

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Perkembangan Bisnis online di Indonesia sekarang ini menunjukkan tren yang terus meningkat, karena semakin banyaknya orang Indonesia yang memilih berbelanja secara online dibandingkan datang langsung ke tempatnya atau toko ritel. Belanja secara online merupakan cara konsumen berbelanja dengan menggunakan media elektronik atau jejaring sosial. Transaksi jual beli dilakukan di dunia maya, konsumen hanya perlu untuk memilih barang yang mereka sukai kemudian dapat mememesannya, setelah melakukan pembayaran via transfer maka barang akan dikirim oleh pihak toko online langsung ke rumah (Nusarika dan Purnami, 2015).

Bisnis e-commerce di Indonesia berkembang dengan cukup pesat 5 tahun terakhir kenaikannya mencapai 8,8% per tahun hingga tahun 2017 ke tahun 2018 (Kuswandani, 2015). E-commerce sebenarnya adalah pihak ketiga yang akan menjembatani dua pembelian produk secara online. Sekarang belanja online telah menjadi cara bagi pengguna karena dukungan lebih praktis. Saat ini semakin banyak platform e-commerce yang baru sehingga belanja online menjadi semakin lebih mudah dan

belanja online menjadi suatu alternatif pembelian barang karena mempermudah proses pembelian dan juga dapat menghemat waktu. (Kuswandani, 2015).

Semakin meningkatnya jumlah orang Indonesia yang memilih berbelanja secara online membuat perusahaan penyedia jasa logistik merasakan dampaknya, karena banyaknya permintaan pengiriman barang. Oleh karena itu, para pebisnis kemudian berlomba-lomba untuk mendirikan usaha yang bergerak dalam bidang pengiriman barang (logistik). Perusahaan yang bergerak dibidang ini pada dasarnya sangat membantu perusahaan pada bidang produsen barang dalam melayani konsumen yang terletak jauh dari perusahaan. Perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman saat ini dirasa sangat membantu karena mengingat padatnya rutinitas masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya, sehingga perusahaan ini sangat membantu karena dapat melakukan pengiriman barang secara cepat dan juga dengan harga yang murah sehingga semua terasa lebih praktis dan cepat. Karena banyaknya permintaan konsumen inilah maka banyak timbul perusahaan penyedia jasa logistik dan pengiriman. Perusahaan penyedia jasa logistik ini bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam pengiriman item yang tidak dapat diantar secara langsung oleh pengirim.

Pengiriman barang saat ini merupakan salah satu industri yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Perkembangan

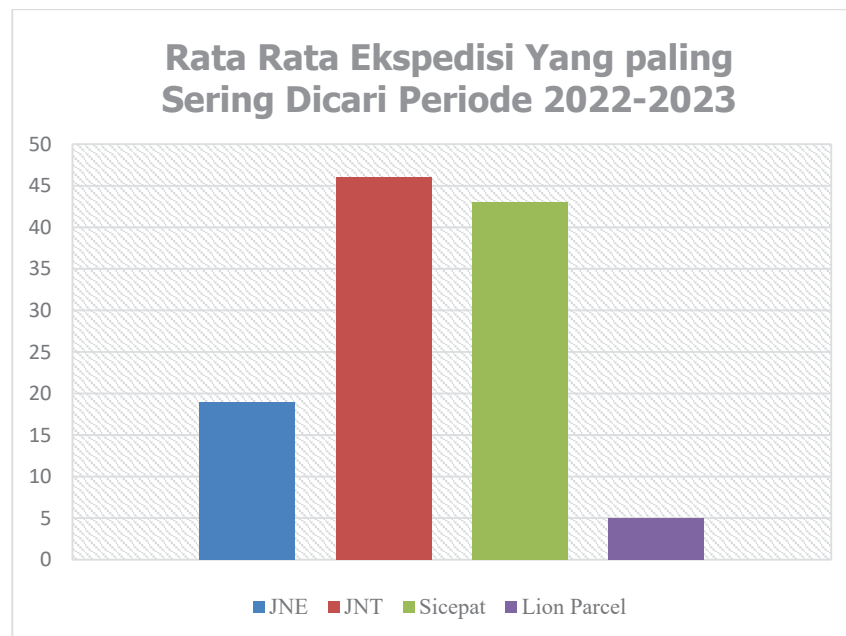
tersebut didorong oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Jasa pengiriman barang atau ekspedisi merupakan badan usaha yang bergerak di bidang pengiriman yang menawarkan kemudahan pelaksanaan jasa kurir dalam bentuk layanan publik. Di Indonesia jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi pada era globalisasi cenderung semakin diminati oleh masyarakat, terutama pada zaman yang canggih ini. Kemajuan teknologi membuat segala sesuatu mudah dan praktis. Utamanya dalam urusan pengiriman barang atau ekspedisi untuk menjangkau wilayah.

Persaingan yang terjadi di dunia bisnis saat ini menjadi semakin ketat, baik secara nasional atau global, berlomba – lomba untuk dapat menarik pelanggan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan cara yang dilakukan perusahaan untuk menghadapi persaingan yang ada selain melakukan berbagai kegiatan komunikasi pemasaran kepada pelanggan, perusahaan juga berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu diantara penyedia layanan ekspedisi yang memberikan layanan ialah ekspedisi Lion Parcel yang melakukan berbagai kegiatan dan membenahan diri sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi.

Lion Parcel juga didukung oleh jaringan dan infrastruktur Lion Group untuk menghubungkan masyarakat tanpa batasan waktu dan jarak guna memberikan layanan logistik yang

terjangkau. Akan tetapi tingginya persaingan perusahaan pengiriman barang Indonesia seperti JNE, JNT, dan Sicepat membuat perusahaan ini harus melakukan optimalisasi dalam proses pengiriman barang untuk dapat bersaing.

Gambar 1.1 Perbandingan Ekspedisi Yang Paling Sering Dicari



Sumber: Goggle Trens. 2023

Akibat tren tersebut, semakin banyak bermunculan jasa pengiriman produk di Indonesia. Dapat dilihat dalam tabel bahwa rata-rata masyarakat Indonesia jarang mencari Lion Parcel, oleh karena itu Lion Parcel harus melakukan evaluasi salah satunya dalam proses penanganan barang, karena apabila dalam perusahaan jasa pelanggan mengalami kerusakan pada barang kirimannya dapat menimbulkan keluhan (*complain*), sehingga

perusahaan perlu melakukan optimalisasi terutama dalam penanganan barang karena sering terjadinya kerusakan pada saat pengiriman. Menurut Luptak et al (2017) riset operasional dapat dipahami sebagai sumber daya untuk mencari solusi optimal sambil mengevaluasi berbagai faktor.



Gambar 1.2 Data Kerusakan Pengiriman Lion Parcel

Sumber: Dokumen Lion Parcel Kabupaten Rembang

Laporan Kerusakan barang yang terjadi di PT. Lion Express (Lion Parcel) Kabupaten Rembang tertinggi pada tahun 2020 yaitu terdapat 103 laporan dan paling rendah pada tahun 2022 yaitu 70 laporan, terjadi penurunan jumlah kerusakan tiap tahunnya tetapi idealnya *zero deficit*. Kerusakan ini biasanya diakibatkan oleh proses *sortir* di gudang yang kurang baik diantaranya penempatan

barang dan tidak adanya pemisahan barang-barang seperti yang mudah pecah, cairan, makanan dan sebagainya. Oleh karena itu penulis membuat karya ilmiah ini dengan judul “Optimalisasi Pengiriman Barang Kiriman Pada Lion Parcel Kabupaten Rembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang terkandung dalam penelitian ini meliputi:

- 1.2.1 Bagaimana optimalisasi penanganan barang kiriman *fragile* di Lion Parcel Kabupaten Rembang ?
- 1.2.2 Apa faktor penyebab dari kerusakan barang kiriman di Lion Parcel Kabupaten Rembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan peneliti untuk menggali dan mengungkapkan berbagai hal yang terdapat dalam bidang logistik terutama ekspedisi dan pengiriman barang, tujuan dari penelitian ini diantaranya:

- 1.3.1 Untuk mengetahui cara optimalisasi penanganan barang kiriman *fragile* di Lion Parcel Kabupaten Rembang.
- 1.3.2 Untuk mengetahui faktor penyebab dari kerusakan barang kirimandi Lion Parcel Kabupaten Rembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tentunya penulis berharap penelitian ini dapat menghasilkan beberapa kegunaan yang dapat bermanfaat baik untuk peneliti sendiri, program studi, maupun bagi perusahaan. Beberapa kegunaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Peneliti

Diharapkan hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai langkah awal peneliti dalam bidang logistik, menambah pengetahuan, dan wawasan baru mengenai bidang logistik terutama pada bidang ekspedisi dan pengiriman barang.

1.4.2 Bagi Program Studi

Studi ini diharapkan dapat menjadi referensi baru untuk metode pembelajaran studi logistik dan pembelajaran inovatif bidang ekspedisi dan pengiriman barang.

1.4.3 Bagi Perusahaan

Sebagai pedoman sistem SOP yang dapat menjadikan pelaksanaan penanganan barang kiriman menjadi lebih optimal.