

# BAB I

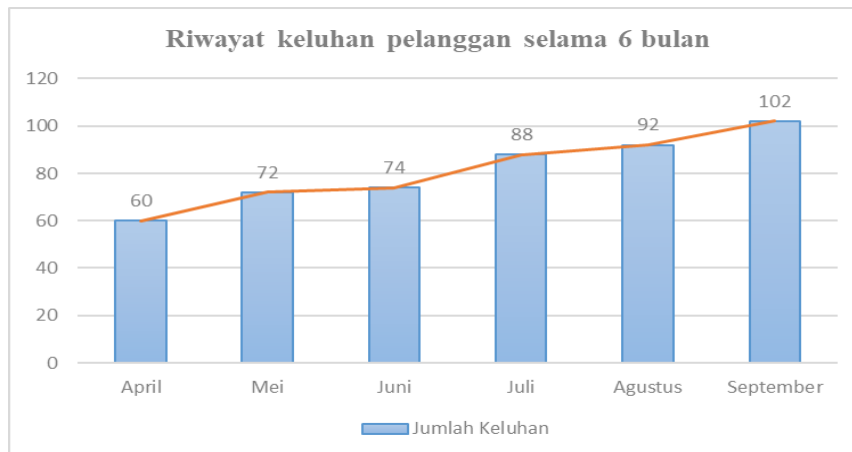
## PENDAHULUAN

Shopee Express Rungkut *Distribution Center* menghadapi permasalahan terkait keterlambatan pengiriman, kehilangan barang, dan kerusakan barang yang menyebabkan tingginya klaim ganti rugi, sehingga perlunya penangan. Penerapan metode pengendalian kualitas *Statistical Quality Control (SQC)* sebagai alat untuk memantau operasi proses, dan *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* sebagai alat identifikasi dan meminimalisir kegagalan.

### 1.1 Latar Belakang

Shopee adalah *e-commerce* yang menyediakan tempat bagi penjual dan pembeli untuk bertransaksi secara *online.*, Shopee Express Rungkut memainkan peran penting dalam rantai pasokan Shopee di Indonesia. Shopee Express adalah bagian dari ekosistem Shopee, menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengiriman pesanan yang dilakukan oleh para pembeli di platform. PT. Shopee Express Rungkut adalah *Warehouse* yang merupakan pusat penyimpanan dan pengiriman barang. Proses pengiriman barang dimulai dari barang disortir berdasarkan lokasi tujuan, dikelompokkan sesuai rute tujuan, ditempatkan di keranjang penyimpanan yang terorganisir sesuai kode yang tertera pada label barang, dan dipersiapkan untuk pengiriman ke gudang cabang. Setelah semua proses ini selesai, barang yang sudah berada di gudang cabang lalu barang di *scan* dan dikirimkan kepada pelanggan yang telah menantikan pesanan .

Permasalahan yang ada di PT. Shopee Express Rungkut seperti keterlambatan pengiriman barang ke gudang cabang yang lewat dari jam jadwal, hilang dan rusaknya barang baik di area PT. Shopee Express Rungkut sendiri atau sebelum sampai ke PT. Shopee Express Rungkut dan peningkatan *Klaim* ganti rugi. Pada Gambar 1.1 menunjukkan riwayat keluhan pelanggan tentang keterlambatan pengiriman selama periode 6 bulan menggunakan diagram batang, dan dalam diagram yang di tunjukkan mengalami peningkatan jumlah keluhan pada 2 bulan terakhir. Oleh karena itu, analisis penelitian dilakukan untuk memberikan solusi guna meningkatkan kualitas proses pengiriman barang dan mengurangi keluhan pelanggan.



**Gambar 1.1** Riwayat keluhan pelanggan dalam 6 bulan tentang keterlambatan  
(Sumber: Data Internal PT. Shopee Express Rungkut)

Pada gambar 1.2 merupakan data survei yang diambil pada profil google Shopee Express Rungkut dan dijadikan *Pie Chart*, data survei yang diambil pada profil google Shopee Express Rungkut mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan dapat membantu menggambarkan kepuasan responden. Berdasarkan survei yang melibatkan 816 responden yang diambil dari kolom kritik profil google PT. Shopee Express Rungkut, ditemukan bahwa rata-rata rating kepuasan pelanggan hanya mencapai 2,5 dari skala 5 (Shopee Express Rungkut, 2023).



**Gambar 1.2** Survei responden (Sumber: Profil Google PT. Shopee Express Rungkut)

Dalam survei responden pada profil google PT. Shopee Express Rungkut, sekitar 29% dari secara khusus mengeluhkan keterlambatan waktu pengiriman. Sementara itu, sekitar 14% dari responden mengeluhkan masalah kerusakan barang atau kehilangan barang selama proses pengiriman, dan 57% mengeluhkan

keduanya. Data ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam operasi pengiriman untuk memenuhi harapan pelanggan dan memperbaiki reputasi perusahaan. Pada Tabel 1.1 tingkat *Klaim* (ganti rugi) yang meningkat sekitar 8 persen selama enam bulan dan hampir 50 persen dalam 2 bulan terakhirnya. Masalah ini merupakan indikator yang mengkhawatirkan dan memerlukan penanganan segera untuk mencegah dampak yang lebih serius. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman.

**Tabel 1.1** Jumlah peningkatan *Klaim* (ganti rugi) dalam 6 bulan terakhir (Sumber: Data Internal PT. Shopee Express Rungkut)

<b>TINGKAT KLAIM 6 BULAN TERAKHIR</b>		
<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Peningkatan</b>
April	Rp. 8.200 (Tiap orang/hari)	8%
Mei	Rp. 8.856 (Tiap orang/hari)	8%
Juni	Rp. 9.562 (Tiap orang/hari)	8%
Juli	Rp. 10.310 (Tiap orang/hari)	8%
Agustus	Rp. 15.465 (Tiap orang/hari)	43,3%
September	Rp. 22.170 (Tiap orang/hari)	43,3%

Tabel di atas menyajikan data mengenai tingkat klaim selama enam bulan terakhir, mulai dari April hingga September, dengan jumlah klaim per orang per hari yang tercatat dalam nominal rupiah. Pada bulan April, jumlah klaim tercatat sebesar Rp 8.200, dengan peningkatan yang konsisten sebesar 8% setiap bulan hingga Juli. Namun, pada bulan Agustus dan September, terjadi lonjakan signifikan, di mana peningkatan klaim mencapai 43,3%. Temuan ini menunjukkan adanya tren kenaikan yang mencolok dan menuntut dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendasari peningkatan tersebut.

Dalam menganalisis dan menginterpretasikan hasil penelitian ini, metode *Statistical Quality Control (SQC)* yang meliputi penggunaan beberapa alat statistik, yaitu *check sheet*, *histogram*, *diagram pareto*, dan diagram sebab-akibat (*fishbone diagram*). Melalui pendekatan *SQC* yang relevan dengan masalah yang ada, diharapkan dapat mengidentifikasi dan membahas secara mendalam factor - faktor kunci yang mempengaruhi kualitas sesuai dengan temuan yang diperoleh (Djovaish, 2024).

Manfaat dari penerapan metode *Statistical Quality Control (SQC)* adalah untuk mengurangi kemungkinan kerugian yang disebabkan oleh penyimpangan proses operasi selama proses pelayanan (Gaspersz, 2002). Untuk memenuhi standar kualitas yang diharapkan, metode dan tindakan operasional yang dikenal sebagai pengendalian kualitas digunakan. Sementara *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* adalah proses terstruktur yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencegah mode kegagalan sebanyak mungkin (Chrysler, Fauzi et al, 2016). *Statistical Quality Control (SQC) dan Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)* adalah dua alat penting dalam manajemen kualitas yang saling melengkapi. (Montgomery, 2013). Diharapkan akan ditemukan solusi untuk masalah pada keterlambatan pengiriman, kerusakan, dan kehilangan barang selama pengiriman. Penelitian ini juga diharapkan dapat menurunkan jumlah *Klaim* ganti rugi pada PT. Shopee Express Rungkut dan dapat meningkatkan kualitas layanan pengiriman.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah disebutkan, maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana pihak PT. Shopee Express Rungkut menangani permasalahan keterlambatan, kerusakan dan barang hilang yang berdampak pada kepuasan pelanggan, serta tingkat ganti rugi yang berimbas kepada pekerja.

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan permasalahan dengan resiko cacat tertinggi dan memberikan saran perbaikan pada PT. Shopee Express Rungkut melalui hasil analisis agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penanganan yang lebih baik terhadap keterlambatan, kerusakan, dan barang hilang juga kepada pekerja dengan menurunkan tingkat ganti rugi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat bagi Perusahaan**

Penelitian ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang masalah operasi pengiriman barang perusahaan, termasuk keterlambatan, kerusakan, dan *Klaim* tinggi. Hasilnya akan membantu perusahaan mengidentifikasi penyebab utama masalah dan merumuskan rekomendasi perbaikan.

##### **2. Manfaat Akademis**

Dalam dunia akademik, studi ini dapat memberikan dukungan bagi mata kuliah dan riset lebih lanjut dalam bidang layanan ekspedisi pengiriman barang.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian ini menjelaskan mengenai alur dalam penulisan penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat, serta ruang lingkup penelitian.

##### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri Menyajikan literatur dan landasan teori yang digunakan dalam penelitian.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan alur metodologi yang digunakan untuk menemukan solusi dari permasalahan.

##### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang proses pengumpulan dari data utama dan data pendukung.

##### **BAB V ANALISIS DAN USULAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan dari hasil pengolahan data. Selain itu ditambahkan juga usulan perbaikan penelitian ini.

##### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian, juga memberikan usulan perbaikan untuk penelitian yang akan datang.