

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indonesia yang merupakan negara terbesar di dunia memegang peran penting di Asia Tenggara. Peranan penting tersebut adalah sebagai negara dengan industri manufaktur yang besar. Di tingkat nasional industri ini memberikan sumbangan yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi dengan pertumbuhan sebanyak 20,27%, yang mengubah fokus ekonomi dari berbasis komoditas menjadi berbasis manufaktur. Keadaan sektor manufaktur yang melimpah di Indonesia telah menciptakan persaingan antara perusahaan manufaktur menjadi sangat ketat (Somadi, 2020). Kualitas pelayanan yang baik menjadi strategi yang penting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan dalam industri manufaktur. Harapan konsumen terhadap kualitas meliputi fasilitas yang memadai, pelayanan yang ramah, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, manajemen harus terus meningkatkan kualitas pelayanan agar bisnisnya sukses (Andini and Ningsih, 2020).

Proses peningkatan kualitas produk melibatkan berbagai karakteristik yang harus dipertahankan dalam batasan tertentu. Perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas untuk memastikan bahwa *machine, man, environment dan method* yang digunakan dalam proses produksi tidak mengalami perubahan signifikan. Pengendalian dan pengawasan kualitas adalah upaya untuk memastikan bahwa pengoperasian dan tindakan dilakukan sesuai kesepakatan, dan apabila terjadi kesalahan dapat segera dilakukan perbaikan

untuk mencapai hasil yang diinginkan (Kartika dalam Nihri and Herdiman, 2023).

Menurut Wahid (dalam Frastiyo, 2024) Pengendalian kualitas adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi untuk menjamin produk dan jasa memiliki kualitas yang diinginkan perusahaan. pengendalian kualitas juga memiliki tujuan yaitu untuk mendeteksi, mencegah dan mengurangi kesalahan. Dengan cara ini, produk atau jasa yang dihasilkan dapat memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan harus memastikan keandalan layanan yang diberikan, terutama dalam aspek pengiriman barang atau dokumen yang tepat waktu dan sesuai dengan tujuan (Anjani, 2023). Peningkatan kualitas layanan dalam pendistribusian barang membantu perusahaan meningkatkan pendapatan dengan memahami harapan dan pengalaman konsumen. Jika perusahaan gagal memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan metode dan analisis yang efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

PT. Dekatama Centra Bandung Bandung berdiri sejak tahun 1996, merupakan perusahaan garmen yang memproduksi pakaian retail dengan brand utama INVIO yang disusul dengan brand Atmosfir dan Omara. Berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat yang sudah terkenal di Indonesia sebagai kota fashion, perusahaan ini tumbuh dan berkembang mengikuti suasana, sehingga produk yang dihasilkan tidak pernah ketinggalan tren yang berlaku. Didukung oleh lebih dari 300 karyawan yang berdedikasi dan didukung oleh mesin-mesin

berteknologi baru, PT Dekatama Centra memproduksi lebih dari 50000 potong pakaian dalam setiap bulannya. Perusahaan ini juga sudah memiliki banyak customer yang terkenal di Indonesia.

PT. Dekatama Centra Bandung selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Dalam usaha memberikan pelayanan bagi konsumen, PT. Dekatama Centra Bandung tentunya akan memberikan kinerja yang maksimal untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Akan tetapi, walaupun perusahaan diharuskan untuk menyediakan layanan yang memuaskan bagi pelanggan. masih terdapat permasalahan dalam pengelolaan Gudang dan pengiriman barang seperti yang disampaikan oleh pihak PT. Dekatama Centra. Hal Ini bisa terlihat dimana masih terdapat ketidaksesuaian dalam operasional gudang dan distribusi barang yang menimbulkan kesalahan pengiriman barang yang mengakibatkan selisih kurang, selisih lebih, dan kurangnya *maintenance* terhadap barang yang mengakibatkan barang rusak saat akan dikirim. Salah kirim barang adalah kesalahan atau penyimpangan yang terjadi selama proses pengiriman, distribusi, atau penanganan barang. Sedangkan menurut hasil wawancara dengan pihak PT. Dekatama Centra Bandung dalam satu bulan, perusahaan mempunyai target salah kirim tidak lebih dari 0,002% dari jumlah total barang yang akan dikirim.

**Tabel 1. 1 Data Salah Kirim Barang PT. Dekataman Centra Bandung
Bulan Januari 2023 – Desember 2023**

Bulan	Jumlah barang yang akan dikirim ke konsumen (pcs)	Jumlah kesalahan pengiriman barang (pcs)	Presentase aktual kesalahan pengiriman	Target salah kirim
Januari	47.359	10	0,021 %	0,002 %
Februari	30.868	12	0,038 %	0,002 %
Maret	52.968	15	0,028 %	0,002 %
April	24.464	17	0,069 %	0,002 %
Mei	30.754	17	0,055 %	0,002 %
Juni	40.763	25	0,061 %	0,002 %
Juli	48.760	30	0,061 %	0,002 %
Agustus	41.734	33	0,079 %	0,002 %
September	50.959	35	0,068 %	0,002 %
Oktober	67.150	40	0,059 %	0,002 %
November	71.254	44	0,061 %	0,002 %
Desember	78.024	48	0,061 %	0,002 %
Jumlah	560.617	326	0,066%	

Sumber : PT. Dekatama Centra Bandung, 2023

Berdasarkan tabel diatas mengenai kesalahan pengiriman barang di PT. Dekatama Centra Bandung, terdapat kesalahan pengiriman barang dalam rentang waktu 1 tahun yang cenderung meningkat yaitu pada Januari 2023 hingga Desember 2023. Terlihat pada Januari 2023 terdapat 10 kesalahan pengiriman barang dengan presentase aktual 0,021% hingga pada Desember 2023 terdapat 48 kesalahan pengiriman barang dengan presentase aktual 0,061% yang menunjukkan peningkatan kesalahan pengiriman barang, dengan Persentase aktual kesalahan pengiriman rata-rata setiap bulan adalah 0,066%, yang mana jauh di atas target perusahaan yaitu 0,02% . Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kepala Gudang PT. Dekatama Centra Bandung penyebab dari peningkatan kesalahan pengiriman barang tersebut disebabkan oleh kurangnya ketelitian operator setting (sortir), kondisi tubuh

lelah, tidak adanya proses pengecekan ulang terhadap barang yang sudah di packing, sistem website *error* dan tata letak gudang yang tidak berantakan. Permasalahan-permasalahan ini mengakibatkan ketidaksempurnaan dalam proses pengiriman.

Hal ini terbukti dengan adanya Keluhan yang diterima dari pelanggan membuktikan bahwa terdapat masalah serius dalam pengiriman barang di PT. Dekatama Centra Bandung. Keluhan-keluhan ini mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam proses pengelolaan gudang dan pengiriman barang. Masalah ini tidak hanya berdampak pada kepercayaan pelanggan, tetapi juga dapat mengganggu efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah perbaikan yang cepat dan efektif untuk memastikan bahwa standar layanan yang diharapkan dapat terpenuhi dan kepercayaan pelanggan dapat dipulihkan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, penyelesaian masalah yang dapat dilakukan yaitu dengan memperbaiki kesalahan pengiriman barang di PT. Dekatama Centra Bandung. Dalam konteks ini, pemahaman yang komprehensif terhadap penyebab keterlambatan pengiriman barang menjadi sangat penting. Hal ini bertujuan agar dapat memastikan bahwa standar kualitas layanan yang diharapkan terpenuhi. Standar ini mencakup pengiriman barang dan dokumen sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan ke tujuan yang tepat, serta menghindari kesalahan dalam jenis dan jumlah barang yang dikirimkan.

Untuk terus meningkatkan penanganan dan pengendalian kualitas secara berkelanjutan, berbagai pendekatan dapat digunakan, seperti *Total*

Quality Management (TQM), ISO 9001, *Quality Control Circle* (QCC), *Statistical Quality Control* (SQC), Kaizen, dan Six Sigma (Samsinar 2021). Dalam penelitian ini, metode Six Sigma DMAIC dipilih sebagai pendekatan utama karena dinilai fleksibel untuk mencapai kesuksesan bisnis. Metode Six Sigma ini sangat berfokus pada kebutuhan pelanggan, menggunakan fakta dan data sebagai dasar pengambilan keputusan, serta memperhatikan secara cermat sistem pengelolaan dan perbaikan. Metode ini diharapkan mampu untuk mengoptimalkan proses yang sudah berjalan dan berfokus pada penemuan serta penyelesaian masalah atau ketidaksesuaian yang timbul selama proses pengiriman barang tujuannya adalah untuk menekan biaya operasional dan menaikkan kualitas, serta mempertahankan kepuasan pelanggan selain itu metode ini mempercepat tingkat perbaikan.

Dari permasalahan yang telah ditemukan, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Perbaikan Kesalahan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus pada PT. Dekatama Centra Bandung)”** dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab salah kirim dan mengembangkan solusi untuk memperbaikinya memakai konsep six sigma DMAIC.

2. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang diberikan sebelumnya, ada beberapa masalah salah kirim yang dapat berdampak negatif pada perusahaan dan mengurangi tingkat loyalitas pelanggan. Berdasarkan uraian perumusan masalah tersebut, maka muncul pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana alur proses pengiriman barang pada PT. Dekatama Centra Bandung?
2. Bagaimana meningkatkan efisiensi kualitas proses pengiriman barang pada PT. Dekatama Centra Bandung melalui penerapan metode Six Sigma untuk mengurangi kesalahan pengiriman barang?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses pengiriman barang pada PT.Dekatama Centra Bandung?

3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakan penelitian yang ingin dicapai penulis yaitu :

1. Untuk mengetahui alur proses pengiriman barang di PT. Dekatama Centra Bandung.
2. Untuk mengetahui efisiensi kualitas proses pengiriman barang pada PT. Dekatama Centra Bandung melalui penerapan metode Six Sigma untuk mengurangi kesalahan pengiriman barang.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam proses pengiriman barang pada PT.Dekatama Centra Bandung.

4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat yang signifikan bagi penulis, program studi, serta perusahaan yang terlibat dalam penelitian ini

1. Bagi Penulis

Berfungsi sebagai alat pengembangan kompetensi dalam bidang penelitian dan memenuhi persyaratan kelulusan untuk peneliti yang tuangkan dalam bentuk Tugas Akhir.

2. Bagi Prodi

Dapat digunakan sebagai referensi pembelajaran dan pengaplikasian ilmu logistik, khususnya terkait salah kirim barang.

3. Bagi Perusahaan

Dapat berkontribusi dalam mendukung pengambilan keputusan untuk memperbaiki kasus salah kirim barang di PT. Dekatama Centra Bandung.