

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LatarBelakang**

Era perkembangan dunia saat ini yang semakin pesat dan mengedepankan basis online, berbagai jenis perusahaan bermunculan yang bergerak di bidang yang berbeda-beda, seperti bidang jasa, dagang, maupun manufaktur yang saling bersaing untuk dapat bertahan dan menjadi yang terbaik. Menurut Siregar dan Ayu (2019), proses pengiriman produk merupakan suatu proses yang penting untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Tanpa adanya proses pengiriman, suatu produk tidak dapat berada di pasaran dan mungkin dapat sulit ditemukan. Kondisi tersebut juga terjadi di wilayah Indonesia yang merupakan negara kepulauan yang besar, proses pengiriman pun menjadi tantangan tersendiri untuk bisa mengantarkan barang-barang ke wilayah yang cukup sulit jalurnya.

Pemenuhan terhadap permintaan pasar yang kian hari semakin meningkat dalam pendistribusian secara online, menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, diantaranya adalah salah satu faktor utama penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap jasa ekspedisi tertentu. Ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat dari kasus 6 *e-commerce* tercatat yang paling sering dipakai dalam pendistribusian barang, belum lagi bermunculan lebih banyak ekspedisi yang baru. Keterlambatan pengiriman produk ke pelanggan sering terjadi, sehingga banyak memunculkan kerugian baik waktu, tenaga dan biaya (Siregar dan Ayu, 2019). Perkembangan dunia usaha sendiri diperlukan sikap profesionalitas dari setiap elemen yang ada dalam perusahaan serta suatu control agar semua kegiatan berjalan sebagaimana mestinya, hal ini sangat penting agar perusahaan dapat menjaga kelangsungan hidupnya.

PT. Andiarta Muzizat merupakan perusahaan jasa pick up ekspedisi yang mempunyai banyak anak cabang diantaranya berada di daerah gempol guna mencakup potensi pasar yang lebih besar. Perusahaan ini menyediakan jasa pick up untuk barang *marketplace* maupun *non marketplace*, sehingga dapat menjangkau wilayah yang lebih luas guna keberlangsungan perusahaan. Perusahaan ini menyediakan layanan *delivery* maupun *pick up* dengan potensi armada yang banyak, *manpower* yang terlatih dan juga sistem terintegrasi yang sudah diakui oleh banyaknya kompetitor yang ada di Indonesia. Faktanya administrasi perusahaan masih belum tertata dengan baik sehingga mengakibatkan terhambatnya proses distribusi dan membengkaknya biaya operasional.

Bisnis *pick up* ekspedisi yang dilakukan oleh perusahaan sangat dibutuhkan konsumen, hal ini (sesuai dengan data terlampir) menunjukkan bahwa bisnis ekspedisi ini sangat berkembang dan banyak diminati sebagai jasa hantaran. Potensi yang begitu besar memunculkan kompetitor yang banyak dengan berbagai tawaran kualitas dan pelayanan yang mampu bersaing. Bisnis ini termasuk tergolong baru sehingga kebijakan yang muncul seringkali merugikan dan menjadi beban tersendiri didalam pelaksanaannya. Proses pengaturan jalur pick up ekspedisi untuk setiap petugas di lapangan masih kurang efektif. Keputusan yang sangat penting guna mengatur alur pendistribusian serta *pick up* yang efisien adalah dengan menentukan rute yang sudah terakomodir dengan baik dan benar, guna meminimalisir waktu dan biaya. Minimnya pengetahuan karyawan tentang berbagai masalah yang timbul sering mengakibatkan keterlambatan pengiriman, yang jika ditarik kembali maka hulunya berada di jalur pemickupan.

Seringnya terjadi ketidak-sesuaian data yang masuk di lapangan dengan data yang masuk dalam sistem Ninja Point V3, mengakibatkan terjadinya selisih data yang berdampak pada kurangnya komisi yang didapat oleh Kantor Cabang Ninja Xpress

Gempol (data dapat dilihat dalam lampiran). Pencarian data empiris di lapangan dengan data di sistem, guna melakukan perbaikan pada sumber penyebab masalah untuk mengendalikan laju proses distribusi barang dan juga meminimalisir kerugian yang ditimbulkan. Pengaturan jalur pick up menjadi permasalahan tersendiri, upaya perbaikan dengan mengetahui penyebab permasalahan yang terjadi di perusahaan dengan menunjukkan hubungan sebab-akibat yang membantu mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah yang selanjutnya dapat diambil suatu tindakan korektif (Sakti, W dan Zuhroh, 2020). Rangkaian tersebut saling berkesinambungan dan tidak dapat lepas, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mencari akar penyebab permasalahan yang ada di PT. Ninja Xpress Kantor Cabang Gempol, guna meningkatkan efisiensi serta minimasi biayapemickupan dan juga meningkatkan pendistribusian pengiriman yang lebih cepat dan meningkatkan perkembangan perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Apakah yang menyebabkan terjadinya ketidak-sesuaian data, antara data lapangan dengan data sistem Ninja Point V3?
- b. Bagaimana cara meminimalisir kerugian biaya yang terjadi di Kantor Cabang Ninja Xpress Gempol?
- c. Bagaimana strategi untuk memperbaiki tingkat keterlambatan pengiriman?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui penyebab terjadinya ketidak-sesuaian data lapangan dan sistem Ninja Point V3.
- b. Untuk mengetahui cara meminimalisir kerugian biaya yang terjadi di kantor cabang gempol.

- c. Untuk mengetahui upaya perbaikan tingkat keterlambatan pengiriman.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Dapat diketahui penyebab terjadinya ketidak-sesuaian data lapangan dan sistem Ninja Point V3 serta melakukan perbaikan di Kantor Cabang Ninja Xpress Gempol.
- b. Dapat diketahui cara untuk meminimalisir biaya kerugian yang terjadi di kantor cabang gempol.
- c. Dapat diketahui strategi dalam upaya perbaikan tingkat keterlambatan pengiriman.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah suatu yang sangat diperlukan dalam pembuatan Proposal Skripsi. Karena sistematika penyusunan memuat seluruh isi laporan yang dilaksanakan secara berurutan sehingga dapat memperlihatkan masalah yang akan dipaparkan. Untuk menghasilkan suatu penyusunan laporan Proposal Skripsi yang sistematis, maka penyajian sistematika laporan adalah sebagai berikut :

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang hal-hal yang mendorong atau hal-hal yang melatarbelakangi pentingnya dilakukan penelitian tersebut. Komponen-komponen dalam bab ini diantaranya latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penyusunan.

##### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari 3 sub-bab besar yakni, penelitian terkait, landasan teori dan kerangka teori. Dalam bab ini menjelaskan tentang referensi penelitian terkait, teori

yang digunakan serta dikembangkan dan kerangka teori yang diterapkan selama penelitian.

### 3. BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan gambaran umum perusahaan tempat penyusun melakukan penelitian, yaitu mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi serta nilai-nilai perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tenaga kerja, penyajian proses produksi, alur proses produksi dan peta kerja. Menggambarkan dan menjelaskan Kerangka Pemikiran, teknis metode penelitian, model sistem pengendalian, analisa data pengendalian persediaan penyajian data dan diagram alir penelitian.

### 4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai analisa hasil perhitungan berdasarkan penerapan metode *Fuzzy-AHP* mulai dari pengumpulan data, pengolahan data dan penentuan akar penyebab permasalahan.

### 5. BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab yang Bab ini merupakan bab yang berisikan kesimpulan hasil analisa *Fishbone Diagram* dan perbandingan dengan kebijakan perusahaan, serta dilengkapi pula dengan saran-saran dari penulis untuk mengembangkan penelitian ini.