau produk yang sudah dipesan atau dibeli dari produsen, akibat adanya suatu produk yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh mereka (Iskandar, 2017). Kaitan retur barang dengan jasa transportasi pengiriman barang, terjadi ketika pengembalian barang disebabkan pada saat proses pengiriman dari perusahaan mitra ke perusahaan penerima (agen). Perusahaan jasa transportasi dalam proses pengiriman barang dapat dianggap menjadikan barang tidak diterima oleh perusahaan penerima (agen). Menurut Hendra & Rochman, (2015), sistem distribusi yang tangguh yaitu sistem yang mampu menempatkan suatu barang pada tempat yang tepat, kualitas yang tepat, jumlah yang tepat, harga yang tepat dan waktu yang tepat.

Kerusakan barang sehingga barang harus diretur menjadi salah satu tanda bagi perusahaan agar segera melakukan perbaikan pelayanan. Selain adanya ketidaksesuaian barang dengan kualitas yang seharusnya sehingga harus diretur, Usaha jasa pengiriman barang masih ditemukan banyak masalah dalam proses pengiriman barang. Permasalahan lain yang timbul adalah, Pemborosan waktu dan biaya operasional juga merupakan efek utama yang terjadi dari proses pengiriman barang berdasarkan urutan daftar kirim. Dampak lain yang terjadi adalah target pengiriman yang seharusnya bisa dilakukan dalam sehari ternyata bisa lebih. Gambaran dari pemborosan waktu dan biaya operasional adalah semestinya dalam waktu alur yang

sama bisa dua alamat yang terkirim namun petugas tidak menghiraukan akan hal tersebut (Budihartono, 2016).

PT. Sinarmas Logistik Indonesia adalah sebuah perusahaan penyedia jasa armada angkutan logistik terpadu nasional yang sedang berkembang pesat dan memiliki spesialisasi penyedia angkutan *trucking* berukuran besar dengan kapasitas yang juga besar. Perusahaan ini terus mengalami pertumbuhan barang. Pertumbuhan dan perkembangan perusahaan tidak lepas dari komitmen perusahaan dalam menyediakan layanan logistik yang berkualitas. Demi meningkatkan kualitas layanan transportasi yang lebih berkualitas, maka perusahaan melakukan langkah perubahan legalitas perusahaan menjadi PT. Sinarmas Logistik Indonesia sekaligus meningkatkan kapasitas angkut dengan melakukan investasi armada baru dengan *type Wing Box Jumbo* serta menambah armada baru dengan *type Big Mama*, yaitu dengan menggunakan *trailer Wing Box* dengan model *single* dan *double deek*.

PT. Sinarmas Logistik Indonesia merupakan perusahaan 3PL (*Third Party Logistiks*) yang bergerak di bidang jasa penyedia armada logistik terpadu nasional dengan bidang usaha mencakup layanan armada logistik atau *Transporter* dan manajemen gudang atau *Warehouse Management*. Pada proses bisnis perusahaan PT. Sinarmas Logistik Indonesia, menerapkan sistem gudang *cross dock* dalam alur kegiatan *loading* muatannya, yang dimana setelah truk berjenis *wing box* tiba di tempat lapangan muat *order customer* harus dibuat oleh *Customer* dengan cara registrasi agar masuk *plant shipment* dengan cara mengirim email kepada perusahaan untuk memudahkan proses pemesanan.

Setelah registrasi *Customer* berhasil maka akan dibuatkan *plant shipment* oleh bagian *divisi planner* untuk pengiriman ke *customer*. Setelah *plant shipment* dibuat selanjutnya dilakukan pembuatan dokumen pengiriman seperti PO (*Purchase Order*) oleh *divisi planner*. Kemudian setelah PO dibuat, *divisi gudang crossdock* membuat surat jalan dan diberikan uang jalan untuk supir. Setelah supir menerima PO untuk daftar barang yang akan dikirimkan ke *customer* (Toko), serta surat jalan dan uang jalan untuk pengiriman. Selanjutnya pihak *divisi gudang crossdock* dan tim TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) melakukan pengecekan terhadap barang yang akan dikirimkan melalui keterangan yang tertera pada PO. Setelah pengecekan selesai dilakukan, *divisi gedung crossdock* menyiapkan truk

yang sesuai untuk mengangkut barang yang akan dikirimkan. Kemudian setelah pengecekan dan menyiapkan truk, barang siap dimuat ke dalam truk. Barang yang dimuat ke dalam truk adalah produk dari perusahaan Unilever yang berupa kecap Bango.

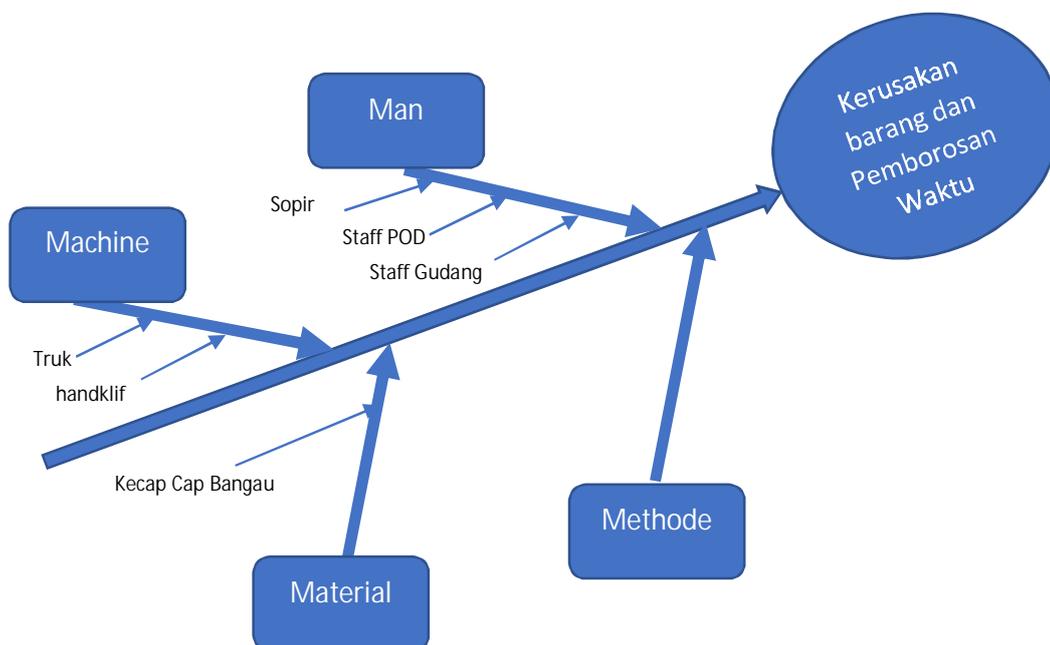
Setelah dimuat ke dalam truk, pihak divisi gudang *crossdock* menanyakan kepada tim TKBM dan melakukan pengecekan kembali apakah sudah sesuai dengan daftar dan keterangan PO. Kemudian pintu bak truk dikunci dan disegel dengan segel yang dibuat perusahaan untuk tujuan keamanan barang yang akan dikirimkan. Setelah truk sudah memuat dan sudah dicek sesuai keterangan PO, maka dilakukan pengecekan surat dan dokumen yang akan dibawa supir dan diserahkan kepada *Customer* (Toko) oleh pihak *security* PT. Sinarmas Logistik Indonesia. Apabila pada proses ini ada ketidaklengkapan surat dan dokumen maka supir harus kembali ke divisi *planner* dan divisi gudang *crossdock* untuk melengkapinya. Namun bila sudah lengkap maka truk dapat meninggalkan pos pengecekan di bagian *security* dan mengirimkan barang ke tempat *customer* (Toko).

Menurut pihak PT. Sinarmas Logistik Indonesia waktu dalam proses *loading* produk kecap Bango dengan truk dirasa belum maksimal dalam mencapai target, *cycle time* proses muatan yang telah dilakukan yaitu 45 menit. Semakin lama, waktu proses muatan produk unilever, semakin lambat waktu pengiriman produk ke *customer* atau dapat membuat pemborosan waktu (*waste time*), dan jika ini terus berlanjut maka performa proses pemuatan tidak akan memuaskan dan berdampak pada keluhan dari supir truk karena harus menunggu lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan oleh PT. Sinarmas Logistik Indonesia. Hal ini disebabkan supir berharap agar PT. Sinarmas Logistik Indonesia dapat mencapai target pencapaian perbulan sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

Pada proses layanan pengiriman barang, PT. Sinarmas Logistik Indonesia masih sering menemui permasalahan seperti kerusakan atau pun kecacatan pada produk yang membuat barang yang telah dihantarkan akan *diretur* (tolak) oleh pihak *customer* (toko). Kerusakan dan kecacatan yang terjadi pun berbagai macam ada diantaranya rusak atau cacat bolong, sobek, bocor, isi dalam karton kurang (gramasi), segel karton rusak. Setiap pengiriman diperkirakan selalu terjadi kerugian yang dialami perusahaan akibat kerusakan dan kecacatan produk, karena

itu perlu penanganan lebih lanjut untuk permasalahan ini. Pihak perusahaan sudah berusaha menyederhanakan proses untuk mewujudkan proses *crossdock* yang efektif dan efisien, namun kenyataan di lapangan prosesnya masih belum sesuai dan masih lamanya proses kegiatan dari waktu yang telah ditetapkan. Hal ini sangat penting karena akibat dari permasalahan waktu proses *Loading* muatan produk kecap Bango yang tidak sesuai dari yang diharapkan dapat membuat pengiriman produk kecap Bango ke *customer* menjadi terlambat dan tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan. Dan perlu adanya penanganan untuk kerusakan dan kecacatan barang yang dialami perusahaan agar kualitas dari pengiriman dapat terjaga dengan baik. Inilah alasan perlunya solusi yang lebih akurat yang dapat membantu perusahaan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi.

Permasalahan yang terjadi dengan kerusakan barang, di analisis dengan metode fishbone. Adapun identifikasi aspek-aspek untuk menemukan terjadinya kerusakan barang yang dikirim diantaranya adalah sebagaimana gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1.1. Diagram *Fishbone* (Ishikawa, 2020)

Sebagaimana diagram *Fishbone* di atas, pemborosan dalam proses *loading* mencakup 4 M, yaitu, *material*, *machine*, *man* dan *method*. *Material* merupakan komponen obyek proses *loading*, yang diperhitungkan sebagai obyek waktu pemborosan, dalam satuan jumlah yang baik maupun yang rusak. *Machine*

merupakan peralatan dalam proses *loading*, yang diperhitungkan ketersediaanya, kecepatan dalam proses *loadingnya* ataupun jumlah alat yang digunakan. *Man* adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia selaku subyek yang melaksanakan proses *loading*, dan diperhitungkan kinerjanya dalam proses *loading*. *Method* adalah komponen proses *loading* yang berupa teknik atau cara, dan diperhitungkan kecepatan penyelesaian *loadingnya*.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis mengambil perumusan masalah berdasarkan data yang telah didapatkan. Rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa faktor-faktor penyebab kerusakan atau kecacatan barang kiriman yang terjadi di PT. Sinarmas Logistik?
2. Apa saja penyebab pemborosan (*waste*) aktivitas yang paling berpengaruh terhadap lamanya proses *loading retur* produk kecap Bango pada truk yang menggunakan *pallette* di PT. Sinarmas Logistik Indonesia?
3. Apa usulan perbaikan yang diperlukan untuk meminimalisir terjadinya gagal pada proses pengiriman barang di PT. Sinarmas Logistik Indonesia serta pemborosan (*waste*) lamanya proses *loading retur* muatan produk kecap Bango pada truk yang menggunakan *Pallette* di PT. Sinarmas Logistik Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui untuk tujuan pemecahan masalah yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk ingin mengetahui faktor-faktor penyebab kerusakan atau kecacatan barang kiriman yang terjadi di PT. Sinarmas Logistik.
2. Untuk mengetahui penyebab apa saja pemborosan (*Waste*) aktivitas yang paling berpengaruh terhadap lamanya proses *Loading retur* produk kecap Bango pada truk yang menggunakan *pallette* di PT. Sinarmas Logistik Indonesia.

3. Untuk memberikan usulan mengenai perbaikan untuk meminimasi terjadinya gagal pada proses produksi di PT. Sinarmas Logistik Indonesia serta pemborosan (*waste*) lamanya proses *loading retur* muatan produk kecap Bango pada truk yang menggunakan *pallette* di PT. Sinarmas Logistik Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari pemecahan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat bagi Penulis
 - a. Sebagai tambahan pengetahuan dalam mengendalikan kerusakan distribusi pengiriman barang, mengidentifikasi terjadinya pemborosan waktu pengiriman serta upaya perbaikan terjadinya pemborosan waktu pengiriman barang.
 - b. Penulis dapat mengetahui secara menyeluruh proses bisnis dan aktifitas yang terjadi di PT. Sinarmas Logistik Indonesia.
 - c. Penulis mendapat kesempatan yang sangat berharga untuk memperoleh pembelajaran dan pengalaman bekerja serta ikut berkontribusi positif didalam usaha perusahaan.
2. Manfaat bagi Perusahaan
 - a. Dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap proses *loading* muatan dan kecacatan atau kerusakan produk kecap Bango ini diharapkan memberikan sedikit masukan dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam peningkatan kualitas pengiriman dalam proses *loading* muatan dan pengendalian kualitas pengiriman produk kecap Bango sesuai dengan yang diharapkan.
 - b. Dapat mengetahui durasi proses *loading* muatan produk kecap Bango yang dijadikan sebagai objek penelitian dan membandingkan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di PT. Sinarmas Logistik Indonesia.
3. Manfaat bagi Peneliti yang akan datang

Tugas akhir ini dapat dipergunakan sebagai referensi dalam pemecahan masalah yang akan datang, khususnya akademisi manajemen transportasi. Di samping itu juga sebagai informasi menarik dalam melaksanakan perbaikan secara terus menerus (*Continuous Improvement*) terhadap suatu tempat

penyimpanan pada perusahaan untuk meningkatkan aktifitas kerja yang lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengetahui dengan jelas masalah yang ada, perlu dilakukan penelitian seluruh aktivitas *retur* barang oleh PT Sinarmas Logistik Indonesia. Namun, dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah. Hal itu dimaksudkan agar objek yang akan diteliti lebih terarah sesuai dengan yang dimaksud. Identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah pada PT. Sinarmas Logistik Indonesia yang ada di Bandung.
2. Data yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian merupakan data yang terdapat pada kantor PT. Sinarmas Logistik Indonesia yang ada di Bandung.
3. Penelitian dilakukan sesuai dengan aktivitas yang ada di divisi gudang *crossdock* PT. Sinarmas Logistik Indonesia.
4. Pengamatan dan pengambilan data hanya dilakukan terhadap truk yang akan digunakan untuk mengirim produk kecap Bango.
5. Objek yang akan diteliti hanya produk *retur* kecap Bango.
6. Objek yang akan diteliti hanya truk yang digunakan untuk mengantar barang ke *customers*.
7. Penelitian ini dibatasi pada pengendalian kerusakan pengiriman barang serta upaya untuk memberikan usulan agar tidak terjadi pemborosan waktu retur barang
8. Penelitian hanya dilakukan pada proses *loading* muatan dari lapangan bongkar – muat sampai pos *security*.
9. Pengumpulan data dilakukan pada saat program magang apda tanggal 1 Juli 2019-31 Agustus 2019.
10. Data yang diperoleh dan digunakan adalah data harian pada aktivitas selama 2 bulan yang terdapat pada PT. Sinarmas Logistik Indonesia.

1.6 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan PT. Sinarmas Logistik Indonesia, yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 287. Situsaeur, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40233.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar yang dibahas dalam Laporan Tugas Akhir. Sehingga dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terfokus dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun sistematika dalam penulisan laporan setiap bab dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan tentang Latar Belakang yang terkait dalam masalah yang akan dibahas oleh Penulis dalam Laporan Tugas Akhir, serta perumusan masalah yang terjadi di Perusahaan. Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah, Batasan Masalah, Lokasi Pelaksanaan, dan Sistematika Penulis.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab I ini menjelaskan tentang Latar Belakang yang terkait dalam masalah yang akan dibahas oleh Penulis dalam Laporan Tugas Akhir, serta perumusan masalah yang terjadi di Perusahaan. Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah, Batasan Masalah, Lokasi Pelaksanaan, dan Sistematika Penulis. Pada bab ini berisi tentang penjelasan teori-teori yang relevan dari permasalahan yang akan dibahas, yang berguna sebagai referensi dalam pemecahan masalah dan teori penunjang relevan yang akan digunakan untuk menganalisis dan memecahkan masalah sehingga penulisan laporan menjadi lebih sistematis dan terarah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang usulan metode penelitian yang nantinya akan digunakan penulis dalam penelitian serta mencakup

pula didalamnya terdapat sumber dan penentuan data, serta langkah-langkah pemecahan masalah secara lebih detail dan tersusun.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum perusahaan tempat penelitian, struktur organisasi dari instansi yang bersangkutan. Serta menjelaskan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang ditujukan untuk memecahkan masalah, serta berisi penjelasan tentang pengumpulan data dan pengolahannya yang ditujukan untuk memecahkan masalah seperti yang telah ditetapkan pada BAB III.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dilakukan analisis dan pembahasan yang bertujuan untuk menemukan solusi dari permasalahan yang ada sehingga dapat menghasilkan suatu solusi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan perubahan kedepannya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penulis yang diperoleh dari analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dan pada bagian ini penulis juga memberikan saran-saran kepada perusahaan terhadap masalah yang terjadi.