

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh manusia. Dapat dikatakan bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa adanya air. Manusia dapat menggunakan air untuk segala kebutuhan hidup, salah satunya sebagai sumber untuk minum. Air mineral maupun minuman rasa adalah kebutuhan air untuk minum. Air mineral dan minuman rasa biasanya dikemas dalam berbagai bentuk, dapat dikemas dalam plastik, galon, kaca atau kardus dan tersedia dalam berbagai ukuran pula. Beragam jenis merek minuman pun banyak tersedia di pasaran sehingga membuat persaingan bisnis semakin ketat diantara merek yang telah ada.

Persaingan bisnis yang semakin ketat khususnya di masa pandemi ini menuntut perusahaan untuk dapat bersaing dengan kompetitorinya. Tidak terkecuali untuk para pelaku bisnis distributor air mineral. Saat ini distributor air mineral sudah tersebar di berbagai tempat, karena air mineral merupakan kebutuhan yang akan selalu dibutuhkan oleh setiap orang. Berbagai macam cara dilakukan oleh para distributor agar bisnis mereka dapat terus unggul dibandingkan dengan kompetitor lainnya. Mulai dari pelayanan yang maksimal, keberagaman produk yang dijual, lokasi yang strategis dan lainnya. Selain itu penerapan rantai pasok yang baik juga dapat menjadi keunggulan tersendiri untuk pengusaha distributor.

Perusahaan dituntut untuk dapat menyusun kembali strategi dan taktik bisnisnya serta menuntut perusahaan untuk menginvestasikan dan memusatkan perhatian terhadap rantai pasok yang perusahaan miliki. Menurut Ferguson (2000) perusahaan mulai menggunakan manajemen rantai pasok dengan tujuan mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan, meningkatkan pangsa pasar dan penjualan, serta membangun hubungan yang solid baik dengan konsumen maupun dengan *supplier* dan pihak – pihak terkait lainnya.

Struktur rantai pasok yang kompleks dan melibatkan banyak pihak baik pihak internal ataupun pihak eksternal perusahaan dapat menimbulkan permasalahan apabila perusahaan tidak mengetahui sejauh mana performansi rantai pasok mereka telah tercapai. Pengukuran performansi rantai pasok perlu dilakukan bagi perusahaan karena bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, mengurangi

biaya, meningkatkan keuntungan perusahaan serta untuk mengetahui sejauh mana performansi rantai pasok suatu perusahaan telah tercapai.

CV. Viva Lam Jaya merupakan salah satu distributor air mineral di kota Cilegon. CV. Viva Lam Jaya terletak di Perumahan Pondok Cilegon Indah blok D46 No. 2, Cilegon. Kegiatan usaha utama dari CV. Viva Lam Jaya adalah pendistribusian air mineral serta minuman rasa dari berbagai merk. Seperti Aqua, Vit, Gunung, Teh Gelas, Coca Cola dan lain – lain. Saat ini CV. Viva Lam Jaya mempunyai beberapa *supplier* dan memiliki pelanggan yang tidak hanya berlokasi di kota Cilegon namun juga terdapat pelanggan yang berlokasi di kabupaten Serang serta kota Serang.

Pegawai yang dimiliki oleh CV. Viva Lam Jaya sampai saat ini berjumlah 4 orang. 1 orang merupakan supir truk yang bertugas untuk mengambil barang dari pabrik *supplier* serta mengirimkannya ke pelanggan atau ke gudang dari CV. Viva Lam Jaya, 2 orang bertugas untuk mengirimkan barang dari gudang CV. Viva Lam Jaya ke pelanggan, membeli produk dari *supplier*. Dan 1 pegawai lagi merupakan *owner* dari CV. Viva Lam Jaya yang bertugas untuk menjaga gudang, mengatur semua kegiatan pembelian barang ke *supplier*, mengatur jadwal pengiriman barang ke pelanggan, mengawasi kinerja pegawai, mengecek ketersediaan produk di gudang, serta mengatur dan merinci semua keuangan di CV. Viva Lam Jaya.

Selama ini CV. Viva Lam Jaya telah menerapkan *supply chain management*, namun *supply chain* perusahaan sering kali mengalami kendala. Beberapa kendala yang biasa terjadi adalah terkait dengan ketersediaan produk di gudang, kuantitas barang yang dikirimkan ke pelanggan tidak sesuai dengan pesanan pelanggan, keterlambatan pengiriman, pengembalian produk oleh konsumen karena beberapa alasan dan alasan lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik CV. Viva Lam Jaya, permasalahan terkait dengan ketersediaan produk di gudang yaitu produk yang tersedia di gudang tidak lengkap dan sering kali kurang. Hal ini biasanya disebabkan oleh produk langka atau susah dicari karena jumlah permintaan yang tinggi. Keadaan tersebut menyebabkan permintaan pelanggan terhadap produk tertentu sering kali kurang atau tidak tersedia sama sekali. Selain itu, apabila terdapat pelanggan berbeda yang memesan produk yang sama dan produk yang tersedia kurang maka jumlah produk yang dikirimkan sering tidak sesuai dengan yang dipesan pelanggan.

Permasalahan keterlambatan pengiriman terjadi karena berbagai alasan, seperti hujan atau karena berbagai keadaan yang terjadi di tempat pengiriman ataupun di

gudang. Keterlambatan pengiriman akibat hujan terjadi karena pada saat pengiriman karyawan tidak membawa terpal untuk menutup produk yang dibawa sehingga harus menunggu hingga hujan reda.

Saat melakukan wawancara dengan karyawan CV. Viva Lam Jaya yaitu sopir dan kenek, mereka mengatakan bahwa keterlambatan akibat keadaan yang terjadi di toko pelanggan adalah tempat untuk meletakkan barang belum siap sehingga harus disiapkan terlebih dahulu. Dan terkadang terdapat *supplier* lain yang mengirimkan barang kepada pelanggan sehingga harus menunggu *supplier* tersebut selesai *unloading* barang. Hal – hal tersebut yang biasanya menyebabkan pengiriman ke pelanggan selanjutnya menjadi terlambat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Pengembalian produk oleh pelanggan biasanya terjadi karena produk yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan. Salah satunya adalah saat peneliti sedang melakukan pengambilan data di CV. Viva Lam Jaya terdapat pelanggan yang melakukan retur barang. Setelah bertanya kepada pelanggan mengapa produk di retur, pelanggan mengatakan bahwa produk yang dikirimkan sudah mendekati tanda *expired date* sehingga pelanggan memiliki kecemasan apabila produk tidak laku sampai *expired date*. Hal ini biasanya terjadi karena kurangnya ketelitian pada saat *loading* barang. Barang yang dimuat tidak dicek dua kali sehingga terjadi kesalahan tersebut. Alasan lainnya yang terkadang terjadi adalah pelanggan memesan produk dengan ukuran 500 ml namun produk yang dikirimkan adalah ukuran 350 ml.

Berkaitan dengan permasalahan – permasalahan yang dihadapi oleh CV. Viva Lam Jaya, maka diperlukan identifikasi kinerja dari rantai pasok perusahaan secara menyeluruh.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa kendala yang menghambat kinerja dari rantai pasok CV. Viva Lam Jaya. Oleh karena itu digunakan suatu metode untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang terjadi dan mengusulkan perbaikan menggunakan metode yang tepat.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Membantu perusahaan mengidentifikasi kinerja rantai pasok

- b. Mengevaluasi kinerja rantai pasok perusahaan
- c. Memberi usulan perbaikan tanpa menyebabkan *lost sales* atau dengan *lost sales* yang rendah

#### 1.4. Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini adalah:

- a. Objek penelitian hanya dilakukan di CV. Viva Lam Jaya
- b. Pengambilan data hanya dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai bulan Mei 2021
- c. Simulasi dilakukan dengan asumsi hari libur hanya pada hari Minggu
- d. Suku bunga yang digunakan merupakan suku bunga pada tahun 2021

