BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan yang dihadapi perusahaan dalam dunia usaha, bisnis, dan jasa pengiriman pada saat ini semakin berat. Seiring dengan bertambahnya usaha usaha bisnis kecil sampai besar yang melakukan pengiriman barang dengan menggunakan jasa pengiriman. Maka tidaklah mengherankan jika persaingan jasa pengiriman yang dihadapi oleh banyak perusahaan semakin berat. Persaingan ini mengharuskan perusahaan mendongkrak kualitas yang baik dan harga yang terjangkau oleh konsumen, dengan pelayanan yang memuasakan, sehingga perusahaan mampu menarik kepercayaan dari para konsumen guna mempertahankan usahanya.

Semakin stabilnya perekonomian Indonesia di bidang bisnis perusahaan jasa membuat Indonesia semakin terhindar dari krisis global yang mendunia. Perkembangan perusahaan jasa ini cukup signifikan di banding pada tahun 2012, pada tahun 2013 perkembangan mencapai rata-rata 7%. Ini tidak luput dari para pengusaha di bidang jasa yang terus berinovatif salah satunya adalah PT POS Indonesia yang terkait dalam Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (ASPERINDO). Asperindo ini memiliki 400 perusahaan gabungan jadi wajar saja kalau omsetnya mencapai 60 trilyun.

Seiring terus mingkatnya perekonomian di Indonesia para pebisnis atau pengusaha mulai merabah bisnis yang lebih inovatif lagi, demikian juga dengan

repository.unisba.ac.id

perusahaan jasa yang akhir – akhir ini terus meningkat dari segi kualitas maupun omset, wajar saja jika omset perusahaan jasa sekitar 60 trilyun pertahun itu di karenakan ada sekitar 400 perusahaan yang tegabung dalam Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (ASPERINDO). Pertumbuhan ekonomi yang stabil dengan GDP (Gross Domestic Bruto) yang mencapai rata – rata 7% pertahun itu sangat kondusif, pada bidang perusahaan jasa. Terlebih lagi dengan adanya perusahaan jasa pengiriman, perdagangan antar pulau jadi semakin berkembang. Perusahaan jasa di bagian pengiriman sudah bukan lagi pengiriman antar pulau namun memasuki era door to door. Perusahaan yang di miliki oleh BUMN yang berkiprah di usaha jasa pengiriman seperti PT POS Indonesia. Perusahaan ini sudah bisa di bilang sukses karena dalam perkembangan terakhir, pertumbuhan bisnis pengiriman dan paket meningkat dengan cukup signifikan. Seiring perkembangan teknologi, jasa pengiriman pos dan kargo kini kembali merangkak naik. Berdasarkan catatan PT POS Indonesia, dalam kontribusi pendapatan, bisnis surat memberikan pertumbuhan kontribusi 12% dan paket tumbuh 40% hingga tahun 2012 dibanding tahun 2011 yang mencapai pendapatan 1,5 triliun rupiah. Seperti diketahui, surat yang dikirim melalui jasa pos bukan hanya surat personal, namun penyumbang terbesar pertumbuhan surat tak lain justru pihak corporate mencapai 76%. Meskipunn demikian, memang terjadi tren penurunan pengiriman surat(pribadi) sejak tahun 1998 lalu. Hal ini dikarnakan kemajuan teknologi informasi baik internet maupun layanan telepon dan SMS.

Persaingan yang semakin kompetitif ini mendorong para pengusaha untuk menghasilkan jasa pengiriman dengan kualitas yang baik. Banyak hal yang perlu

repository.unisba.ac.id

diperhatikan perusahaan guna menarik konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman yang mereka tawarkan, seperti; harga yang terjangkau oleh konsumen, tingkat jangkau pengiriman yang luas, barang kiriman konsumen di perlakukan dengan baik dan tidak hilang, dan pelayanan yang diberikan memuaskan konsumen, sehingga perusahaan mampu menarik konsumen guna mempertahankan usahanya, dan mampu bersaing dengan perusahaan – perusahaan jasa lainnya.

Kualitas jasa merupakan faktor penting untuk mempengaruhi tingkat perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan. Kualitas jasa harus lebih di perhatikan dan harus sesuai dengan aturan – aturan atau standar yang telah di tetapkan sehingga dapat meminimalisir kesalahan – kesalahan yang terjadi. Dengan adanya pengendalian kualitas yang baik dan tepat, maka kualitas jasa yang dihasilkan dapat memenuhi standar kualitas yang telah di tetapkan perusahaan, serta kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat dijaga dan dipertahankan.

Pengendalian kualitas statistik merupakan teknik penyelesaian masalah yang digunakan untuk memonitori, mengendalikan, menganalisis, mengelola dan memperbaiki produk dengan menggunakan metode – metode statistik, menurut Cawlet dan Harrold dalam Ariani (2004:54). Sedangkan pengendalian kualitas menurut Goetch dan Davis dalam Ariani 31 (2004:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melatih apa yang diharapkan. Pengendalian kualitas statistik merupakan teknik penyelesaian masalah yang digunakan untuk memonitor,

repository.unisba.ac.id

mengendalikan, menganalisis, mengelola, dan memperbaiki produk dan proses menggunakan metode statistik. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2001:202) Pengendalian kualitas statistik adalah alat yang sangat berguna dalam membuat produk sesuai dengan spesifikasi sejak dari awal proses hingga akhir proses.

Perkembangan bisnis pengiriman di Indonesia secara umum saat ini sangat pesat seiring dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia dan semakin banyaknya bisnis jual beli online di Indonesia. Bisnis online semakin banyak bermunculan dan akibatnya transaksi online dan pengiriman barang online pun kian marak yang pada akhirnya berujung kepada meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman barang. Di samping itu jasa pengiriman barang menjadi media penyambung antara penjual dan pembeli dalam media pendistribusian barang. Jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia saat ini sudah banyak sekali bermunculan.Sebut saja JNE, Tiki, DHL, FeDex, Pos Indonesia, Wahana dan berbagai jasa pengiriman barang lainnya yang telah menjamur di seluruh kawasan Indonesia. Hadirnya pasar bebas saat ini menuntut persiapan yang matang dengan terus meningkatkan kualitas, kreatifitas dan inovasi. Betapa tidak, Indonesia saat ini adalah salah satu negara dengan pertumbuhan ekonomi yang relatif baik dan positif. Hal ini yang menjadikan Indonesia sebagai primadona bagi beberapa perusahaan logistik internasional untuk mengembangkan bisnis dan berinvestasi di Indonesia.

Salah satu perusahaan perusahaan jasa yang sekarang cukup banyak digunakan oleh para konsumen adalah PT POS Indonesia. PT POS Indonesia ini merupakan perusahaan jasa yang memiliki banyak jenis – jenis pengiriman seperti: Paketpos, Surat Pos Biasa (Standar), Poskilat Khusus, Posexpress,

repository.unisba.ac.id

Weselpos. Kita dapat memilih jenis – jenis pengiriman sesuai dengan kebutuhan kita. PT POS Indonesia merupakan salah satu perusahan jasa pengiriman terbesar di Indonesia.

Tetapi pada kenyataannya PT POS Indonesia kini banyak mengalami penurunan dikarenakan banyaknya bermunculan perusahaan perusahaan lain yang usaha di bidang yang sama (jasa pengiriman), dan kurangnya pengendalian kualitas yang ada pada PT POS Indonesia merupakan salah satu faktor terjadinya penurunan pada perusahaan ini.

Kantor POS MPC Bandung menggunakan pengukuran tingkat kualitas dan loyalitas yang harus di jaga untuk bersaing dengan perusahaan lain. Akan tetapi dari data jumlah pengiriman kantong selama 5 hari sampel di bulan Maret 2015 masih terdapat beberapa kesalahan – kesalahan yang terjadi dalam proses pengiriman kantong.

Pada tabel 1.1 menunjukan jumlah kesalahan yang terjadi pada Kantor POS MPC Bandung pada 5 hari sampel. Oleh karena itu, untuk dapat mengoptimalkan pelaksanaan pengendalian kualiatas, perusahaan perlu mengantisipasi dan mengurangi kesalahan – kesalahan yang terjadi pada proses pengiriman kantong.

Tabel 1.1 Data Laporan Pengiriman Kantong di Kantor POS MPC Bandung

No	Unit Sampel	Jumlah Kesalahan	Presentase Kesalahan
1	346	21	6.07%
2	355	19	5.35%

repository.unisba.ac.id

3	341	23	6.74%
4	363	26	7.16%
5	349	23	6.59%

Sumber : Data perusahaan, 2015

Oleh karena itu, Kantor POS MPC Bandung ini perlu meningkatkan pengendalian kualitas jasa. Dengan demikian, penulis akan melakukan penelitian di Kantor POS MPC Bandung dengan judul penelitian "**Analisis Pengendalian Kualitas Jasa Pengiriman Dengan Menggunakan Metode *Statistical Quality Control* (Studi Kasus Pada Kantor POS MPC Bandung)"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasikan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan di Kantor POS MPC Bandung?
2. Bagaimana pengendalian kualitas pada Kantor POS MPC Bandung dengan menggunakan metode *statistical quality control* dengan menggunakan $\bar{p}$ *chart*, diagram pareto, dan diagram tulang ikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan identifikasi masalah diatas maka tujuan dari penelitian sebagai berikut :

repository.unisba.ac.id

1. Untuk mengetahui pengendalian kualitas yang dilakukan di Kantor POS MPC Bandung?
2. Untuk mengetahui pengendalian kualitas pada Kantor POS MPC Bandung dengan menggunakan metode *statistical quality control* dengan menggunakan $\bar{p}$ *chart*, diagram pareto, dan diagram tulang ikan?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dilakukan agar memberi manfaat bagi semua pihak, antara lain :

1. Bagi perusahaan
   a. Sebagai tambahan informasi kepada pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk di Kantor POS MPC Bandung.
   b. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan maupun pihak lain yang berkepentingan dalam menjalankan pengendalian kualitas.
2. Bagi penulis

   Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan dengan membandingkan antara yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan.
3. Bagi peneliti lain

   Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai pengendalian kualitas.

repository.unisba.ac.id

4. Bagi akademis

   Sebagai usaha untuk meningkatkan pengetahuan akademis di bidang Manajemen Operasi khususnya dalam bidang manajemen di bagian pengendalian kualitas.

1.5 Kerangka Pemikiran

Salah satu tujuan perusahaan dalam melakukan proses jasa pengiriman adalah untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini tidak mudah dicapai karena konsumen ini semakin kritis dan selektif dalam memilih suatu jasa pengiriman barang yang baik aman dan nyaman di setiap prosesnya. Peningkatan kualitas dilakukan diantaranya mencakup proses pengiriman dari mulai *collecting, processing, outgoing,* dan meningkatkan tenaga kerja, sarana, fasilitas, dan sistem manajemen. Dalam melaksanakan proses jasa pengiriman diperlukan suatu pengelolaan dengan mengatur dan mengkoordinasikan pengguna faktor – faktor jasa pengiriman agar dapat mencapai tujuan dengan efisien. Pengelolaan faktor – faktor ini dilakukan mealui manajemen operasional.

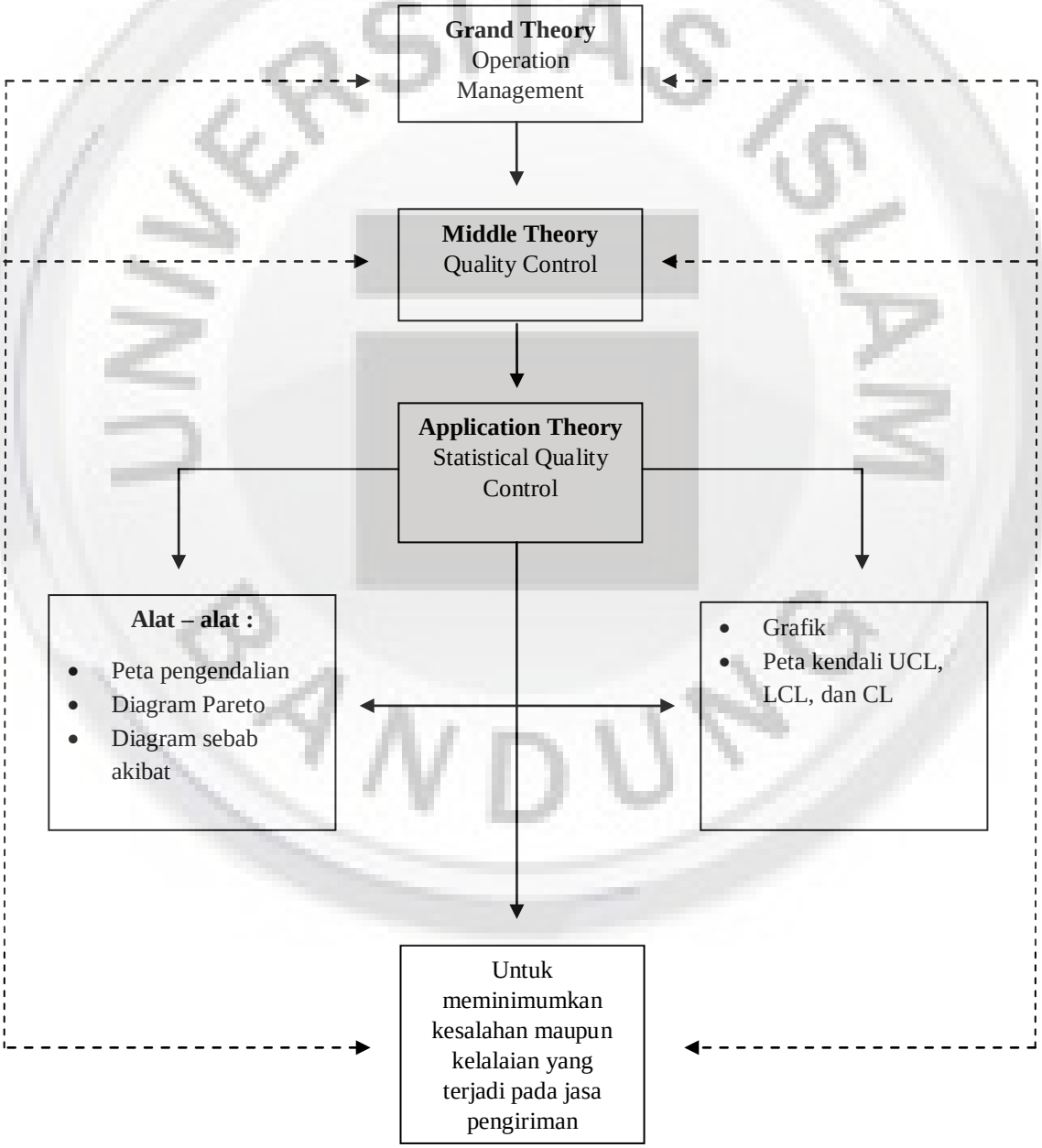
Manajemen operasi menurut Heizer dan Render (2004:4) adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output* yang berlangsung disemua organisasi. Manajemen operasi merupakan aktivitas manajemen yang menciptakan dan mengatur agar kegunaan barang dan jasa dapat dihasilkan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan kemudian dilaksanakan dalam suatu sistem terpadu. Untuk melaksanakan pengendalian kualitas didalam suatu perusahaan, maka manajemen

repository.unisba.ac.id

perusahaan harus dapat mengetahui beberapa faktor yang dapat menentukan atau setidaknya terpengaruh terhadap baik atau tidaknya kualitas dari produk yang dihasilkan. Faktor-faktor tersebut misalnya bahan baku, tenaga kerja, mesin dan peralatan produksi yang dipergunakan dan lain sebagainya.

Menurut Vincent Gasperz (2005:480) pengendalian kualitas adalah aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan dan bukan berfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja. Pengendalian kualitas merupakan suatu system yang efektif dimana untuk memadukan pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, perbaikan kualitas, dari berbagai kelompok dalam sebuah organisasi agar pemasaran dan proses produksi berada pada tingkat yang paling ekonomis sehingga konsumen mendapatkan kepuasan yang maksimal. Pengendalian kualitas secara statistik dilakukan dengan menggunakan kombinasi alat bantu statistik yang terdapat pada *Statistical Quality Control.* Ada pengertian dari keduanya yang dikemukan oleh para ahli. Menurut Heizer dan Render (2006:286) mengemukakan bahwa pengertian dari *Statistical Quality Control* (SQC) adalah sebuah teknik statistik yang digunakan secara luas untuk memastikan bahwa proses memenuhi standar. Dari pendapat para pakar diatas, alur dari kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :

repository.unisba.ac.id



repository.unisba.ac.id