

## ABSTRAK

PT. MAPANG 48 EXPRESS adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha pengiriman barang. Barang yang dikirimkan beraneka ragam jenisnya, seperti aksesoris *handphone*, obat-obatan, label plastik, klip plastik, suku cadang kendaraan bermotor, dan barang lainnya. Rute pengiriman barang yang dilayani adalah dari Jakarta ke Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto, Malang, Gresik, Pasuruan, dan tujuan Denpasar, tetapi sebagian besar rute pengirimannya adalah dari Jakarta-Surabaya, Jakarta-Sidoarjo, Jakarta-Denpasar. PT. MAPANG 48 EXPRESS berada di dua kota, berkantor pusat di Jakarta, dan memiliki satu kantor cabang lagi yang berada di Surabaya. Persaingan dunia usaha yang semakin ketat, pola perilaku konsumen yang semakin kritis, menyebabkan banyak perusahaan selalu berusaha memperbaiki kinerjanya agar tetap eksis. PT. MAPANG 48 EXPRESS sebagai perusahaan jasa pengiriman barang terus berusaha melakukan perbaikan terus menerus, berbagai strategi usaha dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja sehingga menjadi lebih baik. Sesuai ruang lingkup permasalahan, fokus penelitian yang meliputi analisa kondisi awal perusahaan beserta perbaikannya dilakukan di kantor cabang perusahaan yang berada di Surabaya, tujuannya adalah membantu memperbaiki kinerjanya agar perusahaan tetap eksis dan terus berkembang.

Perbaikan yang dilakukan, tidak bisa dihasilkan tanpa adanya analisis terhadap kondisi awal perusahaan. Analisis kondisi awal dimulai dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen perusahaan yang berada di beberapa kota, yaitu Surabaya, Sidoarjo, dan di Denpasar, karena kota tersebut adalah kota tujuan pengiriman yang terbanyak. Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan beberapa variabel penyebab ketidakpuasan konsumen, diantaranya kecepatan, ketepatan pengiriman, serta biaya pengiriman barang. Permasalahan pada kecepatan, ketepatan pengiriman barang akan diselesaikan dengan cara memperbaiki sistem pendistribusian barang di kantor cabang Surabaya yakni dengan membuat suatu sistem pendistribusian barang baru yang menggunakan prinsip dasar metode TSP (*Travelling Salesman Problem*), dan akan disimulasikan dengan bantuan program *Visual Basic*. Dari hasil perbandingan dengan sistem pendistribusian sebelumnya, sistem pendistribusian barang yang baru menunjukkan adanya pengurangan jarak tempuh sebesar 11,69 km dan 0,23 km untuk pendistribusian barang yang dilakukan dari tanggal 07/05/03 hingga 8/05/03, serta diprioritaskannya pengantaran barang-barang yang memerlukan pelayanan khusus (VIP). Dengan semakin pendeknya jarak tempuh yang harus dilalui serta adanya prioritas pengantaran barang VIP ini, diharapkan dapat mengurangi ketidakpuasan konsumen pada variabel kecepatan pengiriman barang dan ketepatan waktu pengiriman barang yang terjadi selama ini.

Permasalahan pada biaya pendistribusian akan diselesaikan dengan cara mengefisiensi biaya pendistribusian yang ada. Efisiensi biaya pendistribusian didasarkan pada metode *Activity Based Costing*(ABC) dan *Activity Based Management*(ABM). Dari hasil perhitungan didapatkan komponen biaya pendistribusian/kg sebesar Rp.111,354, biaya pendistribusian/dm<sup>3</sup> sebesar Rp.7,932, dan biaya pendistribusian/km sebesar Rp.761,076. Perbandingan besar biaya pendistribusian untuk barang pada No SP yang sama dimana berat 10kg, dan vol 500dm<sup>3</sup>, besar biaya distribusi awal sebesar Rp.15.000, sedangkan besar biaya pendistribusian usulan sebesar Rp.14.621,064. Biaya pendistribusian yang baru menunjukkan adanya reduksi dari biaya pendistribusian pada kondisi awal.