

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di dunia logistik erat sekali kaitannya dengan pengelolaan barang, baik dari penerimaan, penyimpanan, maupun pengiriman. Sebelum melakukan pengiriman, aktifitas yang dilakukan adalah pengepakan dan pemilahan. Pengepakan dilakukan secara sendiri-sendiri atau digabungkan untuk kenyamanan/keamanan barang. Sedangkan sortasi adalah mengumpulkan hasil pengambilan barang ke rute yang benar dan harus membandingkan antara kapasitas truk dan rute yang akan dilalui. Dalam hal ini pengertian pengiriman barang adalah mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.

Bukan hanya tentang pengiriman saja yang harus baik dan benar, tetapi persiapan sebelum melakukan pengiriman barang haruslah lebih baik, sebagai contoh barang yang akan dikirim sebaiknya dikemas terlebih dahulu secara rapat dan kuat, karena hal itu memberikan perlindungan terhadap barang yang ada di dalamnya. Selain itu juga barang yang akan dikirim diberi label yang berisi identitas perusahaan penyedia jasa pengiriman, nama pengirim, alamat pengirim, nomor telepon pengirim dan tidak lupa juga untuk dicantumkan nama dan alamat penerima barang tersebut, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang.

Maka diatur ritme perjalanan pengiriman barang yang akan dikirim ke tempat tujuan, karena kepuasan pelanggan ialah mengirim barang secara tepat dan akurat dan juga penerimaan yang tepat sesuai estimasi pengiriman yang telah ditentukan. Pengiriman barang yang baik, cepat, tepat dan akurat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, keuntungan perusahaan jasa meningkat dan juga nama baik perusahaan akan selalu terjaga. Selain itu pengiriman yang baik dapat meminimalisir kerugian akibat kesalahan yang tidak sengaja dilakukan.

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, harus fokus pada kepuasan konsumen supaya bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Maka digunakanlah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menurut Tony Wijaya (2011), metode QFD merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam perencanaan pengembangan yang tepat.

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu perusahaan harus berfokus pada kepuasan konsumen untuk itu perlu diketahui sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Untuk dapat memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen, perusahaan dapat menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD).

PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa logistik. Perusahaan tersebut sudah lebih dari 20 tahun beroperasi dan makin mematangkan kemampuannya akan bidang tersebut dan tentu saja mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya yang ada di Indonesia khususnya. Terbukti dengan banyaknya konsumen yang produknya dikelola dengan baik oleh PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik, contohnya adalah pengelolaan barang Sharp, Komatsu Indonesia, Unilever Indonesia. Salah satu pengelolaan barang yang dikelola oleh perusahaan logistik tersebut adalah Uniqlo, yaitu salah satu produk busana yang berasal dari Negara Jepang. Berikut pada tabel 1.1 kasus kesalahan pengiriman produk Uniqlo periode November 2017 - Oktober 2018.

Tabel 1.1 Data Kasus Kesalahan Pelayanan Produk Uniqlo  
Periode November 2017 - Oktober 2018

Bulan	Nama Toko	Kasus Kesalahan
November	MKG	Barang tertinggal
Desember	PASKAL	Barang tertukar
Januari	PIK	Barang Rusak
Februari	SMS	Tidak terdapat label outgoing
Maret	LMP	Barang tertinggal 2 pallet
April	HTM	Surat jalan tertukar
Mei	TP	Barang transfer out tertinggal
Juni	PM	Karton penyok
Juli	LSA	Karton basah
Agustus	MTA	Jumlah barang kurang
September	SPM	Barang Equipment patah
Oktober	MBG	Karton dalam keadaan sobek

Sumber: PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik (2017-2018)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa selama periode November 2017- Oktober 2018 terjadi berbagai kasus kesalahan pengiriman barang. Hal ini menyebabkan tingginya ketidakpuasan konsumen (dalam hal ini adalah pihak Uniqlo) terhadap pelayanan PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik sebagai perusahaan logistik.

Oleh karena itu perlu diketahui apa yang diinginkan konsumen untuk pengembangan pelayanan pengiriman sehingga perusahaan dapat meminimalisir kesalahan pengiriman tersebut. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Usulan perbaikan kualitas pelayanan pengiriman barang dengan menggunakan metode *quality function deployment*”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat mengidentifikasi masalah yang terdapat di PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik yaitu sebagai berikut:

1. Banyaknya kesalahan pengiriman sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan.
2. Belum dilakukan secara maksimal usaha pencarian keinginan konsumen untuk pengembangan pelayanan pengiriman barang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Apa yang merupakan keinginan konsumen untuk dipenuhi dengan pendekatan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
2. Apa usaha yang dilakukan untuk pengembangan pelayanan pengiriman produk Uniqlo ke beberapa konsumen dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan keinginan konsumen dengan pendekatan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
2. Menentukan usaha yang dilakukan perusahaan untuk pengembangan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dari identifikasi masalah di atas terdapat beberapa masalah yang perlu untuk dikaji dan diteliti, tetapi karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan maka penelitian ini akan dibatasi pada penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada proses pengiriman barang Uniqlo guna mengurangi kesalahan pengiriman.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi perusahaan adalah dapat mengetahui lebih dekat lagi apa yang menjadi kebutuhan konsumen sebenarnya. Sehingga kualitas pengiriman barang Uniqlo lebih baik lagi.
2. Manfaat penelitian sejenis ini sebagai bahan masukkan dengan penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai alat pemenuhan kebutuhan konsumen.

## **1.7 Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1.7.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini bertempat di kawasan pergudangan Balrich Logistik, Jl . Raya Cakung Cilincing Pal II, Cilincing, RT8/RW2, Sukapura, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

### **1.7.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan mulai bulan November 2017 sampai dengan bulan Oktober 2018.

## **1.8 Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian yang akan dilakukan, penulis menggunakan metode penulisan sebagai berikut:

1. Observasi Lapangan  
Yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung kepada objek yang diteliti di PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik.
2. Wawancara (*Interview*)  
Yaitu suatu model pertanyaan-pertanyaan atau sistem Tanya jawab yang dilakukan oleh karyawan gudang PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik.
3. Studi Pustaka  
Yaitu penulis juga mengambil referensi dari buku yang berkaitan langsung dengan judul skripsi ini.

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan Tugas Akhir ini dibagi menjadi (lima) bab. Berikut penjelasan tentang masing-masing bab:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan skripsi ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan teori-teori dari para ahli yang berhubungan dengan perawatan dan metode QFD (*Quality Function Deployment*),

penjelasan dari arti dan defenisi metode, tata cara penggunaan atau penerapan metode tersebut.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tetntang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, pengolahan data dan kerangka pemecahan masalah.

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

Berisi hal-hal tentang data-data yang diperoleh dan dipelajari selama berada di lingkungan perusahaan, pengolahan data, hasil analisis data yang diperoleh, dan hasil dari usulan perbaikan dengan alat pemecah masalah.

### **BAB V PENUTUP**

Yaitu terdiri dari kesimpulan dan saran. Memberikan kesimpulan akhir dari analisis yang telah dilakukan dan harus berisi hal-hal yang sesuai dengan pembahasan skripsi serta memberikan saran-saran dari analisis yang telah dilakukan serta bersifat ilmiah untuk perbaikan di PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik di kemudian hari.

### **DAFTAR PUSTAKA**

