

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aktivitas logistik yang bersifat *outsourcing* pada suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang biasa disebut pihak ketiga, telah menjadi aktivitas yang umum pada semua sektor industri saat ini. (Jharkharia dan Shankar, 2007). Banyak perusahaan yang memerlukan bantuan pihak ketiga dalam berbagai macam hal. Misal untuk mengurangi biaya, pengembangan kemitraan dalam rantai pasoknya, dalam hal merubah susunan dalam perusahaan (pengembangannya), peningkatan pelayanan dan hal-hal yang berhubungan dengan operasional yang efisien (Jharkharia dan Shankar, 2007). Secara umum aktivitas yang berhubungan dengan *outsourcing* berupa aktivitas pergudangan, *inbound transportation*, *outbound transportation*, dan berhubungan dengan bea cukai (Langey et al. 2003). Maka dari itulah pemilihan vendor yang baik harus dilakukan agar dapat mendapatkan keuntungan yang maksimal.

PT. Asia Cakra Ceria Plastik (PT. ACC) merupakan perusahaan yang memproduksi kantong plastik dengan berbagai ukuran dan warna. Letak PT. ACC adalah di Jalan Letjen Sutoyo No. 60 Solo. Ukuran pada kantong plastik dibedakan dengan ketebalan dari kantong plastik (0,05; 0,07mm) dan ukuran kantong plastiknya (dari 15 cm sampai ukuran kantong plastik sampah), perusahaan ini juga merambah produksi lain yaitu jas hujan plastik. PT. ACC memakai sistem *make to order* pada setiap produksinya. Pembeli plastik PT. ACC tidak hanya lokal saja tetapi sampai internasional. PT. ACC mengekspor untuk negara-negara Asia dan UK (United Kingdom).

PT. ACC memiliki konsumen dalam maupun luar negeri. Dengan memiliki konsumen dari dalam maupun luar negeri maka PT. ACC dapat melayani pengiriman produknya baik domestik maupun ekspor. Pada pengiriman domestik, PT. ACC menggunakan ekspedisi sendiri untuk memindahkan produk jadi ke gudang (*langsir*) dan mengirimkan order konsumen pada area sekitar Solo dan jasa ekspedisi *outsourcing* (3PL) untuk seluruh wilayah di Indonesia. Peran jasa ekspedisi *outsourcing* adalah sebagai bagian distribusi produk PT. ACC yaitu mengirimkan order kepada distributor plastik di seluruh wilayah Indonesia termasuk di wilayah pulau Jawa.

PT. Asia Ceria Plastik memiliki 3 daerah distribusi di Pulau Jawa yang diwakili 3 wilayah yaitu Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur. Masing-masing daerah memiliki tim ekspedisi yang bertanggung jawab mengirimkan produk ke masing-masing daerahnya. Untuk wilayah Jawa Barat diwakili oleh Jakarta, yang bertanggung jawab untuk pengiriman muatan adalah vendor A dan vendor B. Untuk wilayah Jawa Tengah diwakili oleh Semarang, Kudus, dan Jepara, yang bertanggung jawab dalam pengiriman muatan adalah vendor A, vendor B, vendor C, dan vendor D. Untuk wilayah Jawa Timur diwakili oleh Surabaya, Kediri, dan Tulungagung. Pengiriman ketiga kota besar ini dilakukan oleh vendor B, vendor E, Vendor F, dan vendor G. Dari beberapa vendor yang sudah disebutkan, ada beberapa vendor yang dapat mengantarkan ke beberapa wilayah yang berbeda, misal vendor B yang dapat mengantar untuk pengiriman Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Vendor ini disebut dengan vendor lintas area. Jenis vendor ini adalah vendor yang dapat handle beberapa pengiriman ke beberapa wilayah sekaligus. PT. ACC menerapkan sistem vendor ekspedisi untuk melayani pengiriman domestik dan ekspor. Untuk itulah, sistem pemilihan vendor jasa ekspedisi harus dilakukan agar pengiriman dapat dengan baik dilaksanakan. Hal ini sangat penting bagi kepuasan konsumen PT. ACC yaitu distributor plastik dan nama baik dari PT. ACC di mata konsumennya. Namun dalam penerapannya, konsumen memiliki banyak komplain terhadap PT. ACC yang secara khusus ada di pulau Jawa. Ada 3 masalah yang timbul dalam pengiriman akibat vendor-vendor ekspedisi. Hal tersebut yaitu kuantitas produk yang tidak sesuai dengan pesanan, pengiriman pesanan yang terlambat, dan barang yang diterima konsumen rusak.

Penyebab dari tiap masalah tersebut bermacam-macam. Dalam pengiriman pesanan yang terlambat terdapat beberapa contoh kasus misalnya masalah lalu lintas dan bencana alam yang menimpa saat pengiriman, masalah "*balen*". Istilah "*balen*" ini berarti supir biasanya akan mencari muatan kembali ke tempat asalnya supaya mereka tidak rugi dalam perjalanan kembali. Pada kasus ini tidak adanya muatan dari perusahaan lain yang ingin memakai jasa ekspedisi tersebut. Maka dari itu supir tidak mau kembali ke ACC karena supir tidak mau rugi. Operator ekspedisi akan mengalami kerugian karena truknya kosong pada saat kembali karena tidak adanya ongkos kembali, dan adanya operator yang tidak menguasai daerah pengiriman sehingga operator tersebut tersesat dan pengiriman terhambat. Hal ini disebabkan pihak ekspedisi mengganti operator

ekspedisi yang lama dengan operator yang baru sehingga pengalaman dalam pengiriman masih sedikit. Perekrutan operator ekspedisi juga berperan dalam keterlambatan ini karena pihak ekspedisi tidak memiliki kriteria khusus dalam rekrutmen operatornya. Hal ini dikarenakan banyak vendor ekspedisi yang pengelolaannya masih sederhana sehingga belum memiliki kriteria yang khusus dalam rekrutmen operatornya.

Pada masalah kuantitas produk yang tidak sesuai dengan pesanan terdapat 3 contoh kasus yang terjadi dalam perusahaan PT. ACC. Yang pertama adalah adanya barang yang jatuh pada saat pengiriman. Hal ini terjadi karena operator dianggap lalai dalam proses penyimpanan dan penumpukkan barang sehingga ada barang yang jatuh sehingga kuantitas barang yang dikirim dan dipesan tidak sama. Kedua adalah barang yang diselundupkan operator agar mereka dapat menjualnya secara dengan pihak lain. Yang ketiga adalah vendor yang memiliki gudang tempat penyimpanan produk dari PT. ACC sehingga dapat memesan langsung kepada supir tanpa melalui pihak PT. ACC. Hal ini melanggar perjanjian kerja antara pihak PT. ACC dengan pihak vendor ekspedisi.

Pada masalah barang yang diterima konsumen rusak, terdapat 2 contoh kasus yang terjadi yaitu adanya kecelakaan yang menyebabkan kecelakaan sehingga merusak barang yang akan dikirim ke konsumen. Hal ini terjadi karena tidak ada cek fisik dan juga umur truk yang terlalu tua untuk beroperasi yang tidak diimbangi dengan maintenance yang baik dari pihak vendor ekspedisi. Hal ini dikarenakan tidak adanya ketentuan dari pihak pabrik untuk menservis truk sebelum mengirimkan barangnya. Hal ini tidak berlaku untuk pengiriman yang sifatnya mendesak. Kiriman yang sifatnya mendesak adalah kiriman yang harus segera dikirim. Dari pihak PT. ACC sendiri menentukan sendiri umur kendaraan yang muda dan operator ekspedisi yang mereka percayai. Yang kedua adalah tidak adanya pelindung yang dipakai untuk melindungi produk yang ingin dikirim ke konsumen. Ada vendor yang tidak memakai standar yang diberikan pabrik misalnya terpal yang harus dipasang rangkap 2 agar tidak terkena hujan. Truk yang tidak dibersihkan dan menimbulkan bau juga tidak diperbolehkan untuk mengangkut barang karena plastik harus terhindar dari basah dan bau yang dapat mengurangi kualitas dari barang yang akan dikirim.

Dari beberapa fakta yang terjadi di lapangan dapat disimpulkan bahwa terdapat penyebab dari semua kasus yang terjadi yaitu kurang baiknya vendor ekspedisi yang dipilih perusahaan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kasus-kasus

yang terjadi diatas, akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen yang akan menurunkan order konsumen terhadap produk PT. ACC. Untuk itulah diperlukan metode pemilihan vendor ekspedisi yang baik untuk mengatasi kasus-kasus yang terjadi supaya kasus-kasus itu dapat diminimalisir kejadiannya.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa banyaknya vendor ekspedisi yang kurang baik dalam mengurus armadanya sehingga perusahaan mengalami kerugian. Sementara itu pada pihak PT. ACC, kurang baik dalam menyeleksi vendor ekspedisinya. Hal ini terjadi karena PT. ACC belum memiliki standar yang jelas tentang pemilihan vendornya. Dalam PT. ACC memiliki 2 jenis vendor yaitu vendor yang memiliki surat izin usaha (SIUP) dan yang milik perseorangan (tidak memiliki (SIUP). Pada PT. ACC, tidak membedakan kriteria dari 2 jenis vendor tersebut. Pada vendor ekspedisi yang memiliki SIUP biasanya memiliki kualitas yang lebih baik dalam hal armada (keadaan armada dan umur pakai armada), kelengkapan *material handling* dan kemampuan supir yang baik dalam mencari alamat. Hal ini dipengaruhi verifikasi yang dilakukan tim Pemda (Pemda setempat yang melakukan verifikasi apakah usaha ini layak mendapatkan SIUP TDP JPT atau tidak) untuk melihat apakah usaha ini layak atau tidak memiliki SIUP dan Tanda Daftar Perusahaan Jasa Perusahaan Transportasi (TDP JPT). Sedangkan vendor ekspedisi yang tidak memiliki SIUP tidak semua memiliki kualitas yang baik tetapi memiliki harga jasa ekspedisi yang lebih murah. Akibatnya kriteria yang dipakai tidak relevan karena perbedaan 2 jenis vendor tersebut dan juga kasus-kasus (masalah) yang ditimbulkan tidaklah sama . Oleh sebab itu topik penelitian ini adalah bagaimana membuat model pemilihan vendor jasa yaitu ekspedisi dengan memperhatikan 2 hal yaitu kelegalan dari vendor ekspedisi itu sendiri.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat standar dalam pemilihan vendor ekspedisi dengan memperhatikan aspek kelegalan yaitu vendor yang memiliki SIUP dan vendor yang tidak memiliki SIUP. Dari unsur kualitas vendor yang memiliki SIUP cenderung lebih baik karena memiliki standar yang jelas karena sudah memenuhi diverifikasi oleh Pemda untuk mendapatkan SIUP dan

TDP JPT tetapi banyak vendor ekspedisi yang tidak memiliki SIUP juga memiliki performansi yang baik dengan harga jasa yang lebih rendah.

Hal ini bertujuan untuk mengeliminasi vendor-vendor yang tidak masuk kriteria pemilihan sesuai dengan penekanan khusus yang dilihat berdasarkan kasus-kasus yang sering terjadi pada masing-masing vendor yang memiliki SIUP dan tidak memiliki SIUP. Pada penelitian ini juga akan dicari vendor ekspedisi yang akan direkrut oleh PT. ACC yaitu vendor ekspedisi untuk wilayah Jawa Barat dengan wilayah pengiriman Jakarta dengan menggunakan model yang sudah dibuat dan sudah divalidasi oleh perusahaan.

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

Batasan masalah yang dikaji penulis adalah ruang lingkup penelitian ini yaitu kriteria pemilihan yang berhubungan dengan keuangan tidak dimasukkan dalam pemilihan kriteria karena hal ini terkait dengan kebijakan rahasia perusahaan.

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

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari beberapa bab yaitu:

##### **a. Pendahuluan**

Pada bab ini berisi latar belakang penulisan tugas akhir ini, perumusan masalah yang terjadi, tujuan diadakan penelitian, dan batasan masalah dari penelitian tugas akhir ini. Fungsi bab ini adalah untuk memfokuskan penelitian sehingga penelitian bersifat fokus pada masalah yang terjadi.

##### **b. Tinjauan pustaka dan dasar teori**

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu yang berfungsi untuk membandingkan antara penelitian terdahulu dan sekarang (penelitian yang sedang dikerjakan), analisis gap berfungsi menganalisis masalah atau penghalang yang dijadikan topik penelitian. Berikutnya adalah sub bab dasar teori yang berfungsi untuk menunjukkan dasar teori apa saja yang dipakai dalam penelitian ini.

##### **c. Metodologi penelitian**

Bab ini terdiri dari tahapan penelitian, penelitian pendahuluan, tahapan dalam penelitian berupa gambar. Fungsi bab ini adalah menjelaskan tahapan dalam

penelitian ini baik dalam uraian dan *flowchart* juga menjelaskan juga penelitian pendahuluan apa yang dilakukan penulis.

d. Pengembangan dan formulasi model (definisi dan formulasi model)

Pada bab ini dijelaskan tentang bagaimana langkah-langkah dalam membuat model keputusan berdasarkan kriteria dan hubungan yang sudah di rumuskan dengan cara studi pustaka dan validasi model dengan cara diskusi dan wawancara dengan narasumber yang merupakan *expert* dalam bidang ekspedisi pada perusahaan tempat penelitian.

e. Pengolahan data

Pada bab ini dilakukan perhitungan dengan input data kuesioner penilaian yang diisi oleh *expert* perusahaan tempat penelitian.

f. Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan hasil pengolahan data yang dilakukan.

g. Kesimpulan

Pada bab ini dijelaskan hasil apa saja yang didapatkan dari penelitian yang sudah dilakukan.