

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan dengan adanya perkembangan dibidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, kebutuhan manusia akan mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain semakin tinggi. Dampak dari kebutuhan tersebut adalah semakin banyak bermunculannya jasa pengiriman barang yang berakibat menimbulkan persaingan antar penyedia jasa tersebut. Dalam hal pengiriman atau pendistribusian barang baik ke luar negeri maupun dalam negeri, perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting. Setiap orang maupun perusahaan dapat mengirimkan barang dengan mudah dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Perusahaan maupun perorangan banyak yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang ataupun dokumen, baik dalam jumlah yang kecil maupun yang besar (Prakoso, 2024).

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, keandalan menjadi salah satu fokus perusahaan untuk memuaskan konsumen. Keandalan yang diberikan oleh perusahaan yaitu berupa ketepatan waktu pengiriman. Untuk memenuhi keinginan pelanggan di bisnis logistik, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menawarkan dan mengelola layanan pelanggan salah satunya yaitu layanan pengiriman, mengacu pada frekuensi pengiriman, lot pengiriman, penentuan waktu, penentuan lokasi pengiriman, dan lain-lain. Namun dalam praktiknya ketepatan waktu pengiriman barang atau dokumen tidak selalu dapat tercapai, karena terkadang masih terjadi keterlambatan. Apabila keterlambatan ini terus terjadi maka perusahaan akan mengalami kerugian baik dari internal yaitu barang dapat menumpuk di gudang maupun kerugian eksternal yaitu adanya komplain dari *customer* karena barang atau dokumen tidak sampai tepat waktu. Faktor penyebab munculnya rasa ketidakpuasan terhadap sesuatu, baik itu produk maupun jasa

disebabkan karena tidak sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami, dan biasanya layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan. (Somadi, 2020).

J&T Cargo merupakan perusahaan jasa pengiriman yang bergerak di bidang logistik kargo atau pengiriman barang dalam skala besar. Perusahaan ini beroperasi di bawah payung *J&T Group*, sebuah perusahaan logistik internasional yang telah dikenal melalui unit usahanya, *J&T Express*. J&T Cargo resmi diluncurkan pada Agustus 2021 di Indonesia. J&T Cargo hadir sebagai jawaban terhadap meningkatnya kebutuhan pengiriman barang dalam skala besar (*bulk logistics*) yang lebih efisien dan terjangkau, terutama dalam segmen *Business-to-Business* (B2B) dan *Business-to-Customer* (B2C) dalam skala besar. Peluncuran J&T Cargo memperluas cakupan layanan J&T Group dari pengiriman paket kecil ke layanan logistik kargo berkapasitas besar, memperkuat jaringan logistik nasional Indonesia yang sedang tumbuh pesat seiring perkembangan *e-commerce* dan digitalisasi sektor industri.

J&T Cargo Cunda yang berlokasi di Jalan Banda Aceh-Medan, Simpang Buloh, Cunda, Kecamatan Muara Dua memiliki 5 karyawan yang terdiri dari 2 admin, 1 *drive*, dan 2 tim *packing*. Dalam satu hari J&T Cargo melakukan pengiriman sebanyak 40-100 paket. Berdasarkan data pengiriman paket pada periode Juni 2024-Mei 2025, diketahui bahwa J&T Cargo Cunda mengalami tingkat keterlambatan pengiriman yang melebihi standar perusahaan. Adapun standar tingkat keterlambatan yang ditetapkan oleh J&T Cargo adalah sebesar 5%. Adapun tingkat keterlambatan di atas standar perusahaan terjadi pada bulan Oktober dengan jumlah keterlambatan sebanyak 38 paket atau sebesar 5,23%, bulan November sebanyak 48 paket atau sebesar 5,61%, bulan Januari sebanyak 46 paket atau sebesar 5,28%, bulan februari sebanyak 48 paket atau sebesar 6,29% bulan Maret sebanyak 43 paket atau sebesar 8,08%, bulan April sebanyak 60 paket atau sebesar 8,36%. Hasil pengamatan lebih lanjut menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman tersebut umumnya terjadi karena paket tiba melebihi satu hari (24 jam) dari estimasi waktu yang dijanjikan kepada konsumen dan juga khususnya pada bulan April terdapat 9 komplain dari konsumen terkait dari pengiriman yang lama. Keterlambatan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kendaraan

rusak, paket salah sortir, kondisi cuaca, paket hilang, *overload*, konsumen tidak dapat dihubungi, dan informasi penerimaan yang kurang jelas. Jika keterlambatan ini terjadi secara terus-menerus, maka akan berdampak pada persepsi negatif pelanggan dan menurunkan tingkat kepuasan serta loyalitas mereka terhadap layanan J&T Cargo Cunda.

Dari permasalahan diatas, untuk mengetahui secara sistematis penyebab utama serta menentukan prioritas perbaikan yang paling efektif, maka perlu dilakukan analisis mengenai kinerja pengiriman paket di J&T Cargo Cunda dalam pengiriman paket. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Analisis Faktor Keterlambatan Pengiriman Paket Ke Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) di J&T Cargo Cunda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor penyebab manakah yang dominan terjadinya keterlambatan dalam pengiriman paket di J&T Cargo Cunda menggunakan metode *failure mode and effect analysis* (FMEA)?
2. Usulan tindakan perbaikan apa yang dapat diterapkan berdasarkan hasil analisis *failure mode and effect analysis* (FMEA) dengan menggunakan pendekatan 5W+1H untuk meminimalisir keterlambatan pengiriman paket di J&T Cargo Cunda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor penyebab yang dominan terjadinya keterlambatan dalam pengiriman paket di J&T Cargo Cunda menggunakan metode *failure mode and effect analysis* (FMEA).
2. Untuk mengetahui usulan tindakan perbaikan yang dapat diterapkan

berdasarkan hasil analisis *failure mode and effect analysis* (FMEA) dengan menggunakan pendekatan 5W+1H untuk meminimalisir keterlambatan pengiriman paket di J&T Cargo Cunda.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih mendalam kepada mahasiswa tentang bagaimana alur pengiriman paket dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pengiriman paket dalam industri ekspedisi.

2. Bagi Jurusan

Penelitian ini menambah informasi akademik dijurusan dengan menyumbangkan kajian tentang kualitas pelayanan di industri ekspedisi yang dapat menjadi referensi bagi penelitian dimasa mendatang.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi sebagai masukan kepada pihak perusahaan dalam meningkatkan kinerja pelayanan pengiriman sesuai dengan keinginan kosumen.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis keterlambatan pengiriman paket dalam lingkup pengiriman domestik (dalam negeri) di J&T Cargo Cunda.
2. Penelitian tidak membahas aspek kepuasan pelanggan secara langsung melainkan fokus pada analisis penyebab keterlambatan dari sisi operasional.
3. Pengamatan dilakukan menggunakan metode diagram sebab-akibat dan metode *failure mode and effect analysis* (FMEA).

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Alur proses pengiriman selama periode penelitian tidak mengalami perubahan signifikan yang dapat memengaruhi hasil analisis.
2. Digaram sebab-akibat serta metode *failure mode and effect analysis* (FMEA) memiliki potensi dalam meningkatkan kualitas serta melakukan alternatif usulan perbaikan yang tepat pada di J&T Cargo Cunda.
3. Informasi yang diperoleh dari J&T Cargo Cunda dianggap benar.