

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Trend bisnis jual beli mengalami pergeseran dari proses jual beli konvensional menjadi proses jual beli virtual. Virtual adalah proses pengubahan suatu konsep dan pengungkapan suatu gagasan atau perasaan dengan menggunakan bentuk gambar, tulisan, grafik dan lain-lain agar dapat dilihat dengan indra penglihatan (mata) untuk disajikan (KBBI, 2005). Bisnis jual beli virtual merupakan suatu transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli menggunakan media online yang disebut *e-commerce*. Toko virtual Amazon merupakan pionir dalam bidang *e-commerce* di duniadan tetap bertahan serta mengalami perkembangan pesat. Di Indonesia, perkembangan bisnis online juga mengalami peningkatan. Hal tersebut terbukti dengan adanya toko online lokal seperti bukalapak, tokopedia dsb.

Prospek bisnis jasa ekspedisi dapat dikatakan merupakan perkembangan teknologi yang menjanjikan keuntungan, karena dengan berkembangnya internet, aktivitas jual beli via virtual membutuhkan jasa pengiriman barang, ada banyak alasan orang harus mengirimkan barang kesuatu tempat sekalipun di tempat tujuan itu barang tersebut bisa diperoleh dengan mudah, kepraktisan salah satunya yang membuat orang lebih memilih mengirimkan barang lewat jasa pengiriman barang daripada membawanya sendiri. Hal tersebut membuat semakin banyaknya perusahaan ekspedisi, perusahaan-perusahaan negara atau swasta bersaing menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasanya dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk customer.

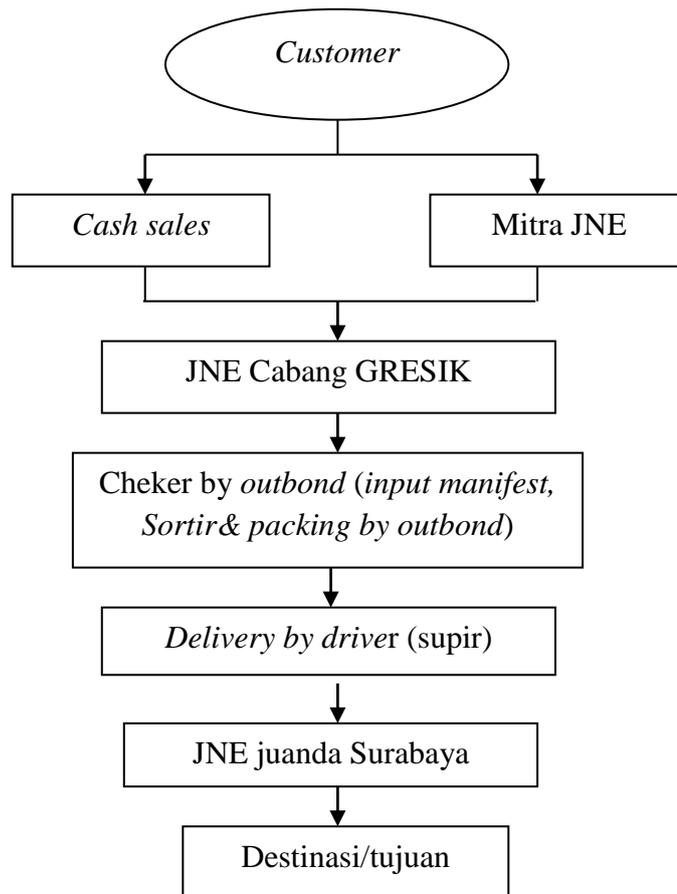
Jasa ekspedisi merupakan usaha pengiriman barang menggunakan alat transportasi darat, laut, dan udara. PT POS Indonesia merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang ekspedisi tersebut dan telah ada sejak tahun 1746 (PT. Pos Indonesia). Bisnis di bidang logistik tersebut juga diminati oleh perusahaan swasta salah satunya PT JNE (Jalur Nugraha Eksakurir). Bisnis ekspedisi secara umum memiliki kemampuan pengiriman barang kepada konsumen yang cepat, aman dan barang yang dikirimkan sampai pada tujuan sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*) pada waktu yang telah ditentukan.

PT JNE (Jalur Nugraha Eksakurir) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. PT JNE berdiri sejak tahun 1990, perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang di Indonesia dan luar negeri. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggungjawab, kerjasama peduli dan visioner, sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien fleksibel dan seimbang.

Kepuasan konsumen merupakan factor yang sangat penting dalam usaha yang bergerak di bidang jasa. Kepuasan pelanggan juga merupakan factor yang paling utama yang menjadi perhatian manajemen PT JNE. Hasil penelitian pendahuluan (Farid, 2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di JNE Cabang Gresik masih tidak sesuai harapan yang diinginkan pelanggan JNE Cabang Gresik. Hasil perhitungan *servqual* (GAP) antara persepsi dan harapan menunjukkan hasil negative sehingga pihak manajemen diharapkan segera melakukan perbaikan, karena saat ini persaingan jasa pengiriman banyak tersedia sehingga konsumen yang kurang puas tersebut tidak pindah ke pesaing.

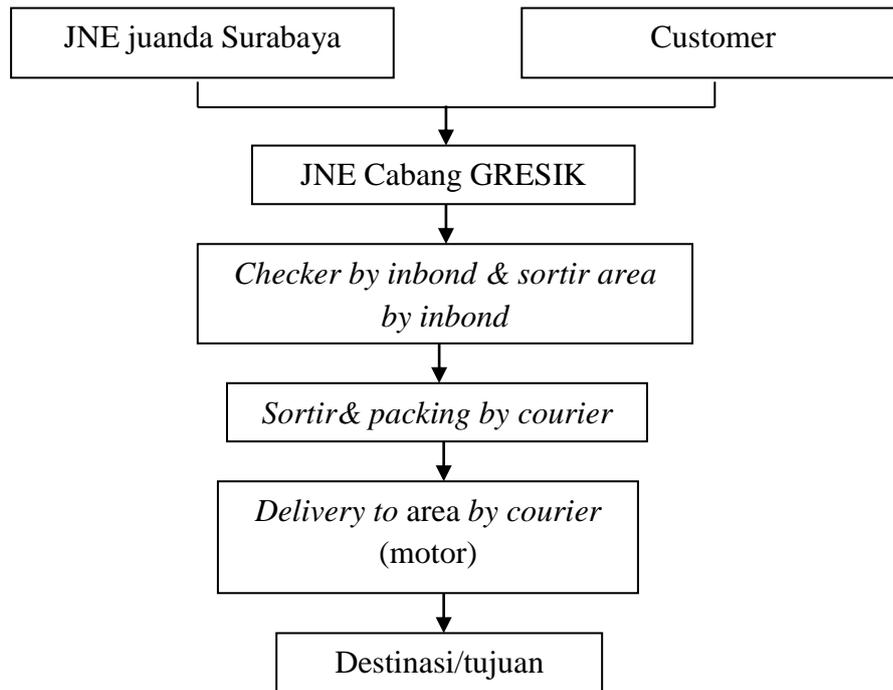
Penelitian lanjutan yang dilakukan di PT JNE diketahui bahwa salah satu faktor utama ketidakpuasan konsumen tersebut disebabkan oleh keterlambatan pengiriman barang. Paket *service* yang dipilih tidak sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*) pada waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, berdasarkan observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan top manajemen perusahaan diketahui bahwa keterlambatan tersebut disebabkan adanya permasalahan di area *inbound* dan *outbound*.

Untuk mengetahui detail permasalahan, maka sebelumnya dilakukan penggambaran proses pendistribusian, baik dari *inbound* dan *outbound*. Proses pendistribusian *outbound* bisa dilihat pada Gambar 1.1. dan proses pendistribusian *inbound* bisa dilihat pada Gambar 1.2.berikut.



Gambar 1.1. Proses Pendistribusian *outbound*.

Proses pendistribusian barang di *outbound* (Pengiriman barang ke luar Gresik) di mulai dari kedatangan *customer* ke JNE Cabang Gresik (*cash sales*) atau ke Mitra JNE, kemudian setelah barang ada dilakukan pengangkatan barang dari *cash sales* dan kedatangan barang dari Mitra JNE ke JNE Cabang Gresik di area *outbound* untuk dilakukan *input manifest*, penyortiran dan *packing* barang sesuai dengan destinasi kota tujuan, tahap terakhir dilakukan pengangkatan ke truk untuk dilakukan pengiriman ke JNE Surabaya. Pengiriman ke luar Gresik selalu melewati JNE Surabaya. Permasalahan yang ada di area *outbond*, keterlambatan truk pengiriman JNE Cabang Gresik ke JNE Surabaya yang diakibatkan kurang efektif dan efisiennya proses pendistribusian barang karena *delay* waktu pengerjaan barang di area *cash sales* menunggu sampai terjadi penumpukan barang lalu dilakukan pengangkatan ke area *outbound* dan kedatangan barang dari mitra JNE. Keterlambatan proses pengiriman barang dari JNE Cabang Gresik ke JNE Pusat Surabaya tersebut berdampak pada *delivery* kota tujuan terlambat.



Gambar 1.2. Proses Pendistribusian *inbound*.

Proses pendistribusian di area *inbound* (Pengiriman barang ke wilayah Gresik) di mulai dari kedatangan barang dari JNE Surabaya atau *customer* ke JNE Cabang Gresik, lalu dilakukan pengangkatan barang dari truk atau dari *cash sales* ke area *inbound* untuk dilakukan input data kedatangan dan penyortiran barang sesuai area kurir oleh *checker*, setelah itu dilakukan penyortiran kembali dan *packing* oleh kurir, lalu tahap terakhir dilakukan pengiriman sesuai dengan tujuan pengiriman. Pengiriman barang oleh kurir di area *inbound* khusus melakukan pengiriman barang di wilayah Gresik. Permasalahan yang ada di area *inbound*, adalah kurang optimalnya kinerja kurir, penumpukan barang terjadi di kurir yang diakibatkan tidak terkirimnya semua barang sehingga dilakukan pengiriman barang kembali, karena proses pendistribusian *inbound* yang kurang efektif dan efisien. Hal tersebut mengakibatkan keterlambatan keberangkatan kurir dan terhambatnya kinerja kurir dalam *delivery* ke pelanggan.

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan mengetahui pemborosan (*waste*) pada proses kinerja pada saat barang masuk ke JNE Cabang Gresik dari JNE Surabaya (*inbound*) dan pada saat penerimaan barang dari pelanggan atau dari mitra JNE pengiriman keluar Gresik (*outbound*), meminimalkan pemborosan dan memberikan usulan perbaikan untuk

mengoptimalkan kinerja pada kedua bagian tersebut agar tepat waktu dalam pengiriman barang dengan menggunakan lean Service di PT JNE Cabang Gresik.

Lean merupakan metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan pemborosan (*waste*). Pendekatan Lean memiliki alur dalam mengidentifikasi, menghitung, dan menganalisis pemborosan yang terjadi pada proses manufactur/jasa sebagai upaya perbaikan. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa dijadikan referensi perbaikan area *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah

'Bagaimana mengidentifikasi dan menganalisa penyebab pemborosan serta mengusulkan upaya perbaikan meminimalkan pemborosan (waste) pada proses pendistribusian inbound dan outbound di JNE Cabang Gresik?'

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi *Current State Mapping* proses pendistribusian *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik.
2. Mengidentifikasi pemborosan (*waste*) proses pendistribusian *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik.
3. Menghitung valsat untuk mengetahui *mapping tools* yang tepat untuk mengidentifikasi pemborosan di JNE Cabang Gresik.
4. Mengusulkan *Future State Mapping* proses pendistribusian *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik.
5. Menganalisa perbandingan *Current State Mapping* dan *Future State Mapping* sebelum dan sesudah usulan perbaikan di JNE Cabang Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Mampu mengetahui *Current State Mapping* proses pendistribusian *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik.
2. Mampu mengetahui pemborosan (*waste*) proses pendistribusian *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik.
3. Mampu mengetahui *mapping tools* yang tepat untuk mengidentifikasi pemborosan proses pendistribusian *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik.
4. Mampu mengetahui *Future State Mapping* proses pendistribusian *inbound* dan *outbound* di JNE Cabang Gresik.
5. Mampu mengetahui perbandingan *Current State Mapping* dan *Future State Mapping* sebelum dan sesudah usulan perbaikan di JNE Cabang Gresik.

1.5. Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir ini lebih terarah, permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas, maka perlu batasan masalah :

1. Penelitian dilakukan di PT JNE Cabang utama di Gresik.
2. Pada penelitian ini untuk divisi *outbound* hanya mengamati barang setelah diterima dari pelanggan dari *cash sales* dan mitra JNE sampai barang dibawa truk berangkat ke JNE Surabaya.
3. Pada penelitian ini untuk divisi *inbound* hanya mengamati mulai barang setelah truk datang ke JNE Cabang Gresik sampai barang dibawa kurir berangkat *delivery* ke pelanggan.
4. Tidak termasuk kurir khusus pengambilan barang.
5. Pada proses pendistribusian *inbound* peneliti hanya mengamati kedatangan barang pada siang hari untuk pengiriman barang kurir shift 2, berdasarkan kepala JNE Gresik sumber penumpukan barang ada di kurir shift 2 akibat keterbatasan waktu yang sudah malam hari.
6. Pada proses pendistribusian *outbound* peneliti hanya mengamati kedatangan barang dari *cash sales* shift 1.

7. Tidak membedakan antara barang yang menggunakan asuransi packing kayu dan tidak.

1.6. Asumsi

1. Selama penelitian, proses pelayanan berjalan normal.
2. Hasil perhitungan waktu untuk pembuatan *current state mapping* didapat dengan menggunakan *stopwatch time study*, dianggap sudah menggambarkan keadaan seperti biasanya di JNE Cabang Gresik.
3. Proses pendistribusian area *inbound* dan *outbound* tidak berubah selama penelitian berlangsung.
4. Keterlambatan pengiriman JNE Cabang Gresik ke JNE Surabaya mempengaruhi pada keterlambatan pengiriman barang ke destinasi tempat tujuan, terutama pada paket YES (Yakin Esok Sampai) mengakibatkan kegagalan.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan pada tugas akhir ini mengikuti uraian-uraian yang diberikan untuk mempermudah pembahasannya.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan secara ringkas teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah serta yang menjadi pemecahan masalah, yaitu teori-teori dan konsep tentang LEAN, VSM, dan VALSAT.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang metode variable penelitian, alur penyelesaian masalah dan tahapan penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini berisi tentang data-data yang dikumpulkan dari hasil pengamatan langsung dan wawancara lapangan, yang diperlukan untuk pemecahan masalah serta melakukan perhitungan.

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL

Dalam bab ini berisi tentang analisa hasil pengolahan data dan perancangan metode kerja yang didapat dari rekomendasi perbaikan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan saran dalam penelitian ini adalah saran untuk perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.