

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam perusahaan jasa, distribusi pelayanan kepada konsumen merupakan hal yang penting, karena menyangkut kepercayaan konsumen kepada perusahaan. Persaingan yang semakin tinggi membuat sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan tercepat, dengan efisiensi yang tinggi. Perusahaan yang baik selalu menjaga dan menyeimbangkan antara faktor *income* (pemasukan) dan faktor *outcome* (pengeluaran). *Income* dipengaruhi oleh besar kecilnya *order* yang diterima suatu perusahaan. Sedangkan *outcome* sendiri merupakan pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan produksinya. Jika tidak seimbang maka perlu dilakukan perbaikan, baik yang bersifat eksternal maupun *internal*.

Perbaikan *internal* dalam perusahaan dapat dilakukan terhadap manajemen perusahaan, sumber daya manusianya maupun sistem produksinya. Sumber daya manusia suatu perusahaan harus seimbang dengan banyaknya *order* yang diterima oleh perusahaan. Kelebihan sumber daya manusia menyebabkan membengkaknya pengeluaran perusahaan.

PT. POS INDONESIA sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa antaran surat juga perlu untuk mengetahui apakah sistem antarannya sudah efisien atau belum. Saat ini pengantar dibagi menurut kelompok-

kelompok antar. Seorang pengantar hanya menguasai sebagian dari rute antaran dalam kelompoknya. Jika ada pengantar yang tidak dapat mengantar, maka tugas mengantar dibebankan kepada mandor kelompok, yang menguasai seluruh rute antaran suatu kelompok. Alternatif lain adalah surat diantar oleh pengantar lain yang berada dalam kelompok yang sama yang memiliki rute antar terdekat. Tetapi hal ini menyebabkan waktu antar menjadi lebih lama, karena pengantar tidak terbiasa dengan rute antaran pengantar lain.

Setiap hari terdapat dua kali waktu antaran dimana semua pengantar harus melakukan perjalanan mangantar surat, walaupun jumlah surat yang diantar hanya sedikit. Beban kerja pengantar setiap hari berubah-ubah, tergantung banyaknya *order* surat dalam rute antarannya.

1.2. Perumusan Masalah

- a. Pengantar tidak menguasai wilayah antar pengantar lain.
- b. Beban kerja antar pengantar tidak seimbang, karena tergantung *order* surat pada wilayah antarnya.
- c. Waktu antaran tidak dimanfaatkan sepenuhnya karena masih banyak pengantar yang sudah kembali ke *Mail Processing Center* walaupun jam antarnya belum selesai.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan membuat perencanaan sistem antaran dengan mencari alternatif penugasan wilayah antar.

1.4. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena bidang penelitian ini cukup luas serta melihat keterbatasan kemampuan penulis, maka penelitian ini perlu diberi pembatasan sebagai berikut:

- a. Sistem antaran surat meliputi prosedur pengantaran surat, pembagian kelompok dan wilayah antar serta kebutuhan jumlah pengantar.
- b. Penelitian difokuskan untuk dua jenis surat yang paling banyak diantar, yaitu surat biasa (surat tak terbukukan) dan surat khusus (surat terbukukan)
- c. Penelitian hanya dilakukan pada jam antaran dimana permintaan antaran paling sibuk, yaitu pada antaran pertama dari jam 09.00-13.00.
- d. Jumlah pengantar, jam antaran dan daerah pembagian wilayah disamakan dengan kondisi saat mengambil data.
- e. Diasumsikan kemampuan semua pengantar adalah sama, baik dari segi teknis maupun non teknis.
- f. Diasumsikan satu titik antar mewakili satu surat.
- g. Data yang berupa data wawancara dan observasi adalah data rata-rata kondisi yang sebenarnya terjadi.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan juga dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu:

1.5.1. Observasi awal

Observasi awal dilakukan dengan langsung melihat dari dekat kondisi yang ada di lapangan. Hal ini

bertujuan untuk memahami kondisi lapangan yang akan menjadi fokus penelitian.

1.5.2. Pengumpulan data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode riset lapangan. Metode riset lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari objek yang akan diteliti. Beberapa cara yang dilakukan, yaitu:

- a. Wawancara (*interview*), pengumpulan data dan informasi dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan fokus penelitian ini.
- b. Observasi, pengumpulan data dengan melakukan pengambilan sampel data secara langsung pada objek yang diteliti.

Data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini adalah data historis surat yang diantar pengantar yang bisa disamakan dengan banyaknya *order* surat, data waktu perjalanan dari- dan ke- wilayah antar masing-masing kelompok, data waktu antar surat (untuk surat terbukukan maupun yang tidak terbukukan), dan peta pembagian wilayah untuk mengetahui jaringan kedekatan antar kelompok.

1.5.3. Analisis data

- a. Analisis waktu antar rata-rata satu surat

Dilakukan untuk mengetahui waktu antar surat (tidak terbukukan dan terbukukan) yang dibutuhkan oleh pengantar.

b. Analisis jumlah order berdasarkan data historis antaran

Dilakukan untuk mengetahui pola distribusi data antaran masing-masing wilayah sehingga didapatkan data yang mendekati kondisi sebenarnya.

c. Analisis jalur antaran

Merupakan analisis untuk mengetahui jalur antaran yang alokasi kebutuhan pengantarnya paling minimum.

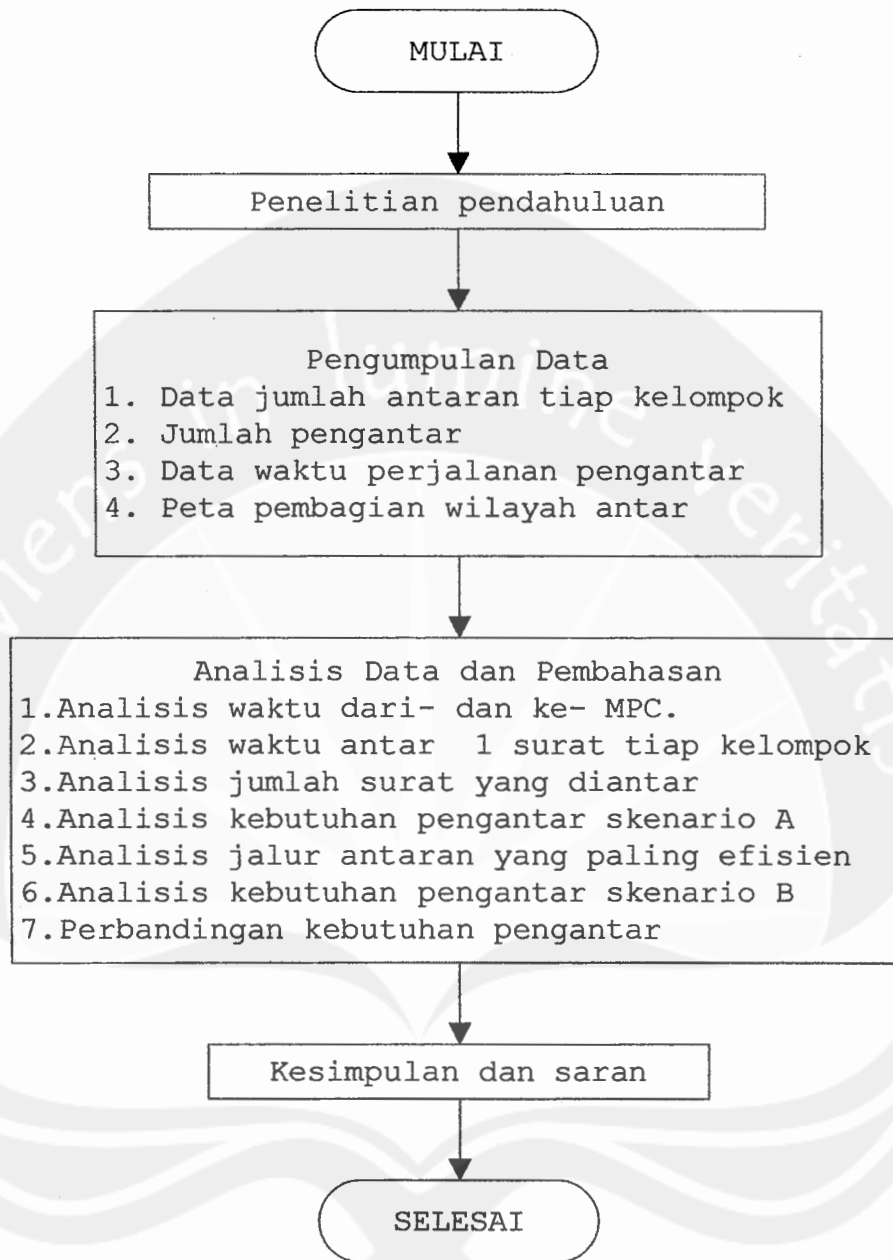
d. Analisis jumlah kebutuhan pengantar

Dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pengantar sesuai dengan masing-masing skenario.

e. Perbandingan kebutuhan jumlah pengantar

Untuk mengetahui jumlah efisiensi jumlah pengantar yang dapat dicapai.

Tahapan secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Diagram alir tahapan penelitian

1.6. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini dapat terarah dengan baik dan mudah dipahami, maka penulisan disusun menurut sistematika berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, lingkup pembahasan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian singkat hasil-hasil penelitian terdahulu yang sedikit banyak ada hubungannya dengan permasalahan yang akan ditinjau.

BAB 3 : LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi uraian sistematis dari teori yang ada pada literatur yang mendasari pemecahan masalah yang dihadapi.

BAB 4 : PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA

Bab ini berisi tentang uraian perusahaan, struktur organisasi, sistem antaran, serta data yang diambil/dikumpulkan.

BAB 5 : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis data berisi tentang hasil-hasil pengolahan data yang didapatkan dari hasil penelitian. Disini juga dilakukan pembahasan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk penjelasan.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi ringkasan hasil penelitian yang merupakan jawaban dari tujuan penelitian dan juga memberikan saran yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.