

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jasa angkutan barang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memberikan kemudahan dalam pengiriman barang secara aman dari satu kota ke kota lain dan dapat ditagih oleh pihak jasa. Pengiriman barang bisa berupa dokumen, elektronik, logistik dan lainnya. Sarana transportasi untuk pengiriman barang bisa melalui darat, laut atau udara. Jarak merupakan faktor penting dalam menentukan kendaraan yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang tersebut.

PT Ninja Xpress adalah perusahaan jasa pengiriman barang paket ekspres berbasis teknologi yang menyediakan layanan pengiriman tanpa repot untuk bisnis dari semua ukuran di Asia Tenggara, di luncurkan pada tahun 2014 yang memulai di Singapura yang menjadi perusahaan pengiriman terbesar dan tercepat dengan mencakup 6 negara yaitu Singapura, Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand dan Vietnam, Saat ini Ninja Xpress sudah mempunyai 43 Hubs, 3 Sort Hubs, 12 Mini Sort Hubs, 580 Mini Sort dan Mitra di Seluruh Indonesia, Serta PT Ninja Xpress bekerjasama dengan Online Shop seperti : Lazada, Toko Pedia, Shoppe dan Blibli. Gudang PT Ninja Xpress adalah salah satu penunjang aktifitas Jasa pengiriman barang paket, Barang paket harus sampai ke customer. Di gudang PT Ninja Xpress yang terletak di tambun terdapat beberapa proses warehouse di PT Ninja Xpress Dalam bidang layanan atau jasa yang menjadi fokus tujuan yang paling diperhatikan adalah kepuasan pelanggan dari jasa yang diberikan.

Kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller (2012) adalah perasaan senang atau sedih seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dengan demikian kepuasan bisa diperoleh melalui adanya hubungan yang disebabkan dari harapan dan realitas. Artinya

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus yang terbaik dan sesuai dengan segala yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan. Untuk bisa memenuhi segala keinginan atau kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan dapat dirancang sedemikian rupa melalui pengalaman-pengalaman yang ada, masukan dan saran dari pelanggan atau teman, dan informasi-informasi yang didapatkan dari pesaing. Dengan ini pelanggan akan terpuaskan oleh pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan, salah satunya, pelanggan akan loyal dan tidak mudah berpaling ke tempat lain, bisa mendapatkan kepercayaan, dan promosi gratis dalam bentuk ulasan baik tentang layanan yang diberikan oleh pelaku usaha atau perusahaan kepada para kerabatnya.

Adapun data *Damage* di PT Ninja Xpress selama periode bulan Juli – Desember 2021 pada table tersebut.

Bulan	Jenis Damage PT. Ninja Xpress				Total Paket Damage (Pcs)	Total Paket (Pcs)	Persentase	Standar
	Paket Cairan Bocor	Batang Hordeng Patah	Kardus Rusak	Paket Fragile				
Juli	229	180	241	210	860	13420	6.41%	5.00%
Agustus	330	290	435	340	1395	19500	7.15%	5.00%
September	221	165	236	198	820	13500	6.07%	5.00%
Oktober	176	250	280	261	967	14050	6.86%	5.00%
November	198	226	265	280	969	13700	7.07%	5.00%
Desember	336	397	743	432	1908	21400	8.92%	5.00%
Total	1490	1508	2200	1721	6919	95570	7.08%	

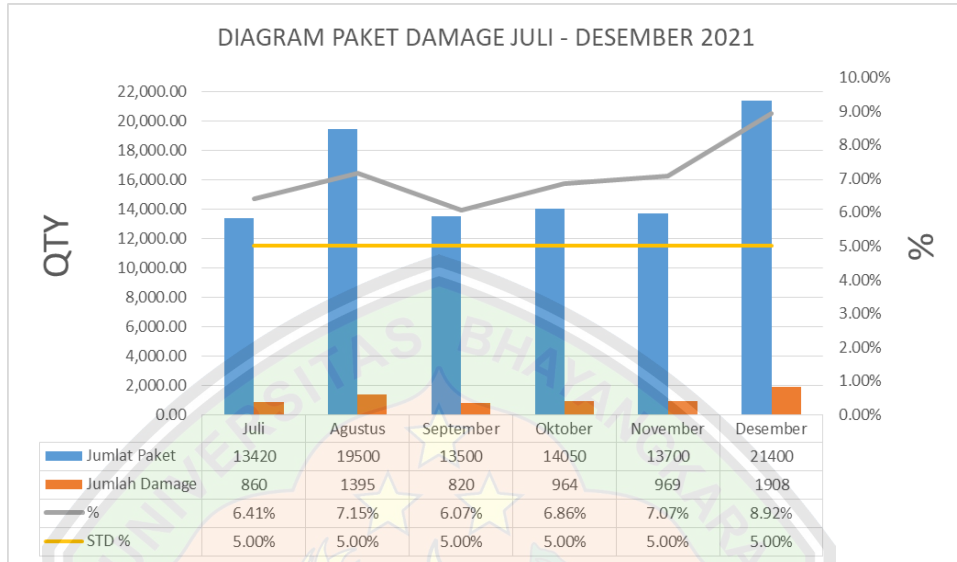
Table 1.1 Data Produk Paket *Damage* pada periode Juli – Desember 2021

Sumber: PT Ninja Xpress (2021)

Dari tabel di atas dapat diketahui total *Damage* selama periode bulan Juli– Desember 2020 ada 6919 komplain atau sama dengan 7,0% selama 6 bulan, target perusahaan adalah 5%. Demi bisa menurunkan tingkat paket *Damage*, tentunya pihak perusahaan harus biasa menurunkan jumlah paket *Damage* Sehingga jumlah paket *Damage* berkurang sehingga customer puas dengan pelayanan yang di berikan pada Pt Ninja Xpress.

Pada tabel di atas menunjukkan fokus memperbaiki *Handling* Paket yang ada adalah pada empat point paket *Damage*, diantaranya yaitu Paket

Cairan Bocor, Hordeng Patah, Kardus Rusak dan Fragile yang sering *Damage*, kurang tepatnya penanganan yang dilakukan sehingga terjadinya barang *Damage* Berdasarkan presentase yang dia atas menyatakan bahwa 31% *Kardus Damage* merupakan fokus perbaikan.



Gambar 1.1 Diagram Paket Damage (Juli-Des 2021)

Sumber : PT. Ninja Express

Proses produk paket selama priode bulan Juli – Desember 2021 terdapat kerugian yang disebabkan akibat adanay damage degan total jumlah kerugian sebesar Rp 174.124,660. Data tersebut bisa dilihat pada Tabel I.2 :

Tabel 1.2 Data Produk Paket *Lost Opportunity* pada periode Juli – Desember

Bulan	Jumlat Paket (Pcs)	Jumlah Damage (Pcs)	Lost Opportunity
Juli	13420	860	Rp10,320,000
Agustus	19500	1395	Rp15,345,000
September	13500	820	Rp9,840,000
Oktober	14050	967	Rp111,205,000
November	13700	969	Rp12,112,500
Desember	21400	1908	Rp15,302,160
Total	95570	6919	Rp174,124,660

Sumber : PT Ninja Xpress (2021)

Melihat yang terjadi pada gambar 1.1 dan 1.2 selama kurun waktu 6 bulan dari bulan Juli - Desember 2021 dengan ke cacatan terjadi pada damage di bulan Desember dan persuahan mengalami *Lost Oppurtunity* sebesar Rp 174.124.660. untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu konsep yang tepat untuk mengetahui penyebab terjadinya *damage* pada paket.

Konsep *PDCA (Plan, Do, Chehk, Action)* digunakan untuk alur rencana and pengembangan produk atau jasa untuk menetapkan secara detail kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari pada produk atau jasanya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Maka dari itu penulis tertarik dengan penelitian di Pt Ninja Xpress yang berjudul **“ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PRODUK PAKET UNTUK MENURUNKAN JUMLAH DAMAGE DENGAN KONSEP PDCA DI PT NINJA XPRESS”**.

## 1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang pada atas, dapat diketahui deteksi masalah ada pada Pt Ninja Xpress adalah sebagai berikut,

1. Banyaknya jumlah paket yang *Damage* melebihi target perusahaan 5% di Pt Ninja Xpress selama 6 bulan terakhir serta *Loss Oppurtunity* yang tinggi menyebabkan kerugian bagi perusahaan.
2. Belum adanya analisa perbaikan untuk mengetahui penyebab paket *damage* di Pt Ninja Xpress.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang sudah diuraikan diatas, melalui *Damage* dapat diketahui sebagai meyatakan sebagai berikut:

1. faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *damage* pada paket barang di Pt Ninja Xpress?

2. Bagaimana usulan perbaikan menurunkan paket *damage* dan menurunkan *Lost Opportunity* akibat *Damage* di Pt Ninja Xpress?

#### 1.4 Batasan Masalah

Guna mempertegas penulisan dalam skripsi ini penulis mempersempit masalahnya, pembahasan yaitu :

1. Data *Damage* pada Pt Ninja Xpress yang dipakai adalah periode bulan Juli – Desember 2021.
2. Peneliti hanya meneliti paket *damage* pada gudang *Warehouse* di Pt Ninja Xpress.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui factor-faktor penyebab terjadinya *Damage* di Pt Ninja Xpress.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk menurunkan *damage* paket dan *loss opportunity* dengan Konsep PDCA (*Plant Do Check Action*).

#### 1.6 Manfaat Penelitian

##### 1.6.1 Kepada Para Penulis

1. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mendalam tentang manajemen operasi, PDCA dan cara penanganan paket *Damage*.

##### 1.6.2 Kepada Perusahaan

1. Dalam pelaksanaan studi ini tertunda pihak perusahaan mampu lebih paham dan tahu tentang permasalahan yang ada. Terlebih perusahaan mampu menciptakan barang yang berkualitas untuk meningkatkan nilai kepuasan customer dan menambah kuantitas customer.



### **1.6.3 Bagi Mahasiswa**

1. Studi ini tentunya jatuh tempo bisa memberikan Informasi tambahan, gambaran topik terkait, dan dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian serupa.

## **1.7 Tempat dan Waktu**

### **1.7.1 Tempat**

Nama Perusahaan : PT NINJA XPRESS

Alamat : Jalan Raya Setu R. Banteng, Cikarang Barat, Kab Bekasi, 17530

### **1.7.2 Waktu**

Waktu Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 – Desember 2021.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang Isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pengantar terhadap masalah yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan serta pemecahan masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana menganalisa data. Oleh karena itu pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alir dan analisa.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan atau perhitungan data dan analisa terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, analisis data serta saran-saran yang bisa diberikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

