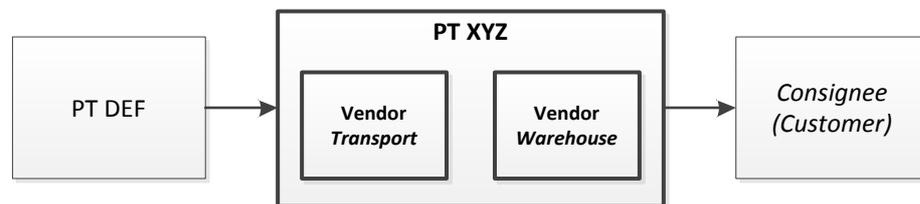


Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT XYZ adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa logistik dengan menyediakan jasa berupa *general freight forwarding*, *project logistic* dan *logistic contract*. Dalam menjalankan bisnisnya untuk jasa *logistic contract*, perusahaan bekerjasama dengan beberapa vendor. Vendor-vendor tersebut membantu memenuhi kebutuhan sarana yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam menjalankan jasa *logistic contract*.

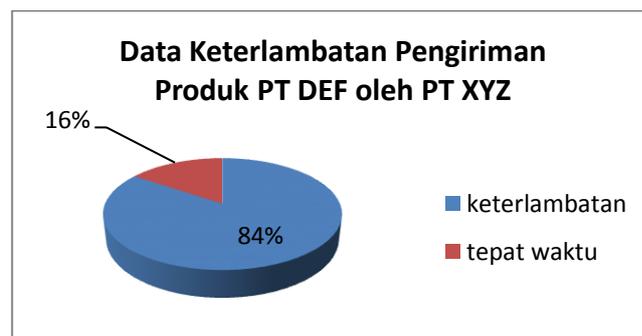


Gambar I.1 Alur proses distribusi produk PT DEF

(Sumber : PT XYZ, 2013)

Salah satu perusahaan yang menggunakan jasa *logistic contract* dari PT XYZ adalah PT DEF. PT DEF merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang memproduksi barang-barang elektronik. Dalam kontrak dengan PT DEF tersebut, PT XYZ bertugas untuk mendistribusikan produk dari PT DEF baik secara langsung maupun transit. Pendistribusian langsung adalah pendistribusian dari *manufacture warehouse* PT DEF ke *customer* PT DEF secara langsung, sedangkan pendistribusian secara transit adalah pendistribusian produk PT DEF yang harus masuk ke gudang transit PT XYZ terlebih dahulu. Vendor yang digunakan oleh PT XYZ dalam melakukan distribusi produk PT DEF adalah vendor transport dan vendor *warehouse*. Vendor transport digunakan untuk mengirimkan barang dari gudang manufaktur PT DEF ke gudang transit PT XYZ dan dari gudang transit PT XYZ ke *customer*. Vendor *warehouse* dibutuhkan untuk menyediakan gudang sebagai gudang transit untuk menyimpan sementara produk PT DEF sebelum dikirim ke *customer*.

Pada jasa *logistic contract*, PT XYZ menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) dimana salah satunya adalah berupa lama waktu pendistribusian sebagai standar dalam melakukan pendistribusian produk PT DEF yaitu 2-5 hari. Hal ini dilakukan oleh PT XYZ dengan tujuan untuk mempertahankan *service level* terhadap PT DEF. Namun pada kenyataannya, pendistribusian produk yang dilakukan oleh PT XYZ sering melebihi dari waktu yang telah ditentukan.

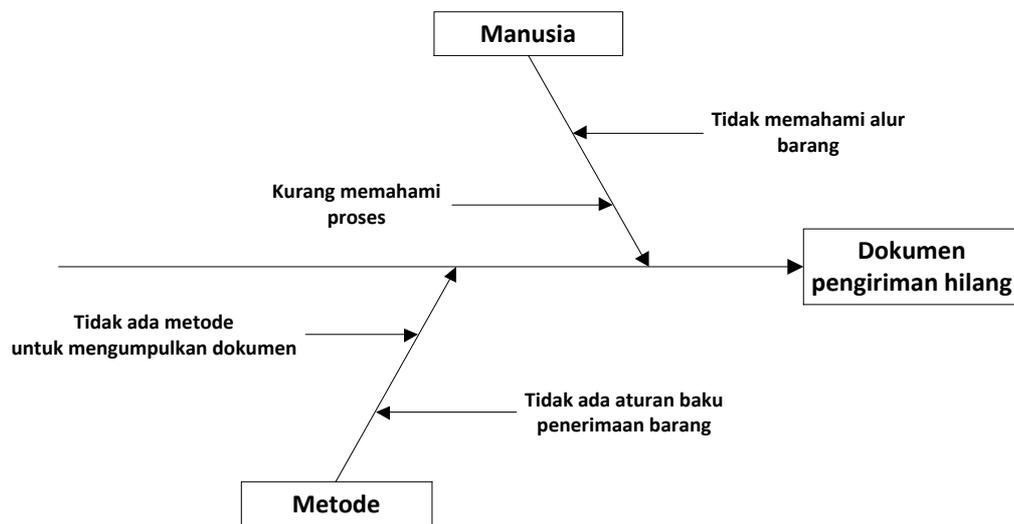


Gambar I.2 Presentase Keterlambatan Pendistribusian Produk PT DEF oleh PT XYZ
(Sumber : PT XYZ, 2013)

Diagram pada Gambar I.2 menunjukkan tingkat keterlambatan pendistribusian produk PT DEF oleh PT XYZ. Tingkat keterlambatan yang dilakukan oleh PT XYZ hingga bulan Juli 2013 sangat tinggi yaitu 84% dari total pendistribusian secara transit. Hal ini menunjukkan bahwa PT XYZ tidak memenuhi KPI yang telah ditetapkan dalam melakukan pendistribusian produk PT DEF sehingga akan berakibat pada menurunnya *service level* kepada PT DEF.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada *Business Development Head* PT XYZ, terdapat beberapa hal yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pendistribusian. Penyebab yang pertama adalah dokumen pengiriman barang hilang. Dokumen pengiriman barang merupakan sebuah dokumen yang sangat penting karena didalamnya termuat informasi mengenai *customer*, karakteristik produk, waktu pengiriman PT DEF kepada PT XYZ, serta berguna untuk melakukan penagihan/*invoicing* baik dari PT DEF kepada *customer* maupun dari PT XYZ kepada PT DEF. Dokumen pengiriman barang yang belum datang ke

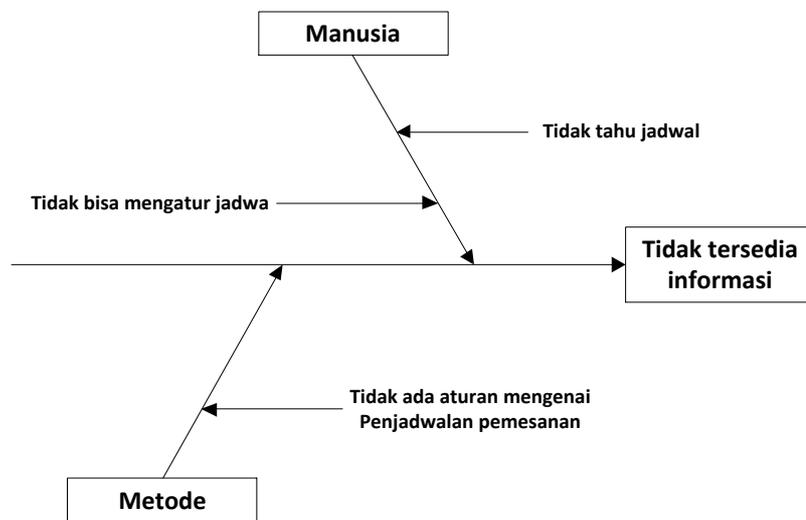
gudang akan menyebabkan barang tidak bisa langsung dikirim ke masing-masing *customer* dari PT DEF dan harus menunggu terlebih dahulu sampai dokumen pengiriman barang tersebut tersedia. Dokumen pengiriman hilang disebabkan karena operator tidak memahami proses dan operator juga tidak memahami alur dari dokumen tersebut. Hal lain yang menyebabkan dokumen hilang adalah metode. Pada saat ini tidak ada aturan baku mengenai penerimaan barang dan juga metode untuk melakukan pengumpulan dokumen.



Gambar I.3 Cause-effect diagram penyebab dokumen hilang

(Sumber : PT. XYZ, 2013)

Penyebab yang kedua adalah tidak tersedianya informasi mengenai ketersediaan armada transportasi untuk mengirimkan barang kepada *customer* PT DEF. hal ini disebabkan karena tidak adanya metode yang dapat menjadwalkan waktu pemesanan armada, sehingga operator tidak mencari tahu mengenai ketersediaan armada.



Gambar I.4 Cause-effect diagram penyebab tidak tersedianya informasi
(Sumber : PT XYZ, 2013)

Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini akan dilakukan dengan mengidentifikasi proses bisnis yang dilakukan oleh PT XYZ dalam melakukan pendistribusian produk PT DEF yang melalui gudang transit PT XYZ. Tahap selanjutnya yang dilakukan adalah menghilangkan permasalahan dan merancang usulan perbaikan proses bisnis pendistribusian produk PT DEF.

Perbaikan proses bisnis untuk dapat menghilangkan permasalahan yang terjadi dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI), karena BPI adalah sebuah metode yang berorientasi untuk melakukan pencegahan terhadap suatu hal dalam mengelola sebuah usaha (Harrington, 1991). Masalah utama yang menjadi fokus pada penelitian ini berdasarkan dari Gambar I.1 adalah keterlambatan pendistribusian produk PT DEF oleh PT XYZ.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang terjadi pada gudang yang telah dipaparkan pada latar belakang penelitian di atas, didapatkan rumusan masalah untuk dilakukan penelitian adalah bagaimana usulan perbaikan proses bisnis untuk mengurangi jumlah keterlambatan pendistribusian produk jadi PT DEF oleh PT XYZ.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah merancang usulan perbaikan proses bisnis untuk mengurangi jumlah keterlambatan pendistribusian produk jadi PT DEF oleh PT XYZ.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini antara lain :

1. Penelitian dilakukan pada pendistribusian PT XYZ secara transit.
2. Data yang digunakan bersifat deterministik.
3. Tidak dilakukan estimasi untuk jenis armada yang digunakan.
4. Data yang digunakan adalah data historis PT XYZ pada tahun 2013.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan perbaikan proses bisnis untuk mengurangi jumlah keterlambatan pendistribusian produk PT DEF.
2. Mengurangi jumlah keterlambatan pendistribusian barang.
3. Meningkatkan *service level* kepada PT DEF.
4. Membantu perusahaan dalam melakukan pengambilan keputusan.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan akan dijelaskan mengenai hal-hal yang melatar belakangi penelitian ini dilaksanakan. Setelah mengetahui latar belakang yang mendasari penelitian, selanjutnya adalah mengenai merumuskan masalah yang akan dijadikan bahan dalam penelitian. Penentuan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah yang selanjutnya dilakukan. Pada penelitian ini ditentukan batasan masalah sampai sejauh mana penelitian ini dilakukan. Beberapa manfaat yang akan didapatkan pada penelitian ini juga dipaparkan.

Bab II Landasan Teori

Pada bagian landasan teori akan memaparkan mengenai metode yang digunakan pada penelitian perbaikan bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) ini. Tujuan dari bab ini adalah untuk membentuk pola pikir mengenai teori yang akan digunakan sebagai pembahasan dan perancangan hasil akhir penelitian ini. Teori yang dibahas adalah mengenai *warehousing*, *Business Proses Improvement* (BPI) dan teori-teori lain yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian digunakan sebagai dasar tahapan dalam melakukan penelitian. Pada metodologi penelitian terdapat model konseptual serta sistematika pemecahan masalah.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini ditampilkan mengenai data umum perusahaan yang didapatkan dari pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi dan data masa lalu perusahaan. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan metode yang digunakan dan metodologi penelitian pada Bab III. Data yang sudah diolah dijadikan dasar dalam melakukan usulan perbaikan.

Bab V Analisis

Analisis dilakukan kepada data yang telah diolah dan usulan perbaikan pada Bab sebelumnya. Analisis juga dilakukan pada perbandingan kondisi awal sebelum dilakukan perbaikan dan kondisi setelah dilakukan usulan perbaikan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini diberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran kepada pihak perusahaan. Selain itu diberikan saran juga untuk peneliti selanjutnya sebagai masukan dalam melakukan di masa yang akan datang.