

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih, industri pelayanan jasa harus dapat mengikuti perkembangan yang selaras agar dapat merebut pasar. Teknologi informasi memudahkan para pelaku bisnis pelayanan jasa dengan membuat sebuah sistem komunikasi yang lebih mudah dan transparan. Tingginya arus pergerakan barang dengan volume yang besar harus ditangani dengan cepat dan tepat oleh para pelaku bisnis. Sebuah sistem yang baik sangat dibutuhkan untuk mendukung semua proses yang ada.

Peluang ini ditanggapi segera oleh perusahaan jasa pengiriman, baik domestik maupun yang bertaraf internasional. Untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat terhadap pengiriman atau pertukaran informasi seperti pengiriman, penerimaan dokumen, paket dan uang dengan menjanjikan pengiriman yang cepat, sehingga hanya perusahaan yang memiliki nilai lebih yang akan bertahan atau berkembang dan maju kedepan.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang adalah PT. Ritra Cargo. Perusahaan yang didirikan pada tahun 1974 ini memiliki berbagai layanan, antara lain : *Customs Brokerage, Air Freight, Sea Freight, Logistics Supply Chain Management, Project Cargo, Domeslics, Warehouse and Disribution*, serta *Removal* (Personal and Industrial). Hingga kini, Ritra Cargo Indonesia telah melakukan kiriman barang hampir ke seluruh kota besar di Indonesia, dan ke negara lainnya.

Dari berbagai jenis pelayanan diatas, pastinya terdapat banyak masalah didalam setiap prosesnya. Salah satu yang sangat diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan adalah kecepatan waktu pengiriman dan kesesuaian barang. Layanan yang terbaik adalah layanan yang dimiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan pelanggan dengan tingkat keterlambatan (*defect prevention*) seminimal mungkin. Pengendalian dan perbaikan kualitas adalah usaha yang dilakukan untuk menekan tingkat keterlambatan layanan yang dihasilkan. Hal yang dilakukan untuk menjaga

agar layanan yang dihasilkan tersebut memenuhi standar kualitas dari perusahaan. Apabila perusahaan ingin menghasilkan produk yang berkualitas baik dalam waktu relatif singkat maka harus dilakukan perbaikan kualitas dan perbaikan proses pada sistem operasi dan pelayanan yang menyeluruh.

Oleh karena itu penyusun melakukan kerja praktik di PT. Ritra Cargo Indonesia yang ditempatkan di divisi *Customs Brokerage* EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) adalah usaha pengurusan dokumen dan muatan yang akan di angkut melalu kapal atau pengurusan dokumen dan muatan yang berasal dari kapal (Suyono, 2005)

Untuk pengurusan ini, *customs brokerage* EMKL mendapat kuasa secara tertulis dari pemilik untuk mengurus barangnya. Di pelabuhan muat, EMKL akan membantu pemilik barang membukukan muatan pada agen pelayaran, mengurus dokumen dengan bea dan cukai dan instansi terkait lainnya, serta membawa barang dari gudang di dalam pelabuhan.

Namun pada kenyataannya dalam proses pengiriman barang masih sering terjadi kendala, penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari bulan April sampai Juli 2018 terjadi 77 kali keterlambatan pengiriman barang dengan berbagai faktor-faktor utama penyebab keterlambatan pengiriman barang, diantaranya: *closing time* dengan persentase 27,27%, keterlambatan kedatangan kapal persentase sebesar 22,08%, keterlambatan akibat lamanya waktu muat dengan persentase sebesar 24,68%, masalah pengurusan dokumen pengiriman dengan persentase sebesar 25,97%. Keterlambatan tersebut mengakibatkan terlambatnya proses produksi dikarenakan PT. Rtra Cargo banyak mengangkut barang setengah jadi.

Berdasarkan hal di atas, penulis ingin melakukan penelitian tentang **“evaluasi keterlambatan pengiriman barang dengan metode *six sigma* model DMAIC di PT. Ritra Cargo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian tentang analisis evaluasi keterlambatan pengiriman barang dengan metode *six sigma* model DMAIC di PT. Ritra Cargo adalah:

1. Proses apa saja yang terjadi di dalam PT. Ritra Cargo *Customs Brokerage* EMKL?

2. Faktor faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan pada pengiriman barang di PT. Ritra Cargo *Customs Brokerage* EMKL?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengurangi keterlambatan kiriman barang di PT. Ritra Cargo *Customs Brokerage* EMKL?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang analisis evaluasi keterlambatan pengiriman barang dengan metode *six sigma* model DMAIC di PT. Ritra Cargo adalah:

1. Untuk mengetahui proses apa saja yang terjadi di dalam PT. Ritra Cargo *customs brokerage* EMKL.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan pada pengiriman paket di PT. Ritra Cargo *Customs Brokerage* EMKL.
3. Untuk mengetahui cara yang dilakukan untuk mengurangi jumlah keterlambatan kiriman barang PT. Ritra Cargo *Customs brokerage* EMKL.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tentang analisis evaluasi keterlambatan pengiriman barang dengan metode *six sigma* model DMAIC di PT. Ritra Cargo adalah:

1. Memberikan masukan kepada perusahaan sehingga dapat melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap masalah keterlambatan pengiriman barang yang terjadi di PT. Ritra Cargo *Customs Brokerage* EMKL.
2. Dapat mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga dapat memberikan masukan dan menambah wawasan serta pengalaman bagi peneliti.
3. Memberikan gambaran secara umum kepada masyarakat tentang permasalahan yang terjadi dan memberikan solusi agar masyarakat menikmati layanan yang lebih efektif dan efisien.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah dirumuskan, maka ruang lingkupnya dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya pada bagian container dan pengiriman barang di PT. Ritra Cargo *Customs Brokerage* EMKL.
2. Data diambil selama 4 bulan yaitu bulan april, mei, juni, dan juli.
3. Objek penelitian adalah keterlambatan kiriman barang menggunakan jasa angkutan di PT. Ritra Cargo *Customs Brokerage* EMKL.

1.6 Sistematika Penyusunan

Sistematika penyusunan laporan kerja praktik ini, dibagi menjadi enam bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan pembatasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian meliputi tahapan-tahapan penelitian dan penjelasan tiap tahapan secara ringkas disertai diagram alirnya.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi penguraian data-data hasil penelitian yang diperoleh dari perusahaan sebagai bahan untuk melakukan pengolahan data yang digunakan sebagai dasar pada pemecahan masalah.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi serangkaian pembahasan yang merupakan hasil dari pengolahan data dan pemecahan masalah.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang membahas semua masalah dari penelitian kemudian hasilnya dapat diambil oleh penulis serta bisa menjadi rekomendasi atau saran-saran yang perlu bagi perusahaan.