

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Distribusi merupakan aktivitas strategis dalam manajemen logistik yang berperan memastikan pemenuhan pesanan pelanggan terlaksana tepat dari sisi jenis barang, jumlah, waktu, dan tujuan pengiriman. Distribusi mencakup rangkaian proses terencana yang mengatur aliran fisik barang dari titik asal menuju titik tujuan melalui tahapan penyiapan, pengendalian, dan pelaksanaan pengiriman (Rafi et al., 2024). Distribusi menjaga kesinambungan antara hasil proses internal perusahaan dan kebutuhan pasar agar produk tersedia pada saat dibutuhkan. Distribusi menjadi jalur utama penyaluran produk dari perusahaan kepada pelanggan sebagai penerima layanan. Pengelolaan distribusi memerlukan tata kelola yang sistematis dan terstruktur agar proses berjalan konsisten serta menekan potensi penyimpangan dalam pelaksanaan pengiriman.

Distribusi merupakan aktivitas perdagangan yang memastikan barang berpindah dari penjual menuju konsumen melalui proses yang terorganisir supaya dapat memenuhi kebutuhan pasar dengan tepat. Distribusi barang dapat dilakukan oleh pelaku usaha distribusi baik melalui jalur distribusi umum seperti distributor, agen, atau waralaba, maupun melalui mekanisme distribusi khusus berupa penjualan langsung. Kinerja pelaku usaha distribusilah yang menentukan apakah barang diterima konsumen dengan teratur serta akuntabel, karena setiap kesalahan ketika proses penyaluran barang berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian barang yang diterima oleh *customer* dan mengganggu aktivitas distribusi.

Dalam implementasinya, kebutuhan akan pengelolaan distribusi yang akurat tersebut menjadi semakin penting pada sektor-sektor dengan karakteristik produk yang kompleks, salah satunya adalah industri kopi. Hal ini disebabkan oleh tingginya volume produksi serta beragamnya jenis produk kopi yang beredar di pasar. Sebagai gambaran, Indonesia mengukuhkan posisinya sebagai produsen kopi terbesar keempat di tingkat global dengan volume produksi rata-rata mencapai 789.000 ton per tahun dalam periode 2022 hingga 2025 (Pasolonk et al., 2023). Dari total output tersebut, komposisi produksi didominasi oleh varietas Robusta sebesar 600.000 ton dan varietas Arabika sebanyak 150.000 ton, yang secara kolektif menopang kebutuhan industri kopi nasional yang kian ekspansif. Peningkatan produksi ini sejalan dengan stabilitas sektor hulu yang terus beradaptasi dengan kebutuhan pasar, di mana peran perusahaan lokal menjadi semakin strategis dalam mendistribusikan hasil perkebunan guna memenuhi permintaan yang diproyeksikan akan terus tumbuh hingga 4,8 juta kantong pada periode 2024/2025.

Di sisi lain, daya tarik utama industri kopi dalam negeri terletak pada keragaman komoditas yang memiliki karakteristik geografis dan cita rasa autentik (Adyatma et al., 2025). Berbagai varietas kopi Nusantara kini menjadi komoditi yang sangat diminati, mulai dari kopi Aceh Gayo dengan aroma cokelat dan *citrus*, Mandailing dengan nuansa manis karamel, hingga kopi Kintamani Bali yang menawarkan kesegaran rasa buah. Selain itu, populernya kopi spesialti seperti Toraja dan kopi Papua Wamena turut memperkuat segmentasi pasar domestik, terutama di kalangan generasi muda yang mendorong pertumbuhan sektor kedai kopi secara massif sekaligus motor penggerak ekonomi yang sangat potensial bagi

para pelaku usaha distribusi. Tingginya apresiasi terhadap nilai sejarah dan keunikan setiap biji kopi ini menjadikan komoditas tersebut sebagai simbol budaya global maupun local di Indonesia (Rafa & Rabbani, 2024).

Dalam ranah perusahaan, proses distribusi biji kopi perlu dikelola secara sistematis karena pesanan umumnya memuat permintaan yang detail. Kesalahan saat menyiapkan barang di gudang bisa membuat produk yang dikirim tidak sama dengan yang diminta pelanggan. Jika sudah terjadi, dampaknya tidak berhenti di satu titik karena biasanya berlanjut menjadi retur dan pengiriman ulang yang akan memunculkan biaya tambahan lainnya, sementara pekerja harus memeriksa kembali, memilah ulang, lalu menyiapkan barang dari awal yang menghabiskan waktu kerja, tenaga, dan fasilitas operasional, bahkan bisa mengacaukan jadwal pengiriman pesanan lain (Febrianti & Purwanto, 2024).

Distribusi komoditas biji kopi memiliki kompleksitas operasional yang cukup tinggi karena adanya variasi karakteristik produk. Variasi tersebut mencakup aspek fisik seperti klasifikasi mutu (*grade*), ukuran sortasi, dan kadar air, serta aspek identitas seperti asal geografis (*provenance*) yang menjadi penentu nilai ekonomi produk. Dimensi pembeda juga terletak pada variabel pasca-panen, Menurut Alwi et al. (2024) terdapat empat jenis pengelolaan kopi pasca panen yang menjadi standar utama perbedaan metode pengolahan yaitu *natural*, *wet process*, *full wash process*, dan *honey process*. Perbedaan metode pasca-panen tersebut, ditambah dengan variasi durasi fermentasi, menghasilkan karakter unik pada setiap lot produksi. Secara teknis, spesifikasi ini menyebabkan setiap unit barang bersifat

eksklusif dan tidak dapat dipertukarkan (*non-fungible*) antara satu *batch* dengan *batch* lainnya.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan budaya konsumsi kopi di Indonesia, mata rantai distribusi menjadi komponen vital untuk menjaga ketersediaan komoditas biji kopi yang berkualitas bagi sektor industri. PT Singa Garuda Emerald merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengolahan dan distribusi kopi specialty yang berperan sebagai penghubung antara hasil produksi petani kopi lokal dengan kebutuhan pasar nasional maupun internasional. Dalam operasionalnya, perusahaan mengelola beberapa lini produk utama, yaitu *Riserva Series*, *CATUR Collection*, dan *CATUR Commercial*, yang masing-masing ditujukan untuk segmen pasar yang berbeda, mulai dari kebutuhan kompetisi kopi hingga pasar komersial seperti hotel, restoran, dan kafe. Perbedaan karakteristik pada setiap lini produk tersebut menuntut ketelitian yang tinggi dalam proses distribusi agar tidak terjadi kesalahan dalam pemilahan maupun pengiriman produk kepada konsumen. Namun demikian, kompleksitas variasi produk berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara instruksi pengiriman dengan pelaksanaannya di lapangan, yang dapat berdampak pada kesalahan distribusi *green coffee beans*. Berikut disajikan data frekuensi penjualan dan frekuensi kesalahan pengiriman pada PT Singa Garuda Emerald bulan Januari 2025 hingga Desember 2025.

Tabel 1.1 Frekuensi Penjualan dan Frekuensi Kesalahan Pengiriman pada PT Singa Garuda Emerald Bulan Januari 2025 – Desember 2025

Bulan	Frekuensi Penjualan	Frekuensi Kesalahan Pengiriman	Shipping Error Rate (%)
Januari	447	5	1,12
Februari	374	8	2,14
Maret	357	9	2,52
April	387	8	2,07
Mei	370	7	1,89
Juni	399	7	1,75
Juli	385	5	1,3
Agustus	412	4	0,97
September	389	7	1,8
Oktober	396	7	1,77
November	380	5	1,32
Desember	383	6	1,57
Total	4.679	78	1,67

Sumber: Data Internal PT Singa Garuda Emerald (diolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 1.1, frekuensi penjualan PT Singa Garuda Emerald selama periode Januari hingga Desember 2025 mencapai 4.679 transaksi, dengan jumlah kesalahan pengiriman sebanyak 78 kejadian. Frekuensi penjualan berada pada rentang 357–447 transaksi setiap bulan, sedangkan jumlah kesalahan pengiriman berkisar antara 4–9 kejadian. Apabila dihitung menggunakan indikator *Shipping Error Rate*, diperoleh tingkat kesalahan distribusi sebesar 1,67% dari total transaksi pengiriman. Shipping Error Rate digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi kinerja proses distribusi dengan target operasional maksimal $\leq 1\%$

dari total transaksi pengiriman. Target tersebut digunakan sebagai acuan penelitian dalam menilai efektivitas proses distribusi. Berdasarkan hasil perhitungan, tingkat kesalahan distribusi PT Singa Garuda Emerald sebesar 1,67% masih berada di atas target operasional yang ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses distribusi belum berjalan secara optimal sehingga diperlukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan distribusi.

Pengelolaan informasi pesanan merupakan salah satu aspek yang masih menjadi kendala dalam proses distribusi. Informasi pesanan yang digunakan sebagai dasar proses distribusi belum seluruhnya diperbarui secara *real-time* ketika pelanggan melakukan perubahan jumlah barang, alamat tujuan pengiriman, nomor kontak penerima, maupun instruksi tambahan. Kondisi tersebut menyebabkan informasi yang diterima oleh bagian Logistik dan Warehouse tidak selalu sesuai dengan kondisi pesanan yang sebenarnya. Akibatnya, proses penyiapan barang hingga penyusunan dokumen pengiriman berpotensi menggunakan data yang tidak mutakhir sehingga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan distribusi.

Proses perencanaan distribusi perusahaan juga belum berjalan secara optimal. Penyampaian informasi pesanan kepada bagian gudang belum menggunakan format yang baku, sehingga koordinasi antarbagian menjadi kurang efektif akibat adanya perbedaan penafsiran informasi dan perlunya proses konfirmasi ulang. Di sisi lain, perencanaan distribusi belum menerapkan konsolidasi pengiriman pada rute yang searah, sehingga pemanfaatan kapasitas muatan kendaraan belum optimal. Kondisi tersebut menyebabkan frekuensi

penggunaan armada menjadi lebih tinggi dan berdampak pada peningkatan biaya distribusi.

Permasalahan juga ditemukan pada operasional gudang yang berperan sebagai tahap akhir sebelum barang dikirim kepada pelanggan. Ketidaksesuaian antara data stok dengan kondisi fisik barang di gudang, kesalahan pengambilan barang (*miss-picking*), serta pengelolaan dokumen pengiriman yang belum dilakukan secara sistematis. Selain itu, proses pemeriksaan akhir (*final checking*) belum dilaksanakan secara konsisten sebelum barang dimuat ke dalam armada pengiriman. Kondisi tersebut meningkatkan risiko terjadinya ketidaksesuaian jenis barang, jumlah barang, maupun dokumen pengiriman yang diterima pelanggan sehingga berpotensi menimbulkan pengiriman ulang (*reshipment*) dan penambahan biaya operasional perusahaan.

Perusahaan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur proses distribusi *green coffee beans*, mulai dari pembaruan informasi pesanan, penyampaian informasi antarbagian, penyiapan barang, hingga pemeriksaan akhir sebelum pengiriman. Akibatnya, setiap bagian masih melaksanakan pekerjaan berdasarkan pengalaman dan kebiasaan masing-masing sehingga prosedur kerja menjadi tidak seragam. Menurut Turseno et al. (2023), lemahnya koordinasi dan proses verifikasi informasi dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan distribusi, sedangkan Somadi dan Zulfah (2021) menjelaskan bahwa tidak adanya prosedur kerja yang baku menyebabkan kesalahan operasional lebih mudah terulang dan menyulitkan perusahaan dalam melakukan evaluasi maupun perbaikan sistem distribusi.

Berdasarkan alur proses distribusi, rangkaian aktivitas penyaluran *green coffee beans* kepada pelanggan diawali dari Sales Input Order, dilanjutkan dengan penyiapan dokumen pengiriman, proses *picking* dan *packing*, proses *loading* barang ke armada, hingga penerimaan barang oleh konsumen. Rangkaian aktivitas tersebut merupakan bagian dari proses outbound logistics, di mana setiap tahapan saling berkaitan dan memiliki peran penting dalam menjamin ketepatan proses pengiriman. Kesalahan yang terjadi pada salah satu tahapan tersebut berpotensi memengaruhi tahapan berikutnya sehingga dapat mengakibatkan ketidaksesuaian pengiriman kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi terhadap jenis-jenis kesalahan yang terjadi pada setiap tahapan proses distribusi serta faktor-faktor yang menjadi penyebabnya sebagai dasar dalam merumuskan upaya perbaikan.

Untuk mengidentifikasi jenis kesalahan distribusi, penelitian ini menggunakan metode 5W+1H berdasarkan aspek *what*, *why*, *where*, *when*, *who*, dan *how*. Selanjutnya, metode Fishbone Diagram digunakan untuk menganalisis faktor penyebab kesalahan distribusi berdasarkan faktor man, machine, method, material, dan environment. Penggunaan kedua metode tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai penyebab terjadinya kesalahan distribusi serta menghasilkan usulan perbaikan yang dapat diterapkan untuk meminimalkan kesalahan distribusi *green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Distribusi *Green Coffee Beans* pada PT Singa Garuda Emerald Jakarta."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang teridentifikasi di PT Singa Garuda Emerald adalah kesalahan distribusi *green coffee beans*. Kesalahan distribusi tersebut menyebabkan ketidaksesuaian pengiriman kepada pelanggan, menimbulkan pemborosan biaya operasional, serta menghambat kelancaran proses distribusi. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja jenis kesalahan yang terjadi dalam proses distribusi *green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald?
2. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan distribusi *green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald?
3. Bagaimana solusi untuk meminimalkan kesalahan dalam proses distribusi *green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis kesalahan dalam proses distribusi *green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald.
2. Menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan dalam proses distribusi *green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald.
3. Memberikan solusi guna meminimalkan kesalahan dalam proses distribusi *green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait, di antaranya:

1.4.1 Bagi Peneliti

1. Sebagai sarana untuk mengasah kemampuan berpikir kritis dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah nyata yang terjadi di lapangan, khususnya dalam manajemen distribusi.
2. Mengimplementasikan teori-teori manajemen logistik yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam praktik operasional distribusi kopi di PT Singa Garuda Emerald.

1.4.2 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

1. Menjadi tambahan referensi bagi program studi, khususnya terkait topik pembakuan SOP dan optimalisasi distribusi pada industri agribisnis.
2. Sebagai bahan masukan atau pedoman untuk peneliti-peneliti yang akan mempelajari permasalahan yang sama dan bisa menjadi rujukan dalam pengelolaan kearsipan untuk pihak - pihak yang membutuhkan.

1.4.3 Bagi PT Singa Garuda Emerald

1. Menciptakan sistem kerja yang lebih transparan dan terukur, sehingga memudahkan manajemen dalam melakukan pengawasan, evaluasi, serta penelusuran (*traceability*) terhadap kinerja tim distribusi.
2. Menghasilkan rancangan SOP distribusi yang baku sebagai panduan resmi bagi staf untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan distribusi.