

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi, kompetisi bisnis semakin ketat. Dampak dari proses globalisasi ini adalah perubahan yang terus terjadi dalam dunia usaha, entah melalui lingkungan internal ataupun luar perusahaan, yang kian transparan, *complicated*, serta *competitive*. Perubahan sosial ekonomi semacam ini membawa hambatan dan kendala yang wajib ditangani oleh perusahaan. Dengan demikian, setiap perusahaan diharuskan merancang strategi bisnis supaya dapat berkompetisi dengan perusahaan lain. Dalam upaya bersaing, perusahaan berusaha mengimplementasikan kegiatan produksi barang ataupun jasa dengan tepat guna memenuhi kebutuhan konsumen. Namun, seringkali perusahaan menghadapi kesulitan dalam melakukan hal tersebut. Sebagai solusi, mereka mengambil jalan pintas dan kemudahan serta memanfaatkan manajemen rantai pasokan sebagai cara untuk bersaing dengan kompetitor (Yuliaty et al., 2020).

Rantai pasok adalah serangkaian aktivitas yang terlibat dalam proses pengiriman produk dari sumber bahan pokok dan serta suku cadang, lalu tahap manufaktur, perakitan, pergudangan, pelacakan inventaris, pengelolaan pesanan, distribusi saluran, hingga pengiriman dan pemantauan melalui sistem informasi. Manajemen rantai pasokan dijelaskan sebagai koordinasi berbagai kegiatan dalam

rantai pasokan, diawali dari sumber bahan pokok sampai dengan pelanggan yang puas (Irayana et al., 2023).

Tujuan dari manajemen rantai pasokan adalah untuk mengirim barang tepat waktu guna memuaskan pelanggan, meminimalisir *cost*, dan mengembangkan produktivitas perusahaan pada rantai pasok dengan pengoptimalisasian waktu, lokasi, serta aliran banyaknya bahan. Manajemen rantai pasokan begitu krusial untuk menjaga kelancaran produksi serta *marketing* untuk mencukupi keperluan pelanggan. Di Indonesia, sebagian besar perusahaan telah menerapkan manajemen rantai pasokan, termasuk aliran produk, keuangan, dan informasi. Meskipun demikian, masih ada perusahaan yang belum sepenuhnya berhasil menjalankan manajemen rantai pasokan ini, sehingga usaha yang mereka lakukan seringkali kurang efektif dan efisien (Kahfi et al., 2022).

Dalam mencapai efektivitas pengendalian rantai pasok, dibutuhkan arus informasi lancar serta kepercayaan semua pihak terlibat, baik pemasok, perusahaan, maupun konsumen. Keunggulan manajemen rantai pasokan terletak pada kemampuan perusahaan untuk mengelola produk pada rantai pasok menerapkan jaringan aktivitas produksi serta pengiriman. Dengan demikian, semua pihak bisa bekerja sama mencapai kebutuhan konsumen (Warella et al., 2021).

Setiap rantai pasokan memiliki karakteristik unik yang sesuai dengan tuntutan pasar dan tantangan operasionalnya. Meskipun demikian, isu-isu yang muncul cenderung serupa, perusahaan yang terlibat dalam rantai pasokan harus membuat keputusan baik secara individual maupun bersama-sama, terlebih lagi

dalam instrumen transportasi. Transportasi adalah proses mobilisasi, mengangkut, ataupun memindahkan objek dari satu area ke area lain. Area tujuan itu biasanya dapat digunakan mencapai tujuan tertentu (Faradibah dan Suryani, 2019).

Secara umum, transportasi dapat dibagi menjadi tiga jenis utama yakni, transportasi darat, laut, serta udara. Transportasi darat melibatkan semua kendaraan yang beroperasi di jalan guna membawa barang dan penumpang. Transportasi darat ialah jenis kendaraan yang biasa digunakan oleh masyarakat sehari-hari dan paling dominan dibandingkan dengan transportasi laut dan udara di Indonesia (Wahyuni et al., 2019).

Beberapa jenis transportasi darat yang sering ditemui adalah sepeda, delman, sepeda motor, becak, bajaj, mobil, bus, kereta api, dan truk. Di antara berbagai jenis tersebut, truk menjadi salah satu transportasi yang sangat vital, terutama di sektor logistik dan pertambangan yang sedang mengalami pertumbuhan pesat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk eksklusivitas pengiriman, asuransi pengiriman, tarif sewa truk yang terjangkau, jangkauan pengiriman yang luas, kemudahan dalam pelacakan barang, dan kemampuan untuk mengirim barang ke berbagai pulau (Warella et al., 2021).

Di sektor pertambangan, truk menjadi sarana utama untuk memindahkan material tambang dalam jumlah besar, seperti pasir, batu, kerikil, dan material hasil lainnya. Melihat manfaat besar yang ditawarkan oleh truk dalam mendistribusikan barang dan memenuhi kebutuhan industri pertambangan, banyak perusahaan yang memilih untuk menginvestasikan dalam jenis transportasi darat ini untuk mendukung keberhasilan bisnis mereka (Warella et al., 2021).

Data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo) menyajikan pertumbuhan penjualan truk sebesar 9,2% pada periode Januari - Mei 2023, yang dipicu oleh permintaan tinggi dari sektor konstruksi dan logistik. Dengan permintaan yang tinggi terhadap truk, banyak perusahaan yang memasuki bisnis di sektor ini untuk memenuhi kebutuhan pasar. Namun, untuk bersaing efektif, perusahaan harus memiliki keunggulan yang membedakan, baik dari segi spesifikasi truk maupun pelayanan pengiriman yang cepat dan akurat.

Di dalam industri jual beli truk, seringkali terjadi masalah yang dapat mengganggu proses bisnis konsumen dan kepercayaan terhadap perusahaan penjual. Salah satunya adalah keterlambatan pengiriman truk dari distributor kepada konsumen akhir berdasarkan data komplain PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur dari tahun 2021 – 2023. Hal ini dapat mengganggu jadwal operasional konsumen, menghambat proyek atau kegiatan bisnis yang direncanakan, dan menimbulkan kerugian finansial.

Dari permasalahan tersebut, PT Alun Indah yang merupakan perusahaan distributor resmi truk Mercedes-Benz berlokasi di Jl. Raya Cakung Cilincing Barat No. KM 23, Cakung, Jakarta Timur, Indonesia, kerap mendapatkan komplain dari para konsumennya akibat sering terlambat mengirimkan unit truk selama tiga tahun terakhir. Dari tahun 2021 sampai dengan 2023, PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur telah menerima 45 jumlah komplain akibat keterlambatan mengirimkan unit truk kepada para konsumen akhir. Komplain ini diperoleh dari lima konsumen terbesar PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur yang kerap melakukan order unit truk dalam jumlah banyak. Lima konsumen tersebut antara

lain adalah PT Harmoni Panca Utama, PT Lobunta Kencana Raya, PT Marina Bara Lestari, PT Heinz ABC Indonesia, dan PT Kideco Jaya Agung.

Tabel 1.1 Data Komplain PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur 2021 - 2023

No.	Konsumen	Keluhan	Jumlah Keluhan	Total Pengiriman (Unit)	Persentase Keterlambatan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	PT Harmoni Panca Utama	Keterlambatan Pengiriman	18	55	32,8%
2.	PT Lobunta Kencana Raya	Keterlambatan Pengiriman	8	47	17%
3.	PT Marina Bara Lestari	Keterlambatan Pengiriman	7	39	17%
4.	PT Heinz ABC Indonesia	Keterlambatan Pengiriman	6	35	17%
5.	PT Kideco Jaya Agung	Keterlambatan Pengiriman	6	30	20%

Sumber: Laporan Jumlah Komplain PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur 2021 – 2023

Terlihat dari data komplain di atas, bahwa PT Alun Indah, Cakung Jakarta Timur telah menerima 18 keluhan dari PT Harmoni Panca Utama dengan persentase keterlambatan di angka 32,8%. Delapan keluhan dari PT Lobunta Kencana Raya dengan persentase keterlambatan di angka 17%, tujuh keluhan dari PT Marina Bara Lestari dengan persentase keterlambatan di angka 17%. Kemudian, enam keluhan dari PT Heinz ABC Indonesia dengan persentase

keterlambatan di angka 17%. Lalu yang terakhir, enam keluhan dari PT Kideco Jaya Agung dengan persentase keterlambatan di angka 20%.

Dalam konteks *key performance indicator* (KPI), PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur seharusnya tidak boleh ada keterlambatan sama sekali dalam mengirimkan unit truk kepada para konsumennya, mengingat bahwa target KPI untuk keterlambatan adalah 0 hari (berdasarkan wawancara bersama informan, 10 Desember 2023). Namun, keadaan yang terjadi justru adalah PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur tidak bisa mencapai target KPI-nya. Secara garis besar, keterlambatan ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain adalah PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur sangat bergantung pada pihak ketiga, yaitu karoseri dan jasa ekspedisi pengiriman.

Dalam konteks karoseri, PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur sangat memerlukan jasa pembuatan badan truk karena mereka tidak memiliki kemampuan untuk membuatnya sendiri. Namun, PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur kerap sulit mencari karoseri yang memiliki material-material tertentu dengan waktu yang sempit. Berikut adalah data keterlambatan dari pihak karoseri dari tahun 2021 – 2023.

Tabel 1.2 Data Keterlambatan Karoseri di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur 2021 - 2023

No.	Jumlah Keterlambatan Pengerjaan (Unit)	Total Pengerjaan (Unit)	Persentase Keterlambatan
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	47	109	43,1 %

Sumber: Laporan Keterlambatan dari Karoseri di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur 2021 – 2023

Terlihat dari data keterlambatan dari pengerjaan karoseri di atas, bahwa karoseri yang digunakan oleh PT Alun Indah, Cakung Jakarta Timur telah terlambat mengerjakan total 47 unit dari 109 pengerjaan dengan persentase keterlambatan di angka 43,1%. Dapat dilihat bahwa PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur sangat bergantung dengan pengerjaan pihak karoseri untuk mengerjakan badan truk supaya dapat mengirimkan unit kepada konsumennya dengan tepat waktu.

Selain dari pihak ketiga karoseri, dalam konteks ekspedisi pengiriman, PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur juga sangat mengandalkan jasa eksternal karena tidak memiliki sumber daya internal, seperti supir, untuk mengirimkan unit truk ke kota tujuan konsumen akhir mereka. Namun, PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur juga sering mengalami kesulitan dalam menemukan jasa ekspedisi yang tersedia dan mampu mengirim unit truk ke tujuan yang jauh.

Tabel 1.3 Data Keterlambatan Jasa Ekspedisi di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur 2021 - 2023

No.	Jumlah Keterlambatan Pengiriman (Unit)	Total Pengiriman (Unit)	Persentase Keterlambatan
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	41	109	37,6 %

Sumber: Laporan Keterlambatan dari Jasa Ekspedisi di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur 2021 – 2023

Terlihat dari data keterlambatan dari pengiriman di atas, bahwa jasa ekspedisi yang digunakan oleh PT Alun Indah, Cakung Jakarta Timur telah terlambat mengirimkan total 41 unit dari 109 pengerjaan dengan persentase

keterlambatan di angka 37,6%. Dapat dilihat bahwa PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur sangat bergantung dengan kedisiplinan jasa ekspidisi untuk mengirimkan truk secara tepat waktu kepada para konsumennya.

Selain dari ketergantungan akan pihak ketiga, keterlambatan pengiriman unit truk di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur juga bisa terjadi karena adanya oknum supir dari jasa ekspedisi yang tidak disiplin, seperti mengambil waktu istirahat yang berlebihan (berdasarkan wawancara bersama informan, 10 Desember 2023). Di samping itu, manajemen keuangan PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur juga menjadi penyebab keterlambatan pengiriman unit truk. Hal ini dikarenakan pada perencanaan anggaran, diperlukan perhitungan yang cermat untuk memastikan penggunaan dana yang efektif dan efisien. Meskipun sebenarnya baik, pada praktiknya PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur kerap mencari harga terendah dari pihak ketiga dan menghemat untuk biaya bahan bakar serta cairan *adblue*. Hal ini dapat menjadi bumerang karena memperpanjang waktu pencarian karoseri dan jasa ekspedisi.

Oleh karena itu, fenomena penelitian yang diangkat oleh peneliti adalah melakukan pengamatan tentang keberjalanan kegiatan pengiriman truk Mercedes-Benz di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur. Serta, apa saja faktor-faktor yang membuat kegiatan pengiriman truk tidak optimal dan bagaimana solusi untuk mengatasinya. Selain itu, apakah dengan adanya solusi untuk permasalahan tersebut dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan pengiriman unit truk atau tidak. Hal ini untuk mencapai *key performance indicator* (KPI) PT Alun Indah,

Cakung, Jakarta Timur dalam mengirimkan unit truk kepada para konsumennya, yaitu 0 hari.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini menghasilkan judul **“Analisis Optimalisasi Kegiatan Pengiriman Truk Mercedes Benz di PT Alun Indah Cakung Jakarta Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti menyimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana keberjalanan kegiatan pengiriman truk Mercedes-Benz di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur?
2. Apa saja faktor-faktor yang membuat kegiatan pengiriman truk Mercedes-Benz di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur tidak optimal dan upaya pengoptimalisasiannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis keberjalanan kegiatan pengiriman truk Mercedes-Benz di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur.

2. Menganalisis faktor-faktor yang membuat kegiatan pengiriman truk Mercedes-Benz di PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur tidak optimal dan upaya pengoptimalisasiannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, dan pemahaman yang berhubungan dengan rantai pasokan, khususnya pada optimalisasi kegiatan pengiriman barang.

1.4.2 Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi baru untuk metode pembelajaran studi logistik di dalam bidang pengiriman barang.

1.4.3 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi PT Alun Indah, Cakung, Jakarta Timur untuk dapat mengetahui optimalisasi kegiatan pengiriman truk Mercedes-Benz.