

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan komunikasi dan teknologi informasi di Indonesia, membuat masyarakat lebih mudah dalam mencari jasa pengiriman barang melalui internet atau sumber lainnya. Ekspedisi pengiriman barang di Indonesia masing-masing memiliki kelebihan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan apa yang ingin didapatkan oleh pelanggan ataupun konsumen sebagai pengirim barang. Jasa pengiriman telah lama dianggap sebagai salah satu penengah dalam memindahkan barang dari satu titik asal ke titik tujuan. Bisnis utama jasa pengiriman barang adalah memberikan jasa pelayanan atau pengurusan bagi seluruh kegiatan pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimoda transportasi baik melalui darat, laut atau udara. Dalam jasa pengiriman barang salah satu yang paling diperhatikan adalah pelayanan dan kecepatan dalam pengiriman barang hingga sampai di konsumen dengan tepat waktu (*on time*) akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

PT Caraka Yasa adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman, pergudangan dan *retail* barang milik konsumen. PT Caraka Yasa merupakan perusahaan *Third Party Logistics* (3PL) pada bidang transportasi barang dan dokumen. Layanan yang tersedia di PT Caraka Yasa diantaranya *surface* kargo pengiriman via darat dan laut untuk pengiriman keluar pulau (*reguler*), pengiriman dilakukan melalui via udara tetapi menunggu antrean (*ekspres economy*) dan pengiriman yang diprioritaskan (*ekspres premium*). Pada PT Caraka Yasa terdapat beberapa divisi diantaranya divisi operasional, *accounting*, *finance*, *marketing*, *customer service*, *purchasing* dan *human resources*. Dalam kerja praktik di PT Caraka Yasa dilakukan di divisi *customer service* yang bertugas melakukan penjadwalan untuk setiap produsen yang ingin mengirimkan barangnya ke konsumen, melakukan pengawasan dari barang mulai diambil sampai barang diterima oleh konsumen. Selain itu peran penting dalam divisi ini adalah menerima dan mendata keluhan dari konsumen yang menjadi *client* perusahaan tersebut, lalu menangani serta memberikan informasi yang mungkin dapat meminimalkan keluhan yang masuk. Dalam proses pengiriman barang PT Caraka Yasa memberikan pilihan kepada pihak pengirim untuk memilih layanan yang akan dipilih untuk proses penanganan yang akan dilakukan pihak perusahaan.

Target keberhasilan pengiriman yang ditetapkan oleh pihak PT Caraka Yasa sebesar 99,5% per bulan untuk transaksi pengiriman yang *ontime*. Pada saat melakukan kerja praktik di PT Caraka Yasa sering terjadi masalah dalam proses pengiriman barang ke pihak penerima barang (*consignee*). Seringkali disetiap bulannya pengiriman yang dilakukan oleh pihak PT Caraka Yasa mengalami keterlambatan, menyebabkan beberapa transaksi pengiriman menjadi telat sampai pada konsumen. Pada kondisi aktual berdasarkan data dan keluhan yang masuk pada PT Caraka Yasa di bulan Mei sampai dengan Juli menunjukkan tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan, karena keberhasilan pengiriman rata-rata mencapai 80% disetiap bulan. Selain itu seringkali keluhan konsumen menjadi masalah yang sering diterima yaitu keterlambatan pengiriman. Barang yang seharusnya sampai pada batas waktu yang ditentukan terkadang melebihi waktu yang telah disepakati. Terlambatnya barang yang dikirim dari gudang PT Caraka Yasa ke *consignee* membuat konsumen menjadi tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, mengakibatkan komplain dari konsumen meningkat, bahkan bisa membuat pelanggan menggunakan jasa pengiriman lain.

Permasalahan keterlambatan pengiriman tidak bisa dianggap masalah kecil pada suatu perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang, karena setiap konsumen pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. Dalam menanggapi permasalahan ini agar dapat meminimasi komplain konsumen yang masuk sebelum para pelanggan memutuskan untuk berpindah ke pesaing lain, maka PT Caraka Yasa harus segera cepat tanggap dalam permasalahan tersebut dengan mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang dari gudang PT Caraka Yasa ke *consignee* agar terciptanya ketepatan waktu pengiriman barang kepada pihak penerima. Sehingga barang yang dikirim sampai pada tujuan di waktu yang tepat sesuai dengan batas akhir pengiriman yang ditentukan melalui kesepakatan bersama antara pihak perusahaan dan konsumen tersebut.

Berdasarkan latar belakang ini, tugas akhir akan membahas tentang faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang pada PT Caraka Yasa. Oleh sebab itu penulis akan mengambil judul “**Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Reguler pada PT Caraka Yasa Tanjung Barat**”.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Praktik

Ruang lingkup dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini agar proses pengerjaannya lebih terfokus sebagai berikut yaitu sebagai berikut :

1. Kerja praktik dilakukan pada divisi *customer service* PT Caraka Yasa selama 5 bulan dimulai pada bulan Februari 2019 sampai Juni 2019.
2. Produk yang diteliti adalah barang reguler.
3. Jangka waktu data keterlambatan pengiriman yang digunakan dalam penelitian yaitu bulan Mei 2019 sampai dengan Juli 2019.
4. Tidak memperhitungkan biaya yang timbul dari keterlambatan pengiriman.
5. Proses pengamatan mulai dari *pick up* di pengirim, proses pengiriman dari gudang pusat sampai cabang lalu proses pengiriman ke penerima (*consignee*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi aktual alur pengiriman barang reguler dari gudang PT Caraka Yasa ke pihak penerima (*consignee*)?
2. Apa penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler dari gudang PT Caraka Yasa ke pihak penerima (*consignee*)?
3. Bagaimana usulan perbaikan dalam menangani keterlambatan pengiriman barang reguler dari gudang PT Caraka Yasa ke pihak penerima (*consignee*) agar mengurangi terjadinya keterlambatan pengiriman?

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang akan dicapai pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi aktual alur pengiriman barang reguler dari gudang PT Caraka Yasa ke pihak penerima (*consignee*).
2. Mengetahui dan menganalisis penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler dari gudang PT Caraka Yasa ke pihak penerima (*consignee*).
3. Memberikan usulan perbaikan dalam menangani keterlambatan barang pengiriman reguler dari gudang PT Caraka Yasa ke pihak penerima (*consignee*) agar mengurangi terjadinya keterlambatan pengiriman.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Penelitian ini memberikan manfaat beberapa pihak yakni :

1. Bagi Politeknik APP Jakarta
Sebagai referensi untuk informasi dan wawasan mengenai analisis penyebab keterlambatan pengiriman barang.
2. Bagi Perusahaan
Hasil laporan ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi, pertimbangan maupun alternatif untuk melakukan perbaikan agar tidak terjadi keterlambatan pengiriman barang.

