

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Immortal Cosmedika Indonesia didirikan tanggal 27 Desember 1999. Perusahaan ini berawal dari industri dengan skala kecil dan rentang produk yang terbatas, kemudian berkembang melalui pengembangan produk dan penyempurnaan sistem manajemen. Setelah mapan, PT Immortal Cosmedika Indonesia melakukan penilaian segmentasi pasar dan memposisikan diri khusus dalam bisnis “*medical cosmetic*”. Pada tahun 2004 operasional penuh dijalankan, dan pada tahun 2008 dimilikinya pabrik dengan standar internasional dan bersertifikasi cGMP (*Current Good Manufacturing Practices*), yaitu panduan praktek industri yang berhubungan dengan makanan, kosmetik, produk *pharmaceutical* dan alat medis. Panduan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi serta keamanan *customer* yang menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut serta untuk keselamatan di tempat kerja. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang memproduksi barangnya sendiri dan juga perusahaan dengan sistem kontrak manufaktur, dan pada saat ini telah banyak *customer* yang mepercayakan PT Immortal Cosmedika Indonesia sebagai produsen untuk memproduksi barang-barang *customer* tersebut. Hingga saat ini jumlah *customer* PT Immortal Cosmedika Indonesia yang sebagian besar merupakan dokter telah mencapai ratusan bahkan ribuan.

PT Immortal Cosmedika Indonesia terletak di Jl Raya Pekapuran No.32 Sukatani, Depok, Jawa Barat 16954, Indonesia. Sebagai perusahaan kontrak manufaktur yang telah mendapatkan sertifikasi internasional dalam bidang kosmetik dan memiliki visi yang salah satunya dapat masuk dalam daftar 10 besar perusahaan kosmetik terkemuka di Indonesia pada tahun 2020 serta persiapan untuk pasar ASEAN dan internasional yang luas, PT Immortal Cosmedika Indonesia sedang berusaha untuk terus menyempurnakan dan mengembangkan setiap aspek usahanya. Aspek tersebut salah satunya adalah dari proses pendistribusian produk.

Pada saat pelaksanaan kerja praktik di bagian distribusi, didalamnya juga terdapat gudang barang jadi (*Finish Goods*). Gudang tersebut berfungsi untuk menyimpan barang jadi yang siap untuk didistribusikan atau dijual. Selain berfungsi sebagai tempat penyimpanan, gudang pada bagian distribusi tersebut

juga berfungsi untuk aktivitas *put away*, tempat penyortiran barang, proses *order picking*, serta aktivitas pengepakan barang (*packaging*).

Dalam penyaluran produk kosmetik ke pihak *customer*, bagian distribusi telah menetapkan target mutu yang harus dicapai berupa pelayanan proses pengiriman dari mulai *Delivery Order* (DO) diterbitkan sampai barang siap dikirimkan yaitu selama 1x24 jam. Artinya jika *customer* melakukan *order* pada hari ini, maka paling lambat produk akan dikirimkan keesokan harinya. Kebijakan tersebut nyatanya belum berjalan dengan baik, dikarenakan barang yang telah siap untuk dikirim sekitar 94% dan sisanya masih belum siap untuk dikirimkan. Target mutu tersebut ditentukan dari kesepakatan antara manajer distribusi dengan *supervisor* distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia. Target mutu pelayanan yang ditentukan oleh pihak manajer dan supervisor distribusi tersebut juga menjadi salah satu *Key Performance Indicators* (KPI) pada proses *pre-delivery*, dimana proses tersebut merupakan proses yang terjadi sebelum barang dikirimkan kepada pihak *customer*. Proses *pre-delivery* tersebut antara lain mencakup proses penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran barang hingga barang tersebut siap untuk dikirimkan.

Kegagalan dalam mencapai target mutu yang telah ditetapkan tersebut tidak luput dari adanya beberapa kendala yang terjadi pada proses *pre-delivery* atau proses sebelum dilakukannya pengiriman. Beberapa kendala tersebut terdapat pada proses penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran barang.

Kondisi tersebut mengharuskan bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia untuk melakukan perbaikan pada proses *pre-delivery* guna mencapai target mutu yang dijanjikan. Keberhasilan mencapai target mutu tersebut sangatlah penting untuk penilaian kinerja pada bagian distribusi serta menjaga kualitas pelayanan terhadap pelanggan (*customer satisfaction*). Dalam mencari akar permasalahan pada proses *pre-delivery* produk digunakan metode *fishbone* yang diharapkan dapat mengatasi masalah untuk mendapatkan akar penyebab masalah dan memperbaiki atau menghilangkan penyebabnya, serta mencegah masalah yang berulang.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dilakukan analisis khususnya pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia yang dituangkan dalam laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Proses *Pre-Delivery* di Gudang Barang Jadi pada PT Immortal Cosmedika Indonesia”**

1.2 Batasan Kerja/Ruang Lingkup Kerja Praktik

Lingkup aktivitas pada saat kerja praktik hanya berfokus terhadap bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia. Adapun batasannya antara lain :

1. Kerja praktik dilakukan pada bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia yang terletak di Jl Raya Pekapuran No.32 Sukatani, Depok, Jawa Barat 16954, Indonesia.
2. Kerja Praktik dilakukan selama lima bulan sejak bulan Februari – Juli 2019.
3. Pembahasannya hanya mencakup permasalahan pada proses kerja di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia.
4. Pembahasan dilakukan dengan menggunakan metode *fishbone* dan metode 5W+1H.
5. Penulis tidak melakukan perhitungan yang ada dalam kegiatan gudang.
6. Usulan yang diberikan hanya berkaitan dengan permasalahan yang ada pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses kerja pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia ?
2. Apa saja kendala yang menjadi permasalahan pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia ?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia ?

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, terdapat tujuan dari Tugas Akhir yang ingin dicapai. Tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis proses kerja pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia.
2. Menganalisis kendala yang menjadi permasalahan pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia.

3. Memberikan usulan perbaikan pada proses *pre-delivery* di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Tugas Akhir ini dibuat selain mempunyai tujuan juga memiliki manfaat yang berguna bagi berbagai pihak. Dengan adanya laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Bagi Institusi (Politeknik APP Jakarta)
Sebagai bahan referensi bacaan bagi perpustakaan mengenai prosedur pra pengiriman barang dengan menggunakan metode 5W+1H.
2. Manfaat Bagi Perusahaan (PT Immortal Cosmedika Indonesia)
 - a. Sebagai referensi perusahaan dalam mempertimbangkan dan masukan alternatif bagi perusahaan untuk mengendalikan permasalahan yang ada pada proses *pre-delivery*.
 - b. Memberikan usulan perbaikan pada proses *pre-delivery* guna meningkatkan target keberhasilan pengiriman di bagian distribusi PT Immortal Cosmedika Indonesia.