

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam era bisnis saat ini. Dimana persusahaan tidak hanya fokus dalam memasarkan dan menjual produknya tetapi juga mampu memenuhi keinginan dari kebutuhan pelanggan. Salah satunya adalah dalam sistem pengantaran barang yang dibutuhkan oleh pelanggan dapat sampai tepat waktu dengan kualitas yang baik dan jumlah pemesanan yang sesuai. Pada dasarnya setiap konsumen mengharapkan untuk dapat memperoleh produk yang memiliki manfaat pada tingkat harga yang dapat diterima. Untuk mewujudkan keinginan konsumen tersebut maka setiap perusahaan berusaha secara optimal untuk menggunakan seluruh *asset* dan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan *value* terhadap harapan konsumen. Implementasi upaya ini tentunya menimbulkan konsekuensi yang berbeda di setiap perusahaan termasuk para pesaingnya untuk dapat menawarkan produk yang menarik dengan tingkat kualitas layanan pengiriman barang yang baik agar barang dapat sampai tepat waktu sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mendapat nilai kepuasan konsumen.

Aktivitas logistik memegang peranan penting dalam proses bisnis dan perdagangan dimana terdapat proses distribusi untuk menyalurkan barang/produk dari produsen/penjual kepada konsumen. Permasalahan dalam distribusi mencakup kemudahan untuk mendapatkan produk kapanpun dan dimanapun dengan tepat waktu dan kriteria harga yang sesuai. Dalam pelaksanaan kegiatan logistik, para pemilik barang cenderung untuk melakukan praktek alih daya (*outsourcing*) kepada pihak lain yang menyediakan jasa logistik (*logistic service provider*) untuk menangani urusan logistik perusahaan inti seperti pergudangan, pengiriman bahan baku / produk, dan pengemasan (Falsini, dkk, 2012).

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa kurir yang terus berkembang dan bersaing.

Menurut Embleton dan Wright pada tahun 1998 mengatakan bahwa salah satu praktik bisnis yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan tingkat persaingan perusahaan adalah *outsourcing* (Perçin, 2009). *Outsourcing* adalah proses kontrak dan negoisasi dengan pihak ketiga sebagai penyedia jasa (CIPS, 2005). *Outsourcing* banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, salah satunya adalah *outsourcing* pada bidang rantai pasok dan logistik (Soh, 2010). Sektor logistik yang paling sering menggunakan jasa pihak luar adalah logistik eksternal. Logistik eksternal meliputi jasa transportasi (Bandeira, dkk, 2011). Jasa transportasi produk yang dilakukan oleh pihak luar perusahaan disebut juga sebagai jasa ekspedisi. Pemilihan jasa ekspedisi yang baik adalah salah satu kunci sukses dalam *outsourcing* pada bidang logistik (Peng, 2012). Oleh karena itu, proses pemilihan jasa ekspedisi menjadi sangat penting pada era ini.

PT. United Tractors adalah suatu perusahaan distributor peralatan berat terbesar dan terkemuka di Indonesia yang menyediakan produk-produk dari merek ternama dunia seperti Komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag, Tadano, dan Komatsu Forest. Selain menjual alat berat, PT. United Tractors juga menjual sparepart dan jasa perbaikan dalam produknya. Saat ini jaringan distribusi PT United Tractors sudah mencakup 19 kantor cabang, 22 kantor pendukung, dan 11 kantor perwakilan di seluruh penjuru negeri. Tidak puas hanya menjadi distributor peralatan berat terbesar di Indonesia, Perusahaan juga memainkan peran aktif di bidang kontraktor penambangan dan baru-baru ini telah memulai usaha pertambangan batu bara. UT menjalankan berbagai bisnisnya melalui tiga unit usaha yaitu Mesin Konstruksi, Kontraktor Penambangan dan Pertambangan.

PT. United Tractors mendistribusikan produknya dengan menggunakan jasa ekspedisi atau jasa *outsourcing* dengan menggunakan 4 eskpedisi yaitu :

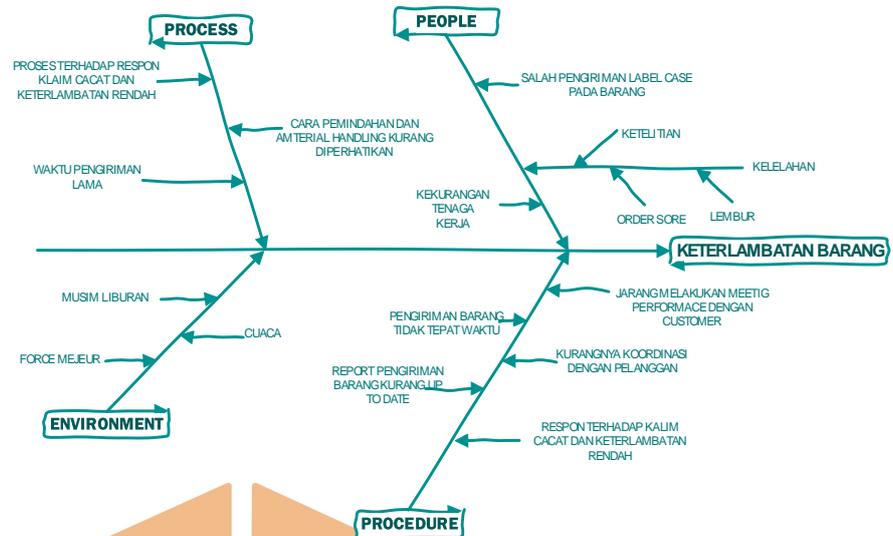
1. JNE (Jalur nugraha Ekakurir)

2. TIKI ( Titipan Kilat)
3. PSS (Pandu Siwi Sentosa)
4. HMU (Harmoni Mitra Utama)

Namun, terdapat beberapa keluhan perusahaan terhadap jasa ekspedisi yang saat ini digunakan. Sepanjang bulan Januari – Agustus 2018 dimana PT. United Tractors telah melakukan 9814 pengiriman dan melakukan klaim keluhan kepada jasa ekspedisi sebanyak 179 kali. Mayoritas klaim dilakukan karena adanya kerusakan barang saat pengiriman dan kehilangan barang sebanyak 179 kali serta mengalami kasus keterlambatan sebanyak 4460 kali atau 45% dari total pengiriman. seperti pada contoh pengiriman bulan januari terdapat 1647 pengiriman barang dalam status OK ( Tidak terlambat ) sebanyak 254 pengiriman dan pengiriman barang yang mengalami keterlambatan sebanyak 1393 pengiriman.

Pada penulisan ini permasalahan yang terjadi dalam proses pengiriman barang pada PT United Tractors akan dibahas melalui diagram fishbone untuk mengetahui penyebab-penyebab apa saja yang dapat mempengaruhi keterlambatan barang untuk sampai kepada *customer* ataupun alamat tujuan pengiriman. Adapun faktor-faktor penyebab keterlambatan barang seperti pada diagram *fishbone* dibawah ini :

STIMLOG



Gambar 1. 1 Fishbone keterlambatan barang PT United Tractors

Berdasarkan Fishbone diatas permasalahan yang dapat terlihat dari beberapa faktor. Faktor pertama adalah *people* (Manusia), terkadang penyebab keterlambatan pengiriman barang yang telat adalah barang yang dikirimkan nyasar. Barang yang nyasar dapat terjadi karena adanya kelainan pekerja jasa ekspedisi dalam memasukkan label case pada barang yang akan dikirim, jasa ekspedisi mengalami kekurangan orang dalam menangani barang kiriman sehingga para pegawai bekerja lembur dalam satu shift kerja sehingga, menimbulkan kurangnya ketelitian akibat mengalami kelelahan.

Faktor yang kedua adalah *procedure* (prosedur) dimana suatu perusahaan jasa ekspedisi harus melakukan pertemuan atau meeting performace dengan *customer* secara rutin, namun terdapat beberapa jasa dari ekspedisi jarang melakukan meeeting performace dan kurang berkoordinasi dengan *customer*. Kemudian pengiriman barang yang tidak tepat waktu dengan *lead time* yang telah disesuaikan dengan prosedur yang ada menjadikan report pengiriman barang yang dikirimkan dalam waktu satu minggu tidak *up to date* dikarenakan ada beberapa barang yang masih belum diterima oleh penerima barang. kemudian jika barang yang terkirim belum sampai di tempat tujuan maka *customer* boleh mengajukan klain

kepada pihak jasa ekspedisi melalui bagian transportasi logistik dengan cara mengirimkan berita acara dan informasi mengenai nama atau jenis barang serta foto sebagai bukti. Namun terkadang respon jasa ekspedisi terhadap klaim dan keterlambatan barang rendah karena jasa ekspedisi baru merespon satu hari setelah laporan klaim kecacatan dan keterlambatan barang.

Faktor ketiga adalah *Process* (proses) dimana perusahaan jasa ekspedisi lama dalam melakukan proses pengajuan klaim dan keterlambatan barang. kemudian pemindahan barang atau material handling yang kurang diperhatikan dan barang mengalami kerusakan dan membuat barang tidak dapat diterima tepat waktu.

Faktor keempat adalah *Environment* ( Lingkungan ) dimana keterlambatan barang bisa terjadi karena adanya kendala pada musim liburan, kondisi cuaca yang tidak memungkinkan, dan terjadinya bencana alam.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis memutuskan untuk mencari kriteria dan sub kriteria yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam melakukan evaluasi terhadap jasa ekspedisi. Jasa yang dipilih merupakan jasa ekspedisi dengan nilai kepuasan tertinggi.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu :

1. Kriteria apa saja yang paling berpengaruh dalam pemilihan jasa ekspedisi untuk melakukan analisis performance untuk pengambilan keputusan pemilihan jasa ekspedisi terbaik?
2. Apa penentu dalam prioritas global berdasarkan subkriteria pada prioritas utama sampai prioritas akhir?
3. Apa penentu dalam menentukan jasa ekspedisi terbaik berdasarkan kriteria dalam pemilihan jasa ekspedisi?
4. Bagaimana penentuan kriteria dan subkriteria dalam pemilihan jasa ekspedisi secara menyeluruh?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan perumusan masalah maka tujuan penulisan ini adalah :

1. Mengetahui Kriteria apa saja yang paling berpengaruh dalam pemilihan jasa ekspedisi untuk melakukan analisis performance untuk pengambilan keputusan pemilihan jasa ekspedisi terbaik.
2. Mengetahui penentu dalam prioritas global berdasarkan subkriteria pada prioritas utama sampai prioritas akhir/
3. Mengetahui penentu dalam menentukan jasa ekspedisi terbaik berdasarkan kriteria dalam pemilihan jasa ekspedisi.
4. Mengetahui penentuan kriteria dan subkriteria dalam pemilihan jasa ekspedisi secara menyeluruh

### 1.4. Manfaat Penulisan

Berdasarkan manfaat yang ingin dicapai dari penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Untuk membantu mencoba menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku perkuliahan terhadap dunia kerja sesungguhnya.
  - b. Hasil penulisan ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan secara langsung mengenai evaluasi pengambilan keputusan pemilihan jasa ekspedisi.
2. Bagi Perguruan Tinggi
  - a. Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat menambah wawasan dari mahasiswa yang ada di Sekolah Tinggi Manajemen Logistik dan lainnya.
  - b. Memberikan informasi, masukan, atau sumbangan pemikiran bagi mahasiswa yang ingin melakukan penulisan selanjutnya yang serupa.
  - c. Mendapatkan pengalaman proses kerja secara nyata pada sistem transportasi dalam divisi logistik PT. United Tractors Tbk.

- d. Memberikan pengetahuan dan sebagai referensi dalam praktek evaluasi pengambilan keputusan pemilihan jasa ekspedisi dalam suatu perusahaan.
3. Bagi Instansi
    - a. Untuk membantu instansi dalam meningkatkan atau mencapai proses bisnis sesuai dengan yang diharapkan.
    - b. Menjadi pedoman, saran dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam evaluasi pengambilan keputusan pemilihan jasa ekspedisi yang digunakan dalam suatu perusahaan.

### 1.5. Batasan Penulisan

Pembahasan dalam laporan kerja praktik ini dibatasi oleh beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Meneliti pada praktik pengiriman barang yang ada pada Departemen logistik transportasi PT United Tractors Tbk. *Head Office*. Menentukan kriteria pembobotan dalam evaluasi pengambilan keputusan pemilihan jasa ekspedisi terbaik.
- 2) Penelitian dilakukan dengan cara wawancara, observasi secara langsung melalui Praktik Kerja Lapangan dan membuat kuesioner.
- 3) Harga dalam penelitian ini tidak dicantumkan.
- 4) Menjelaskan praktik pengiriman yang sudah berjalan.
- 5) Performance yang diukur dalam penulisan ini adalah *Performace* pengiriman barang bulan Januari – Agustus 2018
- 6) Ekspedisi yang digunakan dalam penulisan ini adalah JNE ( Jalur nugraha Ekakurir ), TIKI ( Titipan Kilat ), PSS ( Pandu Siwi Sentosa ), HMU ( Harmoni Mitra Utama ).
- 7) Menjelaskan hasil pembobotan yang digunakan untuk memperoleh kriteria dalam melakukan evaluasi untuk pengambilan keputusan pemilihan jasa ekspedisi terbaik bagi PT. United Tractors Tbk.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penyusunan laporan kerja praktik ini :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Manfaat Penulisan, Batasan Penulisan, dan Sistematika Penyusunan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori mengenai Kepuasan Pelanggan, Logistik, Aktivitas-aktivitas Logistik, Transportasi, Jasa, Distribusi, Pelayanan Jasa Pengiriman Barang, *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

**BAB III METODOLOGI PENULISAN**

Bab ini menjelaskan tentang Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah.

**BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data yang diperoleh dari hasil kerja praktik yang dilakukan di Departemen logistik transportasi PT United Tractors Tbk. *Head Office*.

**BAB V ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan tentang Analisis Data yang diperoleh dari pengolahan data.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran



# STIMLOG