

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bisnis logistik di Indonesia secara umum saat ini berkembang pesat seiring pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat, di Indonesia sendiri yang menjadi faktor pendorong bisnis logistik berkembang adalah meningkatnya perdagangan domestik dan internasional serta banyaknya transaksi jual beli melalui internet yang sudah meluas di masyarakat. Dari data analisis Ernst & Young (2018), pertumbuhan nilai penjualan bisnis online di tanah air setiap tahun meningkat 40 persen. Ada sekitar 93,4 juta pengguna internet dan 71 juta pengguna perangkat telepon pintar di Indonesia. Berbicara tentang industri *e-commerce* memang tidak hanya membicarakan jual beli barang dan jasa via internet. Tetapi ada industri lain yang terhubung di dalamnya, salah satunya adalah jasa layanan atau logistik. Hal ini mempengaruhi aspek kehidupan di Indonesia dan meningkatkan permintaan proses pengiriman barang antar wilayah di Indonesia.

Karena bisnis online berkembang, maka logistik dan distribusi meningkat. Dalam bisnis logistik tidak akan lepas dengan transportasi, transportasi atau pengangkutan dibutuhkan untuk melancarkan transaksi pedagang antara daerah atau wilayah, pentingnya transportasi bagi kegiatan bisnis logistik di Indonesia antara lain dikarenakan keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari sebagian

laut, sungai dan danau. Sehingga tidak memungkinkan bagi masyarakat untuk membawa dan memindahkan barang sendiri, maka dibutuhkan jasa pengangkutan atau jasa pengiriman untuk memindahkan barang sampai ketempat tujuan yang diinginkan melalui transportasi darat, perairan dan udara agar menjangkau seluruh wilayah di Indonesia.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Adapun menurut Tjiptono (2014) jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual. Sedangkan menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Kualitas pengiriman merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa pengiriman barang, kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama bagi penyedia jasa layanan untuk terus dikendalikan dengan baik khususnya bagi jasa pengiriman barang, kondisi dan keamanan barang yang dikirim harus tetap terjaga agar tidak rusak pada saat diterima oleh pelanggan. Maka perusahaan jasa

pengiriman barang harus melakukan pengendalian terhadap kegiatan proses pengiriman agar barang sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik.

Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengangkutan salah satunya adalah PT. Jalur Nugraha Eka Logistik atau yang biasa di kenal dengan JNE Logistik adalah anak perusahaan dari PT Jalur Nugraha Ekakurir atau yang biasa dikenal dengan JNE Express. PT JNE Logistik diharapkan mampu menjawab tantangan atas kebutuhan permintaan pengiriman logistik di indonesia, saat ini jasa pengiriman yang di lakukan adalah pengiriman domestik melalui darat, laut serta menyediakan layanan pergudangan (warehouse), dan salah satu produk JNE Logistik adalah *trucking* yang mempunyai pelayanan LTL (*Less Truck Load*) dan FTL (*Full Truck Load*).

LTL (*Less Truck Load*) disebut dengan pengiriman kurang dari satu truck yang berarti layanan untuk barang yang akan dikirimkan memiliki kapasitas yang sangat tanggung, Contoh, kapasitas barang yang akan dikirim hanya 2 ton, sementara *truck* dapat memuat sampai 4 ton. Oleh sebab itu perusahaan akan memanfaatkan peluang ini dengan cara mengumpulkan muatan barang dari banyak pengguna jasa sampai bisa memenuhi kapasitas truck yang dipakai. Dengan cara ini, pengguna jasa bisa mendapatkan harga yang efisien, dan penyedia jasa bisa mendapatkan keuntungan yang optimal. Sedangkan FTL (*Full Truck Load*) disebut pengiriman dengan beban *truck* penuh yang berarti pilihan untuk menyewa satu *truck* sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan. Jenis *truck* bergantung pada kapasitas berat dan *volume*. Biasanya kebutuhan akan sangat bergantung pada berat atau *volume* dari barang yang akan dikirimkan.

Pada saat ini PT. JNE Logistik lebih sering melayani pengiriman FTL (*Full Truck Load*) layanan pengiriman yang dilakukan oleh PT. JNE Logistik adalah area Sumatera dan Jawa dengan menggunakan armada jenis Winbox, CDD (*Colt Diesel Double*) dan CDE (*Colt Diesel Engkel*). Tantangan yang sering di hadapi oleh PT. JNE Logistik sehubungan dengan kualitas pengiriman adalah masih banyak tingkat kerusakan barang pada proses pengiriman, dan hal ini menjadi perhatian khusus bagi divisi *Operation Handling & Transport Departement*.

Tabel 1.1 Data Barang Rusak Kiriman FTL 2017

Bulan	Jumlah Kiriman JTR	Jumlah Kerusakan JTR	Jumlah Kiriman FMCG	Jumlah Kerusakan FMCG	Jumlah Kiriman On Call	Jumlah Kerusakan On Call
1	26.090	2	10.775	7	965	2
2	31.139	2	28.791	191	2.016	5
3	30.215	4	49.498	158	1.520	2
4	33.216	5	52.327	36	1.734	1
5	35.913	6	-	0	1.670	6
6	46.622	3	8.932	50	1.020	3
7	38.616	6	64.639	396	14.871	8
8	34.792	7	56.105	437	4.172	5
9	30.249	1	35.944	200	14.470	3
10	26.961	5	21.683	80	4.647	2
11	32.707	1	57.673	427	13.026	6
12	36.712	16	38.437	334	10.814	4
Jumlah	403.232	58	424.804	2.316	70.925	47

Sumber : Data Barang Rusak Kiriman FTL PT. JNE Logistik Tahun 2018

Berdasarkan data di atas dari PT. JNE Logistik bagian *operations handling and transport*, pada tahun 2017 yang sering terjadi barang rusak dari 3 jenis pengiriman dalam layanan FTL (*Full Truck Load*) yaitu JTR (*Jne trucking*),

FMCG (*fast moving consumer goods*) dan *On Call*, kiriman barang FMCG (*fast moving consumer goods*) lebih banyak mengalami kerusakan dibandingkan barang kiriman JTR (*Jne trucking*) dan *On Call*. FMCG (*fast moving consumer goods*) atau yang biasa disebut dengan barang konsumen yang bergerak cepat adalah produk yang dijual cepat contohnya termasuk barang-barang yang tidak tahan lama seperti makanan kemasan, minuman, perlengkapan mandi. Sedangkan JTR (*Jne trucking*) adalah layanan pengiriman dalam jumlah besar dengan menggunakan armada truck melalui darat dan laut, dengan ketentuan minimum berat paket yang dikirim adalah 10 kg dan berlaku juga untuk pengiriman motor. Sedangkan untuk *on call* jenis barang yang dikirim biasanya berupa alat rumah tangga atau alat-alat kantor dan *spare parts*.

Menurut *Supervisor* dibagian operasional, kerusakan yang terjadi pada pengiriman barang layanan FMCG (*fast moving consumer goods*) selain dari kondisi barang yang rentan akan kerusakan, karena keterbatasan personil di lapangan seperti *checker* di tambah ketidakpastian customer dalam memberikan order shipment setiap harinya yang menyebabkan manajemen tidak dapat memberikan persetujuan dalam penambahan karyawan pada bagian *checker*. PT. JNE Logistik sudah melayani pengiriman FMCG (*fast moving consumer goods*) selama 2 tahun dengan PT. Unilever Indonesia. Tbk, kerusakan barang kiriman sudah terjadi pada tahun 2016, namun pada tahun 2017 dengan jumlah kiriman yang lebih sedikit dibandingkan jumlah pengiriman pada tahun 2016, tingkat kerusakan pada tahun 2017 lebih tinggi. Hal ini menjadi salah satu fokus *operations handling & transport departement* untuk meminimalkan tingkat

kerusakan dan menjaga serta memastikan barang yang dikirim tepat waktu dan dalam kondisi baik ketika diterima oleh pelanggan, agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga terhadap jasa yang ditawarkan oleh PT. JNE logistik.

**Tabel. 1.2 Data Kerusakan Kiriman Layanan FMCG
Tahun 2016 dan 2017**

Bulan	Kiriman 2016	Barang Rusak 2016	Kiriman 2017	Barang Rusak 2017
1	85.992	1	10.775	
2	84.694	18	78.289	99
3	118.684	69	51.351	105
4	133.603	105	976	
5	127.648	42		
6	155.585	179	8.932	47
7	159.417	83	64.639	393
8	175.621	59	56.105	437
9	175.559	188	35.944	200
10	147.127	144	21.683	80
11	148.010	189	57.673	424
12	121.238	92	38.437	334
Total	1.633.178	1.169	424.804	2119
Rata-Rata		97		235
%		0,07%		0,50%

Sumber: *Data Operation Handling & Transport Dept. PT JNE Logistik tahun 2018*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa terjadi peningkatan kerusakan barang pengiriman layanan FMCG (*fast moving consumer goods*) pada tahun 2017, tingkat kerusakan pada tahun 2017 lebih tinggi dengan persentase sebesar 0,50%. Padahal jumlah pengiriman pada tahun 2017 sebanyak 424,804 unit lebih sedikit dibandingkan pengiriman pada tahun 2016 yang sebanyak 1,633,178 unit. Jumlah

persentase tersebut meningkat signifikan dibandingkan kerusakan pada tahun 2016 yang sebesar 0,07%, meski terlihat kecil secara persentase, tapi nilai klaim besar jika terjadi kerusakan, berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Operations Handling & Transport Departement* PT. JNE Logistik Jakarta mentargetkan dalam setahun 0,03% kerusakan barang kiriman. Jika terjadi kerusakan nilai klaim yang di bebaskan oleh PT Unilever kepada PT JNE Logistik 20% dari harga karton barang yang rusak. Contoh produk FMCG rusak atau bocor 1 pcs dalam karton nilai klaim yang di tanggung oleh PT JNE logistik bukan hanya dihitung 1 pcs saja akan tetapi perhitungan yang dibebankannya sebesar harga keseluruhan dalam 1 karton di kali 20%.

Gambar 1.1 Contoh Perhitungan Nilai Klaim



Sumber : *Operations Handling & Transport* JNE Logistik

Agar tetap terus menjalankan visinya menjadi perusahaan berstandar internasional serta menjadi tuan rumah di negeri sendiri, untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan (*Continous Improvement*). Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai aspek operasi yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan salah satunya pada proses pengiriman barang, agar dapat memenuhi

kebutuhan masyarakat atas pelayanan jasa pengiriman barang dengan tetap menjaga dan memastikan setiap barang yang dikirim dapat sampai ke penerima dalam kondisi yang baik. Untuk itu PT. JNE Logistik membutuhkan upaya untuk memperbaiki keadaan tersebut dengan mencari timbulnya kerusakan dan mengurangi penyebab kerusakan barang kiriman.

Berdasarkan uraian diatas salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meminimalisasi kerusakan dengan metode *Six Sigma*. *Six sigma*, merupakan suatu metode atau teknik pengendalian dan peningkatan kualitas dramatik yang merupakan terobosan baru dalam bidang kualitas dan selalu berorientasi pada Kepuasan Pelanggan dengan suatu pengukuran target *Sigma Quality Level*, yang meliputi lima tahapan analisis yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*) untuk mengurangi cacat hingga 99,99966 persen.

Berangkat dari masalah tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajemen kualitas dengan judul **“PENGENDALIAN KUALITAS PENGIRIMAN LAYANAN FMCG DALAM UPAYA MENCAPAI *ZERO DAMAGE* DENGAN METODE SIX SIGMA di PT JNE LOGISTIK (Studi Kasus Pada *Departement Operation Handling & Transport*)”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerusakan barang kiriman yang dilakukan oleh PT. JNE Logistik khususnya di pengiriman layanan FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*)?
2. Bagaimana metode yang sesuai untuk mengurangi kerusakan dalam proses pengiriman layanan FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*) pada PT. JNE Logistik?

C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penyebab terjadinya kerusakan barang kiriman.
- b. Menerapkan metode yang sesuai untuk mengurangi kerusakan barang dalam proses pengiriman pada PT. JNE Logistik.

2. Kontribusi Penelitian

a. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelaksanaan strategi pengendalian kualitas pengiriman dan pengendalian tingkat kerusakan (*damage*) di masa yang akan datang.

b. Kontribusi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang akan mengadakan penelitian dengan judul yang sama.