

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian meliputi batasan masalah yang diterapkan, serta asumsi penelitian dan sistematika penelitian.

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman saat ini, banyak bermunculan perusahaan jasa pengiriman swasta sehingga timbul persaingan antar perusahaan logistik, baik dari segi pelayanan, keandalan, jangkauan pengiriman, maupun harga, yang mana hal tersebut berdasarkan data yang terdapat pada *website Top Brand award* dengan katagori jasa kurir. Hal ini merupakan efek langsung dari berkembangnya *online shopping* yang berkembang di Indonesia sehingga memacu keinginan positif bagi lahirnya bisnis pengiriman barang yang kompetitif. Persaingan bisnis pada saat sekarang sangat penting untuk mengembangkan sebuah perusahaan agar berkembang dengan baik. Hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan perusahaan yaitu pada proses operasional yang harus dilakukan secara efektif dan efisien.

Perusahaan pelayanan atau jasa pengiriman yang ada di Indonesia salah satunya adalah Pos Indonesia. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Pelaksanaan pelayanan pos di Indonesia, membagi wilayah negara Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia, yang terbagi menjadi 219 Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) tipe A-E, salah satunya adalah PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan, terdapat persoalan pada proses operasional yang mana terperinci dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Data permasalahan yang terjadi dalam proses operasional beberapa bulan

Jenis Masalah	Bulan				
	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21
Antaran susulan	199	150	159	176	162
Salah salur	187	196	167	155	123
Total	386	346	326	331	285

Tabel 1.1 merupakan tabel yang menunjukkan jenis-jenis masalah yang terdapat dalam proses operasional selama beberapa bulan. Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui permasalahan inti secara umum yaitu seperti kesalahan mengelompokkan barang, kemudian lama waktu proses yang terjadi sehingga terjadin gagal antar, dan menyebabkan adanya antaran susulan. Beberapa faktor permasalahan diatas salah satu penyebabnya karena penempatan atau tata letak yang belum sesuai. Faktor tersebut yang akhirnya banyak menyebabkan kesalahan, mempengaruhi ketelitian dari para karyawan yang bertugas, serta pemborosan atau *waste*. Menurut Womack (1996) dalam Suhendi, dkk (2018), Pemborosan atau *waste* adalah suatu aktivitas manusia yang menggunakan sumber daya, namun tidak menciptakan nilai tambah. “*Muda*” merupakan pemborosan dalam bahasa Jepang dan diidentifikasi menjadi 7 tipe pemborosan yaitu *overproduction*, *waiting time*, *transportation*, *unnecessary motion*, *inappropriate processing*, *inventory* dan *defects*. *Waste* tidak hanya berupa material yang terbuang, tetapi juga sumber daya lain seperti tenaga kerja, waktu, energi, dan area kerja. Kegiatan operasional suatu perusahaan tidak luput dari *waste* seperti, *waste* yang timbul pada proses produksi dan juga *waste* yang timbul pada proses pendukung perusahaan seperti *waste* pada proses penerimaan barang. Sementara itu berdasarkan permasalahan yang terdapat pada PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan seperti kesalahan pengelompokan barang sehingga menyebabkan salah salur, kemudian terjadinya gagal antar, dan adanya pemborosan atau *waste*, maka diperlukan suatu penyelesaian persoalan tersebut dengan menggunakan *value stream mapping* atau VSM.

Menurut Kundgol et al dalam Baldah, dkk (2021), *Value stream mapping* adalah sebuah gambaran aktivitas produksi secara keseluruhan yang bertujuan untuk memberi nilai tambah dan mengidentifikasi pemborosan proses, yang dapat dilakukan dengan cara memperpendek *lead time process* dan juga biaya. Selain itu juga membangun petunjuk untuk integrasi dalam jaringan dan penerapan *lean manufacture*, guna perbaikan secara berkelanjutan. Menurut Damanik, dkk (2017), VSM dapat menyajikan upaya optimal bagi perusahaan. Manfaat yang diperoleh dengan penerapan konsep VSM diantaranya; membantu perusahaan menggambarkan aliran secara keseluruhan mulai dari proses awal sampai proses akhir, dengan begitu lebih jelas seluruh aliran, kedua pemetaan membantu perusahaan melihat seluruh pemborosan yang terjadi pada proses produksi, ketiga VSM memberikan pemahaman mengenai proses manufaktur, keempat sebagai dasar rencana *implementasi*, membantu merancang bagaimana mengoperasikan keseluruhan aliran proses yang hilang dalam mengupayakan *lean manufacturing* yang diinginkan, kelima VSM menunjukkan hubungan antara aliran informasi dan aliran material, keenam *Value stream mapping* menggambarkan secara terperinci tentang fasilitas produksi yang dioperasikan dalam upaya menciptakan aliran yang sesuai dengan rencana.

Kondisi perusahaan yang ingin bersaing namun terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan operasional, misalnya seperti kesalahan mengelompokkan barang, terjadinya gagal antar, dan banyak memakan waktu dalam proses pengecekan barang, yang mana diakibatkan oleh ketidaksesuaian tata letak serta adanya *waste*, maka salah satu konsep yang dapat digunakan untuk mengetahui dan mengurangi pemborosan (*waste*) yang terdapat pada bagian operasional adalah *value stream mapping* (VSM). Metode VSM ini berfungsi untuk menyajikan semua kegiatan yang bernilai tambah (*value added*) maupun yang tidak bernilai tambah (*non value added*) pada saat proses operasional berlangsung. VSM nantinya akan menyajikan gambaran proses operasional dari mulai penerimaan barang hingga pengiriman barang sampai di tangan *customer*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang, maka perumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. *Waste* apa saja yang terdapat dalam proses operasional pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan?
2. Bagaimana membuat pemetaan proses operasional pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan dengan menggunakan *Value Stream Mapping* (VSM)?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang sesuai dengan *waste* yang terdapat pada proses operasional pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Mampu mengetahui *waste* (pemborosan) yang terdapat dalam proses operasional pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan.
2. Mampu membuat pemetaan proses operasional pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan dengan *Value Stream Mapping* (VSM).
3. Mampu memberikan usulan perbaikan yang sesuai dengan *waste* yang terdapat pada proses operasional pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai *waste* yang terdapat dalam proses operasional pengiriman barang melalui gambaran pada *value stream mapping*.
2. Membantu perusahaan dalam memetakan proses operasional pengiriman barang.
3. Membantu perusahaan dalam menambah ilmu pengetahuan tentang penanganan *waste* dalam industri jasa pengiriman, sehingga tetap dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap *customer*, serta diharapkan

dapat memberi manfaat dan sekaligus berkontribusi dalam pemberian bahan evaluasi serta pertimbangan terhadap perusahaan, khususnya dalam hal penanganan *waste* yang terjadi dalam proses operasional.

1.5 Batasan Masalah

Agar mencapai penelitian yang diharapkan, maka diperlukan suatu Batasan masalah yang dihadapi yaitu sebagai berikut:

1. Tidak menghitung apapun terkait dengan biaya perbaikan yang akan dilakukan nantinya.
2. Hanya memberikan rekomendasi perbaikan terhadap *waste* atau pemborosan yang terjadi pada proses operasional pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan.

1.6 Asumsi-Asumsi

Asumsi-asumsi yang dilakukan dalam penelitian skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Proses operasional di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan tidak berubah selama penelitian berlangsung.
2. Kebijakan yang terdapat dalam perusahaan tidak mengalami perubahan selama proses pengambilan data.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyelesaian penelitian ini, maka ditentukan suatu sistematika penulisan yang melalui beberapa tahapan umum yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian meliputi batasan masalah yang diterapkan, serta asumsi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab II membahas tentang informasi hasil-hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III membahas tentang langkah-langkah pengerjaan laporan penelitian untuk mengetahui waktu dan tempat, perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, penetapan metode, metode pengambilan data, serta metode penyelesaian yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

Bab IV membahas tentang langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, analisis data yang telah dikumpulkan serta hasilnya digunakan sebagai bahan pertimbangan akan kemungkinan penerapan metode tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V membahas tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian.