

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Akhir-akhir ini, peningkatan kualitas dalam industri ini sangat dihargai oleh perusahaan sebagai sarana untuk mendukung penggunaan jangka panjang perusahaan, sehingga perusahaan harus mampu melakukan inovasi dan menjaga kualitas agar dapat bertahan dalam persaingan. Perusahaan pesaing adalah faktor luar yang dapat menjadi ancaman bagi perusahaan-perusahaan, oleh sebab hal ini menaikkan kepuasan pelanggan dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

PT. Dakota Buana Semesta Padang salah satu industri yang didedikasikan untuk industri jasa sebagai sebuah perusahaan angkutan pengiriman barang. Perusahaan ini melayani pengangkutan barang yaitu, peralatan rumah tangga, elektronik, bahan makanan, kosmetik, otomotif, dokumen dan lain-lain.

Daerah pengiriman meliputi provinsi dan kota di seluruh Indonesia dan khususnya provinsi Sumatera Barat. Pengiriman dilakukan atas permintaan pelanggan, barang diambil dari pelanggan atau pelanggan menyerahkan barangnya sendiri. Barang dikirim sehari setelah diterima atau disesuaikan dengan permintaan pelanggan. Di PT. Dakota Buana Semesta memiliki banyak stok yang menumpuk sehingga pengiriman tertunda menyebabkan banyak pelanggan yang mengeluh.

Saat ini PT. Dakota Buana Semesta belum mampu mengurangi terjadinya *waste* selama proses pengiriman. Dengan masih adanya *waste* ini tentu saja mengakibatkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Apabila *waste* yang ditemukan dapat dikurangi secara terus menerus tentu saja akan mendatangkan *profit* yang tinggi bagi perusahaan karena dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan dapat meningkatkan kepercayaan pada pelanggan. Oleh sebab itu pelanggan tidak beralih ke ekspedisi lain karena pelanggan sudah diberi kepuasan oleh pihak jasa pengiriman. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi pemborosan pada proses pengiriman barang PT. Dakota Buana Semesta. Masalah yang terjadi merupakan suatu pekerjaan yang tidak ada nilai tambah. Pekerjaan

yang tidak ada nilai tambah ini yang akan menyebabkan perusahaan mengalami pemborosan (*waste*) yang akan merusak *performance* perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi perlu performa yang baik dari perusahaan. Adanya pemborosan atau pekerjaan yang tidak ada nilai tambah (*Non Value Added*) akan merugikan perusahaan. Pada industry jasa, ada 7 *waste* yaitu, *Errors In Documents, Transport Of Document, Doing Unnecessary Work Not Requested, Waiting For The Next Proses Step, Process Of Getting Approvals, Unnecessary Motions, Backing In Work Queues, Underutilized Employees*. Ada dua faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengiriman di PT. Dakota Buana Semesta yaitu faktor internal dan eksternal, faktor internal yang meliputi masalah dalam perusahaan yang sering membuat pelanggan mengeluh diantaranya barang yang dikirim mengalami hilang, rusak serta, sering terjadinya kesalahan saat mengirimkan barang kepada konsumen. Selain itu ada juga faktor eksternal yaitu transportasi yang mengalami kemacetan dan cuaca yang membuat pengiriman barang terlambat.

Untuk mengatasi permasalahan diatas maka digunakanlah penerapan *lean six sigma*. *Lean six sigma* adalah suatu metode yang digunakan untuk menghilangkan pemborosan yang ada dalam proses agar meningkatkan nilai tambah dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. *Lean six sigma* yang diterapkan dalam bidang jasa disebut *lean service*. *Lean Service* merupakan suatu pendekatan yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas serta menghilangkan atau mengurangi pemborosan yang ada pada jasa pengiriman yang membuat suatu sistem *service* menjadi optimal dan efektif. Pendekatan ini tidak hanya digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan namun dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan *profit* perusahaan. Untuk mencapai aplikasi pendekatan tersebut digunakanlah *tools Current State Mapping* dan *Process Activitt Mapping* untuk melihat semua aktivitas yang ada pada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan untuk meminimasi keterlambatan dan mengatasi kerusakan pada pengiriman barang di PT. Dakota Buana Semesta. Untuk itu penelitian ini akan diberi judul **“PENERAPAN LEAN SIX SIGMA DI JASA**

PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. DAKOTA BUANA SEMESTA”

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada maka, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *waste* yang ditemukan pada proses pengiriman dengan *Current State Mapping* dan *Proses Activity Mapping*.
2. Memberikan usulan perbaikan guna meminimasi keterlambatan dan kerusakan barang yang ditemukan pada perusahaan dengan *lean service*.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data informasi pada bulan April-Juni 2021.
2. Penelitian ini tidak membahas tentang pengiriman barang berupa obat-obatan terlarang dan hewan peliharaan.

1.5. Sistematika Penulisan Laporan

Penulisan laporan ini disusun dalam enam bab dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Adanya teori-teori untuk menunjang penelitian yang menjadi landasan pemecahan masalah yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan kerangka pemecahan masalah yang digunakan untuk menemukan solusi dari permasalahan yang ada. Setiap langkah dijelaskan dalam penelitian dan ada diagram alir untuk memecahkan masalah.

BAB IV PENGKAJIAN SISTEM

Berisikan tentang pengkajian terhadap sistem produksi oleh perusahaan. Bab ini menjelaskan tentang beberapa hal yang berhubungan dengan perusahaan sebagai informasi pendukung dan pelengkap seperti sejarah perusahaan, aktivitas perusahaan, proses produksi dan informasi pendukung lainnya.

BAB V PENERAPAN METODE DAN PEMBAHASAN

Berisikan penerapan *lean six sigma* dalam mereduksi *waste* yang ada pada proses produksi.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari pembahasan dan analisa yang telah dilakukan. Selain itu juga berisikan saran atau masukan yang dapat diberikan untuk perusahaan

DAFTAR PUSTAKA