

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Ketatnya persaingan industri dari berbagai perusahaan pada saat ini mendorong perusahaan untuk terus-menerus meningkatkan kinerjanya. Perusahaan melakukan hal demikian agar perusahaan mendapatkan dan mempertahankan *customer*. Pada intinya perusahaan berusaha meningkatkan daya saingnya dengan memberikan layanannya lebih cepat, lebih baik dan lebih murah. Peningkatan daya saing ini sangat erat kaitannya dengan proses bisnis yang dijalankan perusahaan.

Di sisi lain perkembangan teknologi komunikasi memungkinkan orang menjual atau memasarkan barangnya melalui internet atau yang sering disebut *online shop*. Munculnya *online shop* ini memberi peluang bisnis pada pihak penyedia jasa terutama perusahaan jasa pengiriman barang. Hal ini karena pada *online shop* barang bisa sampai ke *customer* melalui perusahaan jasa pengiriman. Peran dari perusahaan jasa pengiriman barang ini sangat penting karena bila perusahaan ini melakukan kesalahan, maka akan berpotensi kehilangan *customer*. Dapat dikatakan bahwa *customer* dari perusahaan pengiriman barang adalah pebisnis *online shop* dan jasa *customer* lainnya yang langsung mengirimkan barangnya melalui PCP.

PT. Yapindo Transportama atau sering disebut juga dengan *Priority Cargo & Package* (PCP) merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang secara resmi beroperasi pada tahun 2002 termasuk PCP cabang Yogyakarta. Sebagian *customer* PCP adalah pebisnis *online shop* dan pebisnis lain yang secara periodik mengirimkan barang melalui PCP. Dalam operasinya PCP memiliki permasalahan terkait layanan kepada *customer*. Berdasarkan observasi awal ditemukan data jenis kegagalan layanan, dimana kegagalan ini muncul pada aktivitas di PCP. Jenis-jenis data kegagalan layanan tersebut adalah kehilangan (2,31%), kerusakan (0,49%), *off load* (0%), ditahan *airlines* (0%), alamat tidak jelas (55,35%), *customer* tidak dikenal (13,51%), *customer* pindah (11,53%), rumah kosong (10,54%), *out area* (4,21%), *over carried* (0,49%) dan *cross label* (1,65%) dari total kegagalan sebanyak 607.

Terkait dengan permasalahan yang dihadapi PT. Yapindo Transportama (PCP), maka salah satu hal yang dapat dilakukan adalah melakukan analisis dengan memetakan alur proses bisnis perusahaan dan merencanakan solusi perbaikan terhadap permasalahannya untuk meningkatkan daya saingnya.

Menurut Champagne dll (2008) pemetaan proses adalah sebuah *tool* yang memungkinkan seseorang untuk memodelkan suatu aliran proses bisnis dalam bentuk grafis. Peta proses akan membuat seseorang dapat melihat bagaimana proses tersebut berjalan melalui batasan organisasi. Salah satu keuntungan dari pemetaan proses adalah mendapatkan dan mengidentifikasi suatu proses yang lemah yang dapat menciptakan masalah sistematis. Dengan pemetaan alur proses bisnis perusahaan diharapkan dapat mengidentifikasi proses-proses yang bermasalah dengan melihat data jenis kegagalan layanan tersebut. Sedangkan untuk perancangan solusi dari proses yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan dapat menggunakan metode *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* (TRIZ). Menurut Zhang dkk (2005) TRIZ merupakan metode penyelesaian masalah secara terstruktur yang mampu membangkitkan ide-ide baru, dengan cara mengeliminir kontradiksi dan menggunakan prinsip-prinsip inovatif, yang nantinya akan mampu menghasilkan sebuah solusi yang kreatif.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan yang dihadapi khususnya oleh PCP adalah adanya sejumlah kegagalan dalam proses pengiriman barang *customer* yang sebagian diidentifikasi dipengaruhi oleh proses bisnis yang dilakukan oleh PCP sendiri.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi proses-proses yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan PCP dan memberikan solusi pada proses yang menyebabkan kegagalan layanan untuk mengurangi atau mengatasi permasalahan tersebut.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis dan perancangan solusi dilakukan hanya pada PCP lokal Yogyakarta.
2. Data yang digunakan yaitu dari bulan Agustus 2012 sampai dengan Juli 2013.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

##### **Bab 1 PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan yang digunakan dalam Tugas Akhir ini. Diharapkan pada bab ini pembaca dapat langsung memahami intisari dari Tugas Akhir ini.

##### **Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Bab ini berisi mengenai ringkasan penelitian terdahulu mengenai permasalahan proses bisnis dan perancangan solusinya. Bab ini juga menguraikan dasar teori tentang pelayanan jasa pengiriman barang, proses bisnis, pemetaan alur proses perusahaan, *fishbone* diagram dan metode TRIZ.

##### **Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai langkah penelitian yang dilakukan, langkah analisis data dan pembahasan dan langkah perancangan solusi dengan metode TRIZ.

##### **Bab 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA**

Bab ini berisi mengenai profil perusahaan, termasuk kategori layanan pada PCP dan jam kerja karyawan. Selain itu ditampilkan juga data kegagalan layanan untuk periode bulan Agustus 2012 sampai bulan Juli 2013 di PCP lokal Yogyakarta, struktur organisasi dan *job description*, fasilitas dan peralatan kerja di PCP.

## Bab 5 PEMETAAN DAN ANALISIS PROSES BISNIS

Bab ini berisi mengenai pemetaan proses bisnis, analisis kegagalan dalam pengiriman barang dan analisis proses bisnis yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan pada PCP lokal.

## Bab 6 PERANCANGAN SOLUSI MENGGUNAKAN METODE TRIZ

Bab ini berisi mengenai perancangan solusi untuk proses bisnis yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan.

## Bab 7 KESIMPULAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis dan perancangan solusi, serta saran untuk pihak PCP.