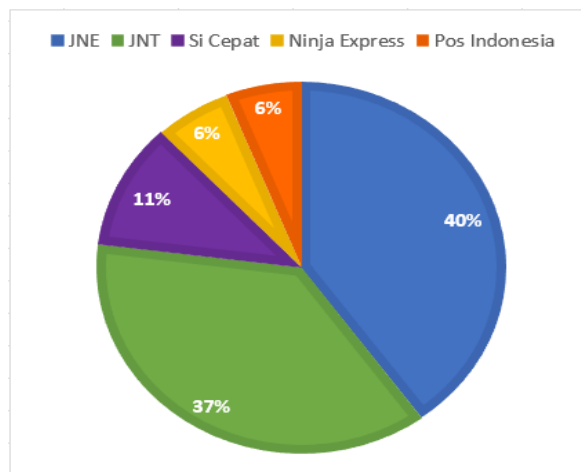


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar belakang

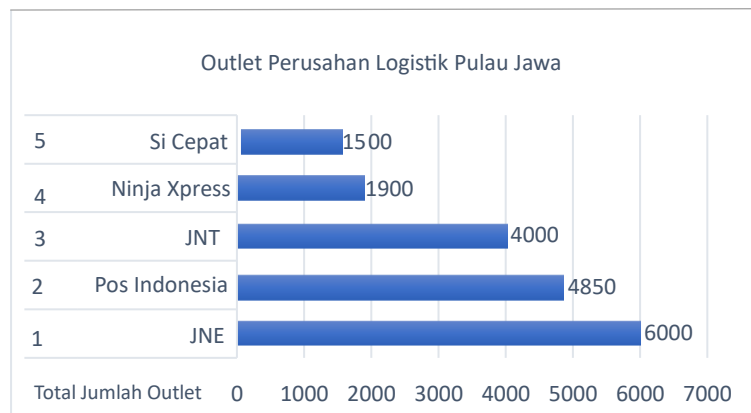
Pada tahun 2019, bisnis dan merek membutuhkan manajemen rantai pasok untuk mendukung mereka agar dapat berkembang (William J.O'brien, 2019). Rantai pasokan itu sendiri berisi semua proses dari hulu ke hilir. Mengalir produk, informasi, dan uang. Selain itu, rantai pasok juga memuat beberapa pihak untuk memenuhi permintaan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Rantai pasokan tidak hanya mencakup produsen dan pemasok, tetapi juga pengangkut, gudang, pengecer, distributor, dan bahkan pelanggan itu sendiri (William J.O'brien, 2019).

Salah satu jenis usaha yang banyak dijumpai saat ini adalah perusahaan jasa pengiriman dan logistik. Di Indonesia, ada banyak perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman dan logistik. PT. Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha tersebut. PT. Pos Indonesia memiliki beberapa fasilitas jaringan di Indonesia, salah satu fasilitas jaringan berada di Surabaya. Berdasarkan data *Weekly Report Regional* PT. Pos Indonesia, Kota Surabaya memiliki pendapatan tertinggi dibandingkan dengan kota lain yang terletak di Jawa Timur. Permasalahan yang terjadi di PT. Pos Indonesia adalah pertumbuhan pasar yang kecil sepanjang tahun 2020-2022. Berikut presentase pertumbuhan pasar PT. Pos Indonesia dengan pesaing:



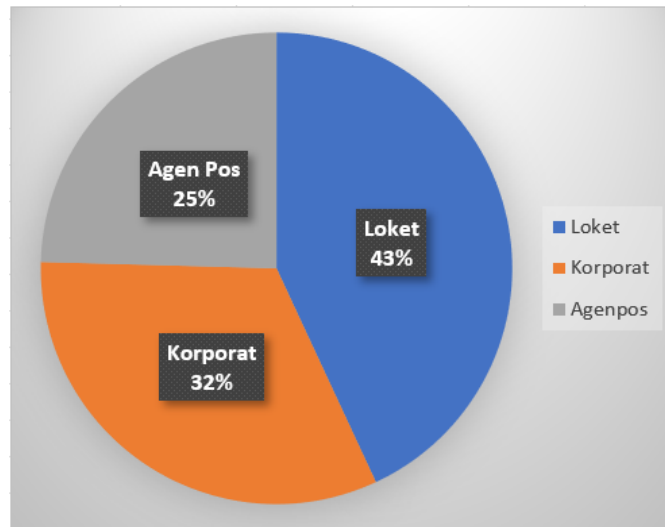
Gambar I. 1 Pertumbuhan Pasar Pos Indonesia dengan pesaing

Gambar I. 1 Pertumbuhan Pasar Pos Indonesia dengan pesaing tahun 2020 - 2022 Sektor yang mempengaruhi pertumbuhan pasar perusahaan jasa pengiriman dan logistik adalah berupa Outlet. Perusahaan jasa pengiriman dan logistik pasti mempunyai Outlet yang tersebar diseluruh Indonesia untuk mengembangkan pasar perusahaan dan memenuhi permintaan pelanggan. Berikut sebaran Outlet PT. Pos Indonesia dan pesaing yang tersebar diseluruh Indonesia:



Gambar I. 2 Total outlet Pos Indonesia dan pesaing

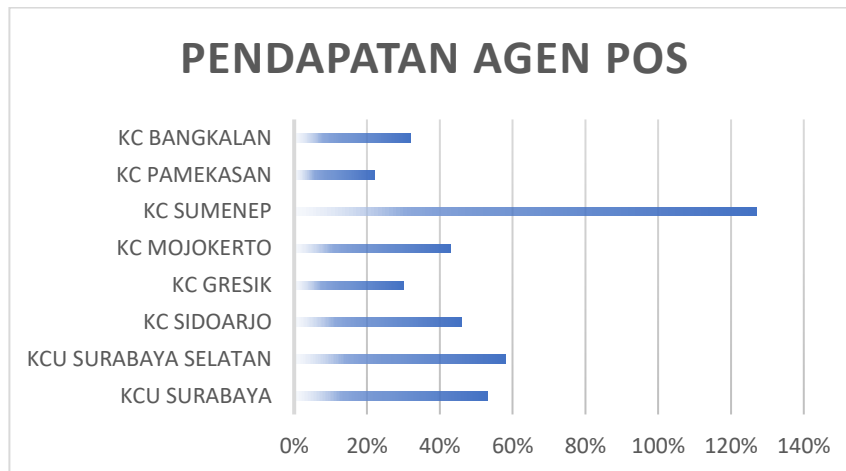
Dari gambar total Outlet Pos Indonesia dan pesaing menunjukkan Pos Indonesia berada diperingkat kedua dengan total Outlet terbanyak setelah JNE. Akan tetapi Pos Indonesia mengalami pertumbuhan pasar yang paling kecil dibandingkan pesaing dengan jumlah Outlet yang sedikit. Outlet PT. Pos Indonesia yang berlokasi di Surabaya memiliki 1.522 Outlet. *Distribution center* terdiri dari Locket, Oranger Mobile, Oranger Toko dan Agen di Surabaya. Masing-masing jumlahnya 43 Locket, 59 Oranger Mobile, 248 Oranger Toko, dan 1.522 Agen yang tersebar diseluruh Surabaya. Permasalahan yang sering terjadi di PT. Pos Indonesia adalah banyaknya permintaan yang tidak terpenuhi dan ketersediaan Outlet yang tidak relevan. Ini adalah persentase penilaian kinerja Outlet Kantor Cabang Utama Kota Surabaya:



Gambar I. 3 Kontribusi *Channel* bisnis Pos Indonesia

Seperti yang terlihat pada tabel, terdapat beberapa Outlet yang memiliki presentase besar aktif atau tidaknya Outlet di KCU Surabaya. Berarti Outlet PT. Pos Indonesia di Kota Surabaya harus mengoptimalkan proses studi kelayakan pada bisnis dan sebaran melalui eksplorasi alternatif baru fasilitas. Persaingan jarak tempuh Outlet antara PT. Pos Indonesia dan pesaing kepada pelanggan. Outlet PT. Pos Indonesia yang berada di Kota Surabaya bersedia membangun Outlet yang dibutuhkan untuk mengurangi jumlah yang tidak terpenuhi tuntutan. Ada beberapa alasan bagi perusahaan untuk menginvestasikan fasilitas baru selain untuk memenuhi permintaan. Beberapa alasan tersebut adalah untuk meningkatkan kapasitas produksinya, hingga memperluas jangkauan produknya, atau memasuki pasar baru (Arumgham, 2015)

Dalam menjalankan proses bisnisnya, perusahaan mempunyai target pendapatan dari setiap channel Outlet yang tersebar di Surabaya. Dari semua channel Outlet yang tersebar di Surabaya, Outlet Agen menjadi channel dengan pendapatan paling kecil diantara channel Outlet Locket, Oranger Mobile, Oranger Toko, pendapatan kecil mempengaruhi kinerja dari perusahaan PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Kota Surabaya. Berikut data pendapatan yang menunjukkan Outlet Agen tidak berhasil mencapai target dengan presentase paling besar di Kantor Cabang Utama Surabaya:



Gambar I. 4 Data Pendapatan Outlet Agen Pos Surabaya

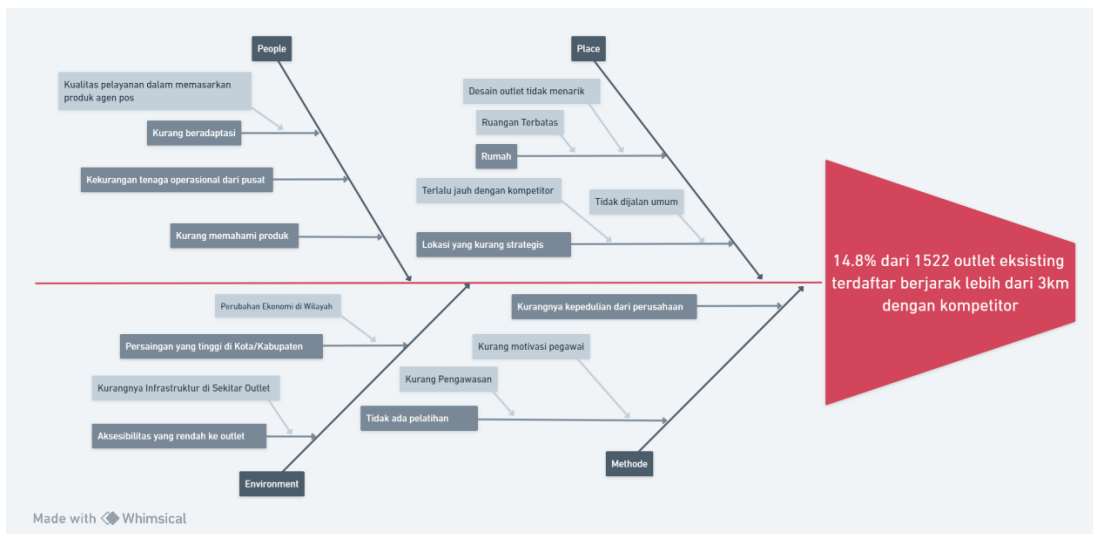
Data yang terlihat pada tabel, menunjukkan outlet agen pos memiliki presentase pendapatan kurang optimal. Untuk meningkatkan pendapatan pada outlet agen pos . Kantor Cabang Utama Surabaya berencana untuk menambahkan outlet agen pos di Surabaya. Dalam pengendalian agen pos. Strategi perusahaan dalam menambah jumlah agen di Kantor Cabang Utama Surabaya sebanyak sepuluh outlet agen.

Indikator dalam pengukuran kinerja dikenal dengan istilah indikator-indikator kinerja kunci (*key performance indicators*). Indikator dalam hal ini berperan sebagai penanda untuk mengetahui tingkat pencapaian dari operasional rantai pasok. Setiap indikator dalam pengukuran kinerja bertujuan untuk mendapatkan capaian baik diukur secara kuantitatif ataupun kualitatif (Rika Ampuh Adiguna, 2017) Untuk mengetahui apakah penambahan Outlet Agen baru dapat dipertimbangkan atau tidak, maka dilakukannya analisis kelayakan usaha. Analisis kelayakan usaha adalah suatu kegiatan yang mempelajari secara mendalam tentang suatu usaha atau bisnis yang akan dijalankan, dalam rangka menentukan layak atau tidak usaha tersebut Menurut (Kasmir dan Jakfar, 2012).

Mengemukakan bahwa suatu perusahaan akan mempunyai keunggulan bersaing apabila perusahaan itu dalam kondisi yang menguntungkan dari lima faktor persaingan pokok, yaitu masuknya pendatang baru, ancaman produk pengganti, kekuatan

penawaran tawar-menawar pembeli, kekuatan tawar menawar pemasok (suppliers), serta persaingan di antara para pesaing yang ada. Menurut Hunger & Wheelen (2001).

Kenaikan pendapatan bisa dibandingkan dengan Agen pesaing Surabaya yang memberikan diskon untuk para pelanggannya dengan contoh Dapatkan diskon 5% untuk total ongkos kirim non-OKE (REG, YES, SS) di atas Rp 50.000, dan diskon 3% untuk total ongkos kirim OKE, REG, YES, & SS. Kirim paket Anda dengan hemat dan mudah di Agen Surabaya Putro Agung (R. Ananda Irhasr Maha Adiprayitno, 2017).



Gambar I. 5 Fishbone Diagram

Pada gambar I.1 diatas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa akar masalah yang menjadi penyebab lokasi outlet agen pos berjarak lebih dari 3km dengan kompetitor sehingga hanya mendapatkan rata-rata pendapatan 51% dari delapan kantor cabang utama dan kantor cabang di Surabaya, hal tersebut terjadi akibat beberapa akar masalah yaitu *people*, *place*, *management*, *Environment*. Pada faktor *place* akar masalah terjadi karena outlet agen pos berada di lokasi yang tidak strategis dengan indikator jauh dari pesaing dan tidak dijalan umum dan rumah dengan ruangan yang terbatas lalu desain outlet yang kurang menarik mempengaruhi pelanggan dalam memilih layanan jasa ekspedisi. Selanjutnya pada faktor *management* akar masalah terjadi yaitu tidak ada

pelatihan untuk para pegawai agen pos sehingga karyawan kurang mendapatkan motivasi untuk mencapai pendapatan sesuai target dari *management* pusat. Selanjutnya pada faktor *people* akar masalah terjadi akibat kurangnya beradaptasi dalam pelayanan terhadap pelanggan, kurangnya tenaga operasional dari *management* pusat dan kurangnya memahami produk.

Dari sejumlah akar permasalahan yang telah diuraikan maka, fokus penelitian ini adalah untuk melakukan perbaikan pada analisis kelayakan dengan penentuan lokasi outlet baru menggunakan metode *P-Median dan Fuzzy Neutrosophic*. Selain itu, sistem pendukung pengambilan keputusan akan dirancang menggunakan *Mixed Integer Linear Programming* untuk menentukan lokasi alternatif outlet agen pos. Tujuan dari penentuan lokasi outlet agen pos ini untuk bersaing dengan kompetitor di wilayah Surabaya.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan analisis latar belakang tersebut dapat ditentukan rumusan masalah yang ingin dicapai yaitu, Bagaimana hasil perancangan lokasi potensial Outlet Agen Pos di Surabaya yang telah diperoleh pada masing-masing alternatif yang akan dijadikan sebagai lokasi pembukaan outlet agen pos bagi PT. Pos Indonesia?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian yaitu, Hasil pengambilan keputusan dari *multi-criteria* yang telah didapatkan pada masing-masing alternatif yang akan dijadikan sebagai lokasi pembukaan outlet agen pos bagi PT. Pos Indonesia.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menentukan lokasi outlet Agen Pos baru untuk menentukan lokasi yang paling strategis dan menguntungkan bagi Agen Pos dan dapat memudahkan pelanggan untuk mengakses Agen Pos dan meningkatkan potensi pendapatan.

## **I.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan analisis latar belakang tersebut dapat ditentukan batasan masalah untuk penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya fokus pada penentuan lokasi outlet agen pos di Kota Surabaya.
2. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari PT. Pos Indonesia dan sumber lainnya di Kota Surabaya.
3. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan ke wilayah lain tanpa mempertimbangkan faktor-faktor spesifik di wilayah tersebut.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan penelitian ini, agar memberikan gambaran yang jelas dan berjalan secara sistematis, maka disusun sistematika penulisan yang berisi pokok bahasan yang harus dicantumkan pada tiap bab. Adapun penjabaran lebih lanjut dari sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas gambaran umum objek yang dibahas, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan Penyusunan Proposal Ilmiah.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan seluruh dasar teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian juga literatur yang relevan masalah pada objek penelitian yang didapatkan melalui buku dan jurnal.

### **BAB III METODOLOGI PERANCANGAN**

Bab ini menguraikan terkait pendekatan, metode, serta Teknik yang digunakan dalam melakukan proses pengumpulan dan analisis data untuk menyelesaikan masalah.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjabarkan proses peneliti dalam melakukan proses pengumpulan serta pengolahan data terkait pemecahan masalah dalam objek penelitian.

#### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang proses analisis dari data yang telah diolah serta usulan perbaikan yang diberikan sebagai outputnya.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mencantumkan terkait kesimpulan dan penelitian yang telah selesai dilakukan serta saran sebagai bagian akhir laporan penelitian.