

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penjualan *e-commerce* mengalami perkembangan yang sangat pesat sepanjang tahun 2018, berdasarkan sumber dari Fenalossa (2018) pertumbuhan ini meningkat 49% sejak tahun 2015 baik bersifat *marketplace* maupun individu. Barang yang dijual melalui *e-commerce* sangat bervariasi mulai dari *fashion* hingga *furniture*. Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia sangat berdampak terhadap jasa pengiriman sehingga banyak bermunculan perusahaan jasa di bidang pengiriman baik dari swasta maupun BUMN. PT Pos Indonesia merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang pengiriman. Dalam menghadapi persaingan, PT Pos Indonesia dan juga perusahaan pengiriman lainnya harus memperhatikan faktor pelayanan dan efisiensi distribusi. Dengan pengiriman dengan tujuan yang sama, harga dan waktu pengiriman

Pada pengiriman beberapa produk dari Jakarta ke Surabaya, paket pos kilat khusus (PPKH) dari PT Pos Indonesia menawarkan harga kirim yang lebih efisien dari jasa pengiriman lainnya, namun waktu pengiriman yang diberikan relatif lama, seperti pada pengiriman JNE estimasi yang di berikan 2-3 hari (Ekakurir, 2019), namun estimasi yang di berikan oleh Paket Pos Kilat Khusus (PPKH) yaitu 2-9 hari (Indonesia, 2019)

PT Pos Indonesia merupakan sebuah perusahaan BUMN yang bergerak dibidang layanan pos lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. PT Pos Indonesia juga membuka suatu layanan untuk distribusi di dunia *e-commerce* layanan baru tersebut menambah *value added* bagi PT Pos Indonesia untuk bersaing dengan kompetitornya. Sedangkan saat ini kondisi eksisting di PT Pos Indonesia terjadi variabilitas waktu pengiriman yang sangat tinggi, Contohnya pada layanan paket pos kilat khusus(PPKH) yang memiliki target waktu antara estimasi 3-7 hari, pada kenyataanya waktu pengirimannya lebih dari yang sudah di estimasikan (Suaraindonesia.com, 2017). Hal tersebut dikarenakan adanya ketidakefisienan

proses baik di PT Pos Indonesia maupun di mail processing center (MPC). Ketidakefisienan tersebut terjadi karena panjangnya proses dan adanya delay di proses tertentu, dengan keterlambatan tersebut dapat mengakibatkan kepuasan pelanggan menurun dan resiko kerusakan barang tinggi karena belum sampainya barang ke tujuan.. Pada layanan Paket Pos Kilat Khusus (PPKH) merupakan obyek yang akan dilakukan penelitian ini, karena penelitian ini memerlukan sebuah amatan, dari data amatan tersebut akan di masukkan kedalam simulasi. Maka dari itu penelitian memerlukan sebuah data demand yang banyak agar bisa lebih valid, yaitu layanan Paket Pos Kilat Khusus (PPKH) dan proses layanan PPKH tersebut tidak diperhitungkan waktu prosesnya serta prosedur proses pengiriman yang panjang atau proses yang berulang, padahal dari segi demand pengiriman Paket Pos Kilat khusus (PPKH) yang tinggi seharusnya layanan tersebut harus di prioritaskan dalam prosesnya. Namun pada kenyataannya pada proses tersebut masih panjang. Dengan adanya proses yang rumit tersebut membuat pengiriman bisa lebih dari yang di estimasikan.

Ketepatan waktu pengiriman merupakan salah satu standart penentu kepuasan pelanggan. Banyak perusahaan menyadari pentingnya pengelolaan – pengelolaan proses bisnis yang efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan. Pengaturan proses bisnis yang efisien dan optimal merupakan faktor utama bagi perusahaan untuk bersaing secara efektif di lingkungan bisnis yang berubah-ubah. Untuk melakukan perbaikan tersebut diperlukan pemodelan proses bisnis untuk memahami alur dari proses bisnis eksisting dan menemukan celah perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi proses. Berdasarkan kondisi eksisting saat ini penyebab dari keterlambatan pengiriman karena terdapat banyak waktu tunggu, karena dari pihak kurir setelah melakukan *pickup* kurir tersebut tidak segera melakukan input resi dan setelah input resi tidak segera dipindahkan ke proses selanjutnya, begitupun sebaliknya dari pihak loket. Faktor – faktor lain yang menghambat proses yaitu faktor sarana yang kekurangan dalam hal perpindahan barang dari dan ke proses selanjutnya serta manualnya pengerjaan di dalam proses tersebut.

Menurut(Veske, 2007) pemodelan proses bisnis terdiri dari satu set mode aktivitas dan hambatan permasalahan dalam pelaksanaannya. Setiap model proses

bisnis bertindak sebagai *blueprint* untuk satu set contoh proses bisnis dan masing-masing model aktivitas bertindak sebagai *blueprint* untuk satu set contoh aktivitas. (Veske, 2007) melakukan perbaikan proses bisnis pada perusahaan yang bergerak di bidang produksi untuk meningkatkan efisiensi prosesnya. Perbaikan proses bisnis atau *Business Process Improvement* (BPI) merupakan sebuah metode yang sistematis yang dikembangkan untuk membantu sebuah perusahaan memperoleh keuntungan yang signifikan dalam menjalankan proses bisnisnya (Harrington H. J., 1991). Tujuan utama BPI adalah memperbaiki aktivitas-aktivitas dalam proses bisnis. Untuk mengetahui aktivitas dalam proses bisnis yang perlu diperbaiki, Anderson (2007) menggunakan teknik ESIA (*Eliminate, Simplify, Integrate, Automate*). ESIA merupakan aturan dan teknik perancangan yang memiliki empat langkah yaitu *eliminate* (eliminasi), *simplify* (penyederhanaan), *Integrate* (Integrasi), dan *automate* (otomatisasi). *Eliminate* adalah menghilangkan sebuah aktivitas yang tidak menjadikan nilai tambah bagi perusahaan. *Simplify* yakni penyederhanaan aktivitas yang terlalu kompleks agar menjadi efisien. *Integrated* merupakan penggabungan dari beberapa pekerjaan menjadi satu pekerjaan yang dapat meminimalisasi suatu aktivitas. *Automate* yakni penentuan aktivitas yang dapat diotomatiskan dengan bantuan teknologi.

Penelitian sebelumnya banyak melakukan evaluasi proses bisnis di bidang produksi dan jasa pelayanan, namun belum ada pengaplikasian di bidang distribusi atau jasa pengiriman, untuk itu pada penelitian ini dilakukan pengembangan proses bisnis yang diterapkan pada perusahaan jasa pengiriman. Penelitian ini akan memperbaiki proses bisnis pengiriman paket pos kilat khusus, mengidentifikasi adanya ketidakefisienan proses, dan pada memberikan rekomendasi standart operasi untuk memperbaiki proses bisnis yang sudah ada. Dengan adanya permasalahan tersebut merupakan penyebab dari ketidaksesuaian waktu pengiriman terhadap estimasi, . Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi terhadap proses eksisting pengiriman paket pos kilat khusus(PPKH) menggunakan simulasi supaya mengetahui di titik mana yang menghambat proses pengiriman, yang kemudian akan di perbaiki prosesnya menggunakan *Business Process Improvement*(BPI) yang bertujuan supaya waktu proses pengiriman lebih efisien dari proses yang berjalan pada perusahaan saat ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi dan melakukan perbaikan proses bisnis pengiriman Paket Pos Kilat Khusus di PT Pos Indonesia untuk mengefisienkan waktu pengiriman dengan menggunakan metode BPI.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini :

1. Mengetahui alur proses pengiriman Paket Pos Kilat Khusus(PPKH) di PT Pos Indonesia.
2. Mengevaluasi proses pengiriman PPKH eksisting dengan menggunakan BPI
3. Melakukan *improvement* untuk kemudian di berikan saran/rekomendasi terhadap proses pengiriman layanan Paket Pos Kilat Khusus (PPKH).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan yang menjadi obyek penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan proses pengiriman tersebut.
2. Sebagai bahan peneliti atau pembaca yang juga meneliti tentang *business process improvement* pada studi kasus lain.

## 1.5 Asumsi dan Batasan

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Proses bisnis pengiriman paket pos kilat khusus yang ada pada PT Pos Indonesia seragam pada semua cabang.
2. Alur proses paket pos kilat khusus yang ada di Mail Processing Center(MPC) seragam untuk semua kota.

Batasan - batasan pada penelitian ini, antara lain :

1. Paket yang diamati pada pelayanan Paket Pos Kilat Khusus (PPKH) di PT Pos Indonesia.
2. Penelitian dilakukan hanya untuk pengiriman PPKH dari surabaya yang dilayani oleh PT Pos Indonesia cabang surabaya.
3. Perbaikan proses bisnis hanya dilakukan di area PURI