

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bisnis logistik merupakan salah satu sektor usaha yang saat ini memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat menjadikan sektor logistik mengalami perkembangan yang membaik, perkembangan dalam sektor logistik harus didukung dengan upaya yang dilakukan untuk mencapai sistem logistik yang lebih efektif dan efisien (Sharipbekova, 2018). Perusahaan logistik harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat memberikan dampak yang baik bagi peningkatan pengiriman. Kepuasan pelanggan salah satunya dapat ditandai dengan ketepatan waktu pengiriman dan proses pengiriman yang efektif dan efisien (Nasution, 2023).

PT. XYZ merupakan perusahaan swasta yang bergerak dalam penyediaan layanan kargo logistik darat yang memiliki area pelayanan nasional hingga internasional yang memiliki cabang salah satunya di Bekasi, Jawa Barat. PT. XYZ memiliki pelayanan sebagai pusat distribusi dan konsolidasi (*Distribution Center*), *kitting* dan *picking* proses, perencanaan dan optimasi rute, fasilitas penyimpanan dan melayani pengiriman kargo untuk barang – barang seperti elektronik, otomotif, FMCG, dan berbagai sektor farmasi. PT XYZ melayani pengiriman kargo berdasarkan permintaan customer dimana pemesan dapat meminta perusahaan untuk melakukan pengiriman barang langsung dari gudang yang berkaitan dan juga pemesan dapat mengirimkan dan menyimpan barang terlebih dahulu di gudang PT XYZ. PT XYZ melakukan pengiriman barang dengan rata-rata pengiriman hingga 12 kali pengiriman dalam satu hari. Dalam proses pengiriman kargo terdapat permasalahan yang timbul yaitu terjadinya keterlambatan dalam melakukan pengiriman kargo kepada customer yang disebabkan oleh beberapa permasalahan salah satunya berasal dari pihak internal perusahaan sehingga dapat menghambat proses pengiriman.

Dalam beberapa bulan terakhir perusahaan mengalami kenaikan dan penurunan dalam pengiriman kargo. Berikut merupakan data pengiriman kargo yang dilakukan oleh PT XYZ pada bulan Juni hingga September.



Gambar I. 1 Pengiriman Barang

Sumber: PT XYZ (2022)

Berdasarkan Grafik 1.1 di atas merupakan kuantitas pengiriman kargo pada bulan Juli hingga September mengalami kenaikan dan penurunan secara signifikan. Rata – rata pengiriman yang terjadi pada tiga bulan terakhir mencapai 258 pengiriman, namun perusahaan mengalami penurunan pengiriman barang hingga 229 pengiriman pada bulan September.

Tabel I. 1 Pengiriman Barang

Bulan	Pengiriman	Jumlah Shipping Delay	Persen Keterlambatan
Juli	236	201	85%
Agustus	384	314	81%
September	155	137	88%

Berdasarkan Tabel I.1 data pengiriman dari bulan Juli hingga September perusahaan mengalami keterlambatan pengiriman dari waktu target yang telah ditentukan. Perusahaan menetapkan target waktu proses shipping dilakukan secara on-time hingga 99%, namun berdasarkan hasil di lapangan menunjukkan bahwa jumlah shipping yang mengalami keterlambatan rata – rata hingga 84% keterlambatan. Keterlambatan yang sering terjadi dapat menyebabkan penurunan nilai kepuasan pelanggan hingga memungkinkan pelanggan beralih pada perusahaan lain karena keterlambatan pengiriman yang terjadi, sehingga perusahaan perlu mengevaluasi penyebab keterlambatan yang terjadi pada proses pengiriman.

Dalam proses pengiriman barang yang akan dikirim, PT XYZ melakukan

pembagian kategori barang yaitu barang dengan berat lebih dari 100 kg dan barang dengan berat kurang dari 100 kg. Untuk barang dengan berat lebih dari 100 kg dalam aktivitas perpindahan dan muat barang menggunakan peralatan yaitu forclift, sementara pada barang dengan berat kurang dari 100 kg melakukan perpindahan barang dengan alat yaitu handclift namun pada muat barang masih dilakukan secara manual. Hal tersebut dapat mempengaruhi alur proses pengiriman sehingga pelaksanaan aktivitas yang dilakukan kurang optimal. Pada perusahaan memiliki beberapa permasalahan lain yang terjadi pada aliran proses pengiriman barang dimana terdapat proses yang mengalami hambatan pada pelaksanaannya. Berikut merupakan beberapa permasalahan pada aliran proses pengiriman kargo.

Tabel I. 2 Permasalahan Pada Proses Pengiriman

Proses	Aktivitas	Permasalahan
Proses Prepare	Melakukan pencatatan data barang pada sistem perusahaan	System error pada saat proses pencatatan data
	Penentuan transportasi yang digunakan pada pengiriman	Ketersediaan transportasi yang akan digunakan tidak tersedia
Proses Dispatch	Memindahkan barang berdasarkan data pengiriman ke area staging	Pelaksanaan aktivitas yang lama karena keterbatasan alat yang digunakan
		Terdapat Aktivitas yang masih dilakukan secara manual
	Memeriksa kelengkapan barang	Ketidaksesuaian barang dengan dokumen pengiriman
	Memindahkan barang dari area staging ke loading deck	Pelaksanaan aktivitas yang lama karena keterbatasan alat yang digunakan
	Memeriksa kelengkapan barang dan kondisi barang yang sudah disiapkan	Aktivitas berulang dalam suatu proses
	Muat barang ke transportasi	Pelaksanaan aktivitas yang lama

	yang sudah disiapkan	karena keterbatasan alat yang digunakan
		Terdapat Aktivitas yang masih dilakukan secara manual
	Mengatur barang dalam transportasi	Pelaksanaan aktivitas yang lama karena masih dilakukan secara manual
	Menceklis kelengkapan barang	Terdapat human error

Berdasarkan permasalahan diatas menunjukkan bahwa terjadi 9 permasalahan pada alur proses pengiriman dan diketahui bahwa proses yang mengalami hambatan tertinggi yaitu pada proses dispatch dimana terdapat 7 permasalahan. Sehingga, berdasarkan permasalahan tersebut bahwa perlu dilakukan evaluasi dalam pelaksanaan proses dispatch sehingga proses dapat dilakukan secara optimal. Proses dispatch merupakan serangkaian aktivitas dalam proses pengiriman untuk mengalokasikan, mengatur dan mengirim barang kepada customer dengan efisien dan tepat waktu. PT XYZ menentukan target pada pelaksanaan proses dispatch yaitu selama 90 menit, sehingga apabila proses dispatch melebihi waktu target tersebut maka proses dispatch dikatakan mengalami keterlambatan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada proses dispatch menyebabkan keterlambatan pada proses pengiriman karena alur proses yang kurang optimal dalam pelaksanaannya hingga dapat menyebabkan proses pengiriman menjadi terhambat. Berikut merupakan data waktu proses dispatch.

Tabel I. 3 Data Waktu Proses Dispatch

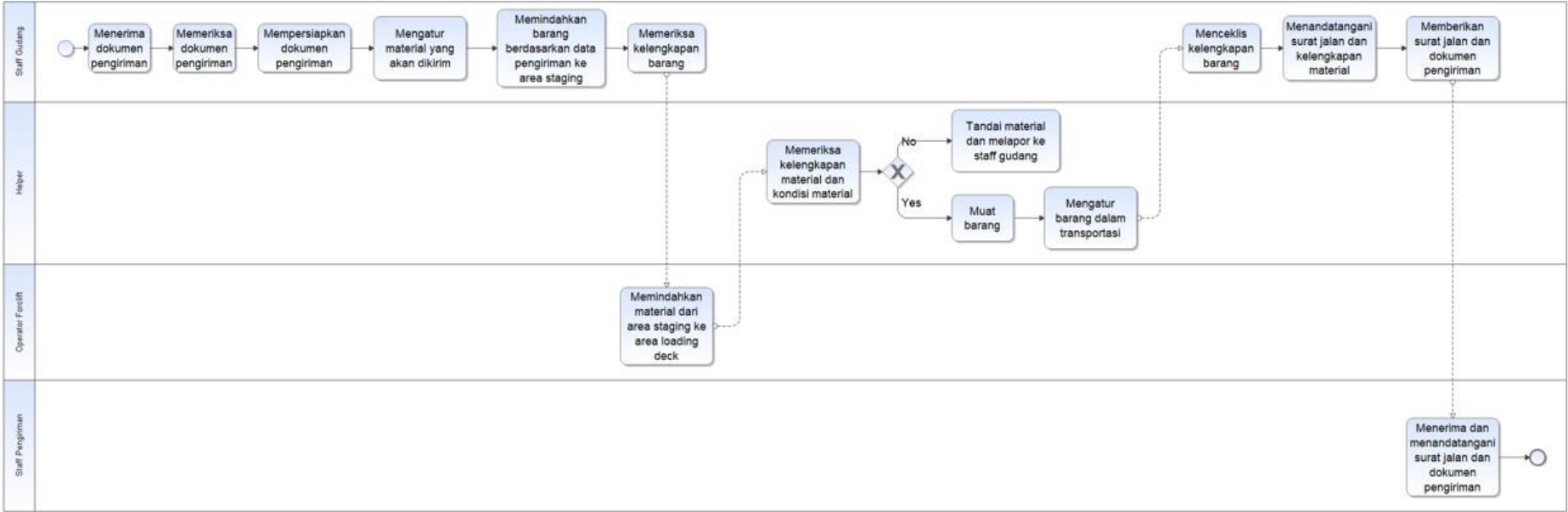
Tanggal Pengiriman	Delivery notes number	Waktu Target (menit)	Waktu Realisasi (menit)	Keterangan	Deskripsi Keterlambatan
3-Jul	DID1202207010051	90	112	Delay	Keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan muat barang dan aktivitas secara manual
					Aktivitas

Tanggal Pengiriman	Delivery notes number	Waktu Target (menit)	Waktu Realisasi (menit)	Keterangan	Deskripsi Keterlambatan
					berulang
3-Jul	DID1202207020080	90	88	On Time	-
3-Jul	DID1202207040082	90	120	Delay	Keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan aktivitas secara manual
					Aktivitas berulang
4-Jul	DID1202207040100	90	143	Delay	Keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan muat barang dan aktivitas manual
					Aktivitas berulang
					Human error
4-Jul	DID1202207060099	90	85	On Time	-
7-Jul	DID1202207060089	90	123	Delay	Keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan muat barang dan aktivitas manual
					Aktivitas berulang
7-Jul	DID1202207080019	90	90	On Time	-
8-Jul	DID1202207080022	90	90	On Time	-
8-Jul	DID1202207080030	90	90	On Time	-

Tanggal Pengiriman	Delivery notes number	Waktu Target (menit)	Waktu Realisasi (menit)	Keterangan	Deskripsi Keterlambatan
9-Jul	DID1202207080013	90	90	On Time	-
9-Jul	DID1202207080009	90	93	On Time	-
10-Jul	DID1202207080230	90	83	On Time	-
10-Jul	DID1202207110063	90	145	Delay	<p>Keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan muat barang dan aktivitas manual</p> <p>Aktivitas berulang</p> <p>Ketidaksesuaian barang</p>
10-Jul	DID1202207110067	90	130	Delay	<p>Keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan muat barang dan aktivitas manual</p> <p>Aktivitas berulang</p> <p>Human error</p>
11-Jul	DID1202207110066	90	113	Delay	<p>Keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan muat barang dan aktivitas manual</p> <p>Aktivitas berulang</p>

Berdasarkan Tabel I.2 waktu proses dispatch diatas dapat dilihat keterlambatan pada proses dispatch, terdapat waktu proses dispatch melebihi waktu target perusahaan yaitu 90 menit. Berdasarkan hasil pengamatan bahwa terdapat 7 kali keterlambatan dari 15 kali pengamatan dengan waktu proses dipatch melebihi waktu target yang sudah ditentukan dikarenakan terdapat hambatan pada pelaksanaan proses dispatch. Keterlambatan yang terjadi pada proses dispatch disebabkan oleh beberapa hambatan yang terjadi yaitu dengan hambatan yang paling sering terjadi pada keterbatasan pemakaian alat dalam proses pemindahan dan muat barang, aktivitas yang masih dilakukan secara manual dan adanya aktivitas berulang, selain itu terdapat 2 kali hambatan *human error* yang terjadi pada proses dispatch. Keterlambatan pada proses dispatch tersebut dapat mempengaruhi proses pengiriman hingga mengalami keterlambatan pengiriman.

Proses bisnis pada PT XYZ dilakukan dengan siklus proses berdasarkan permintaan pengiriman dari customer. Pemesan dapat meminta perusahaan untuk melakukan pengiriman barang langsung dari gudang yang berkaitan dan juga pemesan dapat mengirimkan dan menyimpan barang terlebih dahulu di gudang PT XYZ. Dalam proses pengiriman barang dilakukan beberapa tahapan proses yaitu penerimaan order *shipping*, proses persiapan yaitu meliputi persiapan transportasi yang akan digunakan dan dokumen pengiriman, proses dispatch dan proses pengiriman. Berikut merupakan proses dispatch berdasarkan pemesan mengirimkan dan menyimpan barang di PT XYZ.

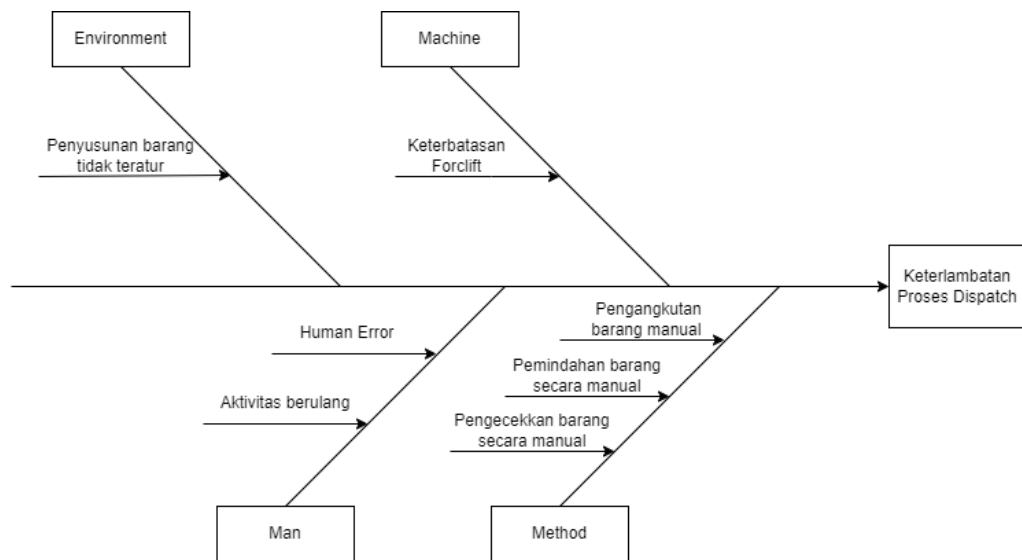


Gambar I. 2 Proses Dispatch

Sumber: PT XYZ (2023)

Alur pada proses dispatch dimulai dari pihak gudang menerima dokumen pengiriman barang, setelah dokumen diterima staff gudang melakukan pemeriksaan dokumen pengiriman untuk mengetahui data barang yang dikirim. Dilanjutkan dengan proses mengatur barang yang akan dikirim. Setelah itu, barang yang sudah selesai disusun berdasarkan pengiriman dipindahkan ke area *loading deck* dan dilakukan pemeriksaan kelengkapan barang serta kondisi barang yang akan dikirim. Apabila barang sudah lengkap dan sesuai dengan ketentuan selanjutnya barang dimuat ke dalam transportasi yang digunakan untuk pengiriman. Setelah semua barang yang dimuat sudah lengkap, dilanjutkan penceklisan dokumen kelengkapan barang. Setelah semua proses selesai, dilanjutkan penyerahan surat jalan dan dokumen pengiriman kepada pihak shipping. Tahapan-tahapan proses dispatch diasumsikan sama setiap harinya.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya terdapat permasalahan pada proses hingga mengakibatkan terjadinya keterlambatan, sehingga dibutuhkan identifikasi akar permasalahan yang terjadi dengan menggunakan *fishbone diagram*. Berikut merupakan *fishbone diagram* pada keterlambatan proses dispatch.



Gambar I. 3 Fishbone Diagram Keterlambatan Proses Dispatch

Berdasarkan fishbone diagram diatas terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keterlambatan proses dispatch yaitu faktor *Method*, *Machine*, dan *Man*.

I.2 Alternatif Solusi

Terdapat penjelasan alternatif solusi yang akan dipilih untuk merancang solusi yang dapat mencapai tujuan penelitian. Berikut daftar alternatif solusi pada tabel I.3.

Tabel I. 4 Alternatif Solusi

	Akar Masalah	Alternatif Solusi
Methode	Pengangkutan Barang Manual	Penggunaan teknologi dan automasi
	Pemindahan Barang Manual	Penggunaan teknologi dan automasi
	Pengecekan Barang Manual	Penggunaan sistem automation penggunaan aplikasi scan barcode
Machine	Keterbatasan Peralatan	Penambahan mesin dengan perhitungan analisis kelayakan
Man	Aktivitas Berulang	Rancangan perbaikan alur proses
	Human Error	Penggunaan teknologi dan automasi
Environment	Penyusunan Barang Tidak Teratur	Perancangan tata letak gudang PT XYZ

Berdasarkan daftar alternatif solusi diatas, terdapat beberapa akar masalah yang terjadi yang dapat menyebabkan keterlambatan pada proses dispatch di PT XYZ. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada PT. XYZ dalam menjalankan proses bisnisnya diperlukan perbaikan pada proses bisnis untuk meningkatkan kualitas proses dispatch menjadi lebih baik. Pada perbaikan proses bisnis metode yang digunakan yaitu *Business Process Improvement* (BPI). Metode *Business Process Improvement* (BPI) merupakan kerangka yang sistematis dan digunakan untuk mengoptimalkan proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien. Metode *Business Process Improvement* dapat membantu perbaikan dalam suatu proses bisnis dengan memberikan solusi – solusi pada

perbaikan proses dispatch dengan menggunakan tools Streamlining. Dalam melakukan perbaikan proses bisnis pengoptimalan kualitas bisnis merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam perubahan struktur yang ada sehingga dapat menciptakan daya saing antar perusahaan.

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan, maka penulis dapat mengidentifikasi perumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut.

1. Bagaimana rancangan usulan perbaikan proses bisnis pada proses dispatch dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*?

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merancang usulan perbaikan proses bisnis pada proses dispatch dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Meminimasi waktu proses dispatch yang dilakukan oleh PT. XYZ.
2. Memberikan usulan rekomendasi perbaikan proses bisnis yang tepat agar mendapatkan hasil yang sesuai.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisikan penjelasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bagian latar belakang merupakan penjelasan yang menjadi alasan diperlukannya perbaikan proses bisnis pada PT. XYZ dengan metode *Business Process Improvement* (BPI). Pada bagian rumusan masalah terdapat penjelasan masalah yang perlu diselesaikan yang kemudian berkaitan dengan bagian tujuan penelitian yang akan menjelaskan output yang dihasilkan pada penelitian. Pada bagian batasan masalah terdapat penjelasan sesuai ruang lingkup yang akan dibahas. Kemudian pada manfaat penelitian menjelaskan tentang manfaat yang dapat

diambil bagi PT. XYZ terhadap penelitian, dan terakhir ada sistematika penyusunan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan penjelasan ystemure mengenai pemodelan proses bisnis, perbaikan proses bisnis, metode yang digunakan, pengelolaan keuangan dan akuntansi. Bab ini menjelaskan teori- teori terkait penelitian. Pada bab ini juga membahas metode yang mendukung penelitian dan terdapat teori-teori pendukung yang berkaitan dalam penelitian. Bab ini bertujuan agar dapat membentuk kerangka berpikir dan menjadi landasan yang dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan penjelasan tahapan atau langkah- langkah yang dilakukan dalam memecahkan masalah untuk menyelesaikan penelitian sesuai tujuan dari permasalahan yang dibahas, serta berfungsi sebagai kerangka berpikir sehingga penelitian tetap berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan data-data dan kondisi umum objek penelitian serta data pendukung yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah. Data- data tersebut didapat dari data primer hasil wawancara, observasi, serta data sekunder yang didapat dari PT XYZ. Dari data-data yang ada kemudian akan diolah berdasarkan metodologi terkait pada BAB III.

BAB V ANALISIS

Berisi hasil analisis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebagai acuan perancang sistem kinerja yang diusulkan.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Berisikan penjelasan singkat mengenai hasil penelitian dan analisis data yang relevan dengan target pemecahan masalah serta saran dan masukan dari peneliti untuk PT XYZ dan penelitian selanjutnya.