

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi persaingan dalam industri sangat ketat, karena banyak hal yang mempengaruhi dalam persaingan industri, yaitu ancaman dari pendatang baru, ancaman dari produk dan adanya persaingan kompetitif diantara anggota industri. Kebutuhan barang dan jasa pada masa sekarang ini sangatlah tinggi dikarenakan tingginya permintaan yang melebihi kapasitas pelayanan, sehingga terjadinya suatu proses antrian. Proses antrian tersebut akan menyebabkan permasalahan pada sistem pelayanan baik pada bidang jasa maupun pada bidang lainnya.

Suatu proses antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut setelah dilayani (Ilhamsyah, 2017)

Penyedia barang dan jasa tentu tidak mengharapkan terjadinya suatu antrian yang sangat panjang, yang mengakibatkan berkurangnya kepuasan pelanggan dan menyebabkan pelayanan yang tidak efektif.

Sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayanan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan pada pelanggan dan proses masalahnya, adapun beberapa model antrian yaitu *Single Channel Single Phase*, *Multi Channels Single Phase*, *Single Channel Multi Phase* dan *Multi Channels Multi Phase*. Model antrian *Multi Channel Single Phase* adalah model antrian yang terjadi kapan saja dimana ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal. Model *Single Channel Single Phase* yaitu, *single channel* berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan. *Single Phase* menunjukkan bahwa hanya ada satu stasiun pelayanan sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian. Model ini banyak dijumpai pada masalah antrian di pertokoan atau supermarket. (Ilhamsyah, 2017)

Permasalahan pada perusahaan menjadi fokus perusahaan pada saat ini. Tingginya tingkat permintaan konsumen menyebabkan terjadinya peningkatan antrian pada bongkar muat barang, hal ini yang mengakibatkan terjadinya penumpukan truk untuk pengambilan produk. Perusahaan tidak menginginkan pengiriman barang menjadi telat dikarenakan proses antrian yang panjang, hal ini dapat mengakibatkan perusahaan menjadi rugi. Karyawan perusahaan yang terkait untuk mengatasi antrian yang panjang maka kecepatan pelayanan dan penentuan jumlah server (pelayanan) yang tepat akan membuat waktu tunggu menjadi optimal.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang barang dan jasa memiliki tanggung jawab terhadap proses *loading* meliputi penyediaan fasilitas *loading* (*forklift*), karyawan yang akan melakukan pengoperasian *forklift* (*forklift driver*) serta karyawan yang melakukan pengecekan barang keluar maupun masuk yang dilakukan oleh *tally man*. Untuk meningkatkan usaha pelayanan, perusahaan hendaknya mengurangi kekeliruan dalam proses *loading*, mengurangi waktu pelayanan *loading*, mengurangi terjadinya kerusakan barang serta mengurangi waktu tunggu untuk mengantri yang telah ditetapkan. Pada proses *loading* seringkali menjadi kendala dikarenakan proses *loading* membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga banyak kendaraan yang harus mengantri. Kinerja dari pelayanan bisa diukur dari kecepatan pemuatan serta utilitas dari server yang ada dan dapat dilakukan peningkatan terhadap utilitas dari *warehouse* itu sendiri. Peningkatan utilitas juga dapat meningkatkan jumlah truk yang dapat dilayani, sehingga pada akhirnya akan memperbesar pendapatan dan memperkecil biaya yang dikeluarkan sampai pemuatan melalui serangkaian operasi (Ariyanti, 2016)

Operasi-operasi ini meliputi kombinasi dari personil dan peralatan dengan tingkat otomatis yang bermacam-macam. Proses bongkar muat dapat dibagi menjadi dua jenis proses utama yaitu: Operasi proses pembongkaran dan operasi pemuatan. Operasi bongkar pada industri proses atau proses pemuatan diskrit dapat dibagi atas *continuous unloading* dan *Batch continuous*. Pada industri proses, *continuous unloading* berarti bahwa

proses berjalan sebagai aliran pemuatan yang terus menerus, tanpa terputus, truck yang diproses biasanya. Pada antrian diskrit, *continuous unloading* (Setio, 2019)

Dampak lain dari antrian *loading dock* menyebabkan waktu tunggu yang cukup lama, sehingga terjadi keterlambatan dalam proses bongkar muat. Ini disebabkan tingginya permintaan barang dan kurangnya jumlah armada untuk proses pengiriman barang tersebut. Tanpa adanya sarana transportasi yang memadai, maka pergerakan pengiriman barang tidak akan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan jasa transportasi lain untuk memudahkan dan mempercepat pengiriman dari perusahaan ke perusahaan lain maupun konsumen. Berdasarkan data yang di dapat dari PT Kamadjaja Logistic, data waktu *loading dock* bisa di lihat pada tabel ini:

Tabel : 1.1 Jumlah kedatangan pelanggan

Hari	Tanggal	Jumlah Kedatangan (orang)
Senin	11/03/2020	20
Selasa	12/03/2020	26
Rabu	13/03/2020	29
Kamis	14/03/2020	20
Jumat	15/03/2020	10
Sabtu	16/03/2020	10
Minggu	17/03/2020	25
Jumlah		140 (orang)

Sumber : PT Kamadjaja Logistic, 2020.

Kamadjaja Logistics, perusahaan logistik terbesar penyedia *integrated logistics solution* di Indonesia, diresmikan sebagai pengelola Pusat Logistik Berikat (PLB) oleh Presiden Republik Indonesia, pada 10 Maret 2016 di Cakung, Jakarta Utara, bersamaan dengan 10 perusahaan lainnya. Peresmian tersebut dilakukan Jokowi didampingi Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro dan Menteri Komunikasi dan Informasi (Menkominfo) Rudiantara.

Keunggulan utama memanfaatkan fasilitas PLB di K-Log Park Cibitung meliputi: lokasi yang sangat strategis dan mudah diakses dari 3 jalan tol utama (JORR 1, JORR2, CIKAMPEK), fasilitas *warehouse* yang paling modern, dengan dukungan *IT-based service paperless*, yang dapat diakses langsung oleh pihak Bea Cukai. Dan didukung oleh layanan logistik terintegrasi dan terlengkap, serta dukungan *logistics network* terbesar di Indonesia

Kamadjaja Logistics mengoperasikan 24 *distribution centers* yang tersebar di seluruh nusantara, dan memiliki 3 K-Log Park sebagai kompleks fasilitas logistik terpadu, yakni K-Log Park Cibitung (Jawa Barat), ditambah K-Log Park Medan (Sumatera Utara), dan K-Log Park Surabaya (Jawa Timur).

PLB merupakan bagian dari paket kebijakan ekonomi pemerintah untuk meningkatkan daya saing produk Indonesia. Fasilitas PLB akan memperlancar arus barang secara efektif dan efisien sehingga dapat mengurangi *dwelling time*, dan juga menjamin kebutuhan bahan baku bagi industri dalam negeri. Perusahaan yang menggunakan fasilitas PLB akan mendapat beberapa manfaat, seperti mendapatkan fasilitas penangguhan bea masuk dan pajak saat masuk area PLB, penundaan pembayaran bea masuk dan pajak saat pengeluaran, kecepatan layanan karena didukung IT servis, *priority clearance* dan dokumen pengeluaran berkala

Kamadjaja Logistics sebagai pioner dalam industri logistik sejak 48 tahun yang lalu, telah menyiapkan salah satu fasilitas yang dimilikinya yakni: K-Log Park Cibitung sebagai pengelola Pusat Logistik Berikat. K-Log Park Cibitung yang berdiri di atas lahan seluas 18 hektare adalah kompleks logistik ultra modern yang menyediakan solusi logistik terlengkap, mulai dari warehousing & distribution, domestic & international freight forwarding, land transport, toll manufacturing and value added service di bawah satu atap. Pelayanan di perusahaan tersebut mengalami permasalahan yaitu fenomena menunggu yang cukup lama. Fenomena menunggu merupakan fenomena antri yang disebabkan pelayanan yang tidak sesuai terhadap pelanggan. Salah satu kemungkinan penyebab

terjadinya fenomena menunggu karena fasilitas yang tersedia dalam pelayanan berjumlah tidak sesuai dan kurang sempurna. Maka dari itu pelayanan di sistem tersebut akan tertunda dan selanjutnya akan menimbulkan antrian karena terdapat proses menunggu dengan waktu lama.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengajukan penelitian dengan judul : “ANALISIS WAKTU TUNGGU PADA PROSES LOADING DOCK DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN DI PT KAMADJAJA LOGISTIC BEKASI ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dideskripsikan diatas maka penulis mengajukan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara mengatasi terjadinya waktu tunggu truck untuk proses loading dengan menggunakan penelitian metode antrian?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan waktu tunggu di PT Kamdjaja Logistic?
3. Bagaimana pelaksanaa metode antrian di PT Kamdjaja Logistic

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengatasi terjadinya waktu tunggu truck saat proses loading dan unloading dengan menggunakan penelitian metode antrian.
2. Menganalisis faktor-faktor penyebab yang mempengaruhi keterlambatan waktu tunggu pada PT Kamadjaja Logistic
3. Menganalisis pelaksanaa metode antrian pada PT Kamadjaja Logistic

1.4 Manfaat penelitian

Sebagaimana layaknya penelitian, maka penelitian ini diharapkan agar hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan yang berhubungan dengan obyek penelitian, yaitu :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan berharga bagi penulis untuk menambah wawasan mengenai teori dan penerapan ilmu yang

diperoleh pada perkuliahan serta melatih sikap profesionalisme, selain ini penelitian ini juga menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa informasi tentang keuntungan menggunakan metode Antrian dalam pengiriman barang menjadi tidak telat, dikarenakan proses antrian yang panjang sehingga mengakibatkan perusahaan merugi.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk mengatasi penumpukan truck saat melakukan proses loading dan unloading sehingga tidak terjadi keterlambatan waktu saat pengiriman barang.

1.5 . Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis perlu menentukan pembatasan masalah, dengan tujuan agar masalah yang diteliti lebih terfokus dan tepat pada sasaran. Disamping itu, adanya keterbatasan waktu yang dimiliki maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini terfokus pada peran metode antrian waktu tunggu loading dock untuk menghindari terjadinya pembahasan yang lebih luas.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri atas latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dan digunakan sebagai dasar pemikiran penulis dalam memecahkan permasalahan.

Bab III Metodologi Penelitian

Berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Pembahasan

Menjelaskan hasil pengolahan data dan analisa penelitian dari pengolahan data.

Bab V Penutup

Merupakan penjelasan kesimpulan atas hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

