

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pendidikan dan pemerataan akses informasi merupakan salah satu pilar yang berperan penting di dalam pembangunan nasional, di mana kelancaran rantai pasok (*supply chain*) fasilitas penunjang belajar menjadi prioritas utama. Pengelolaan logistik barang elektronik, khususnya komoditas televisi (TV) bantuan untuk sekolah-sekolah di wilayah kepulauan, memiliki tingkat kompleksitas yang jauh lebih tinggi karena menuntut sistem distribusi dengan standar keamanan fisik yang ketat serta kepatuhan terhadap ketepatan waktu pengiriman (*Service Level Agreement / SLA*) yang ditetapkan oleh pemerintah. Meskipun program pemerataan pendidikan terus berkembang, tantangan besar ke depannya di dunia logistik kepulauan adalah mengelola hambatan operasional agar sistem pengiriman dapat berjalan dengan tingkat efisiensi yang optimal.

Lemahnya kualitas infrastruktur logistik dan manajemen transportasi antarpulau di Indonesia menyebabkan biaya operasional logistik nasional masih bertengger di angka yang sangat tinggi, yakni mencapai 23,5% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Angka inefisiensi ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan beban logistik tertinggi di ASEAN, yang rata-rata hanya berada di kisaran 10 -15% (Fajar dkk., 2023). Distribusi logistik menuju Kawasan kepulauan sering kali mengalami deviasi atau keterlambatan waktu 30% sampai 40% dari target jadwal awal yang telah

disepakati (SLA) akibat ketimpangan kapasitas armada pengangkut di lapangan (Febriansyah & Sahara, 2023).

Dalam memenuhi kebutuhan distribusi logistik berskala regional maupun nasional PT XYZ hadir sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa logistik terkemuka yang menjadi garda terdepan. Salah satu mega proyek strategis yang saat ini ditangani oleh perusahaan adalah penyaluran bantuan televisi (TV) milik salah satu instansi pemerintahan Republik Indonesia di sektor pendidikan yang ditujukan bagi sekolah-sekolah di wilayah Sulawesi Utara. Proyek ini difasilitasi dengan pengerahan armada vendor logistik dan melibatkan lebih dari 36 personel operasional lintas divisi. Melalui layanan dari PT XYZ diharapkan proses operasional mampu meminimalisir hambatan distribusi dan mempermudah arus komoditas elektronik dari fasilitas bongkar muat pelabuhan hingga tahap serah terima di sekolah penerima.

Fokus utama dalam penelitian ini adalah tingkat Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan di PT XYZ. Kinerja pengiriman dalam manajemen distribusi merupakan unsur penting dalam mendukung kelancaran arus barang, di mana ketepatan waktu dan keberhasilan pemenuhan target pengiriman menjadi faktor penentu kualitas serta kredibilitas operasional perusahaan di mana beban target distribusi pada periode puncak operasional harus mampu dipenuhi secara tepat waktu agar proyek berjalan secara optimal tanpa risiko teguran maupun denda keterlambatan (Masa'deh dkk., 2022).

Tabel 1.1 Persentase Target dan Realisasi Kinerja Pengiriman TV

Periode Pelaksanaan	Target Pemenuhan SLA	Realisasi Kinerja (<i>Full fill rate</i>)	Capaian Kinerja
<i>Batch 1 (7-19 Okt)</i>	100%	100%	0%
<i>Batch 2 (20-31 Okt)</i>	100%	34%	-66%

Sumber: Data Internal PT XYZ, diolah tahun 2025

Berdasarkan Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat adanya ketidaktercapaian yang signifikan antara target operasional dengan realisasi kinerja pengiriman di lapangan, terutama ketika terjadi lonjakan volume distribusi. Pada fase awal (*Batch 1*) dengan volume pengiriman sebanyak 58 unit TV, perusahaan mampu menyentuh angka pencapaian pemenuhan secara maksimal hingga 100%. Namun, ketika memasuki fase selanjutnya (*Batch 2*) dengan target pengiriman yang melonjak tajam hingga sekitar 1.237 unit TV, realisasi tingkat layanan (*service level*) mengalami penurunan drastis, yakni hanya mencapai 34%. Kesenjangan pencapaian pemenuhan sebesar 66% pada *Batch 2* ini mengindikasikan bahwa operasional distribusi di masa beban puncak masih sangat rentan dan membutuhkan penyesuaian tata kelola agar selaras dengan efisiensi waktu pemenuhan SLA. Terdapat beberapa faktor manajerial yang memerlukan optimalisasi lebih lanjut untuk mengimbangi dinamika lonjakan tersebut, antara lain: Kesiapan Armada, Sistem Informasi Logistik, dan Integrasi Internal.

Kesiapan armada merupakan langkah awal yang sangat krusial agar proses distribusi berjalan lancar. Berdasarkan data internal PT XYZ (2025), perusahaan sebenarnya merencanakan ketersediaan armada sebesar 100% setiap harinya untuk menjamin tercapainya target waktu pengiriman (*Service Level Agreement*). Namun, akibat volume pengiriman yang sangat padat

sebagaimana terlihat pada lonjakan data Batch 2 pihak vendor saat ini baru mampu menyediakan truk sebanyak 90% dari total kebutuhan operasional. Hal ini memunculkan selisih kekurangan kebutuhan armada harian sebesar 10% yang berdampak langsung pada rantai distribusi.

Dinamika jumlah pengiriman ini membuat perusahaan harus lebih fleksibel dalam menyesuaikan jadwal harian dengan vendor armada. Karena jumlah truk yang tersedia harus diatur gilirannya, proses keberangkatan awal di lapangan kadang membutuhkan waktu tunggu tambahan. Situasi operasional ini justru memacu perusahaan untuk terus memperbaiki strategi kerja sama dan pengelolaan armadanya. Tujuannya adalah agar armada televisi yang akan berangkat ke lokasi tujuan tidak mengalami jeda tunggu yang terlalu lama. Jika ketersediaan truk ini direncanakan dengan baik, efisiensi waktu pada seluruh proses pengiriman akan tetap terjaga secara maksimal (Chairunnisa dkk., 2026).

Sistem Informasi Logistik (SIL) merupakan kunci utama dalam menjamin kelancaran arus barang, terutama saat volume pengiriman sedang tinggi. Pada periode *Batch 2* distribusi televisi di PT XYZ, terjadi lonjakan target pengiriman yang signifikan, yang menuntut adanya pembaruan status pengiriman secara langsung. Kondisi operasional yang padat memunculkan tantangan tersendiri, di mana penggunaan aplikasi pelaporan resmi oleh sopir armada belum maksimal.

Para petugas lapangan cenderung beralih menggunakan grup komunikasi (*WhatsApp*) untuk memberikan laporan guna menyesuaikan pergerakan cepat di lapangan. Hal ini menciptakan hambatan berupa

penundaan pembaruan data karena admin harus melakukan rekapitulasi manual ke sistem pusat. Integrasi *Electronic Data Interchange* (EDI) dan sistem komunikasi yang terpadu sangat penting untuk meminimalkan kesalahan manual dan mempercepat sinkronisasi data antar mitra (Omoruyi dkk., 2025). Ketidakteraturan dalam penginputan data ini mengakibatkan pelacakan posisi barang menjadi tidak akurat. Pemantauan status pengiriman dan pencatatan waktu tunggu secara presisi melalui sistem informasi adalah instrumen krusial untuk mengidentifikasi hambatan dan meningkatkan keselamatan serta efisiensi proses transportasi (Owczarek, 2025).

Visibilitas yang rendah akibat proses manual tersebut berdampak langsung pada penurunan capaian target akhir pengiriman. Sistem informasi logistik yang tidak berjalan optimal akan memberikan implikasi negatif pada kontrol operasional dan efisiensi biaya perusahaan. Kedisiplinan pemanfaatan aplikasi digital serta kelancaran komunikasi antara lapangan dan pusat merupakan prasyarat mutlak untuk mempercepat waktu operasional dan mencapai target distribusi (Qatrun Nada dkk., 2024)

Proses kegiatan di lapangan juga tidak terlepas dari kebutuhan Integrasi Internal antartim. Ketidaksinkronan data pelaporan akibat tingginya beban target pada *Batch 2* berdampak langsung pada kualitas komunikasi operasional lintas divisi. Unit armada di lapangan memerlukan kejelasan informasi konfirmasi dari pusat agar ritase pengiriman menuju lokasi sekolah dapat berjalan dengan lancar. Jika konfirmasi lapangan terputus oleh buruknya aliran informasi, akan terjadi pengambilan keputusan sepihak yang menyebabkan peningkatan waktu tunggu bagi armada truk di sekolah

penerima yang belum siap. Kelancaran pergerakan armada tersebut sangat bergantung pada integrasi antartim yang responsif terhadap dinamika di lapangan, sehingga sinkronisasi komunikasi menjadi kunci utama dalam meminimalisir pemborosan waktu operasional

Sebagai entitas Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kredibel di sektor logistik, peran PT XYZ memiliki prospek yang sangat luas dan tidak terbatas pada satu siklus proyek saja. Ke depannya, perusahaan memiliki potensi besar untuk terus mendapat kepercayaan dalam mengelola mega-proyek strategis pemerintah, baik untuk pemerataan sektor pendidikan maupun komoditas nasional lainnya di wilayah kepulauan. Langkah peninjauan dan optimalisasi operasional pada proyek distribusi televisi (TV) ini menjadi sebuah langkah strategis yang bernilai. Guna mempertahankan dan meningkatkan pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA) secara berkelanjutan, perusahaan memiliki peluang untuk terus memperkuat kesiapan manajemen armada, sistem informasi logistik, serta integrasi internal. Optimalisasi pada ketiga aspek tersebut diyakini akan memberikan dampak positif terhadap kinerja pengiriman.

Dinamika operasional dan ketimpangan efisiensi di atas mendorong penulis untuk meneliti lebih jauh terkait faktor-faktor yang dapat dioptimalkan guna mendukung pencapaian target kinerja pengiriman di PT XYZ. Berdasarkan seluruh uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul: **"Pengaruh Kesiapan Armada, Sistem Informasi Logistik, dan Integrasi Internal terhadap Kinerja Pengiriman (Proyek Penyaluran Bantuan TV oleh PT XYZ Cabang Bitung)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dilihat bahwa permasalahan utama yang ditemukan pada proyek penyaluran bantuan televisi di PT XYZ adalah adanya selisih yang signifikan pada pencapaian target kinerja pengiriman (SLA). Penurunan kinerja tersebut dapat dipicu oleh penurunan kapasitas ketersediaan armada dari pihak vendor, hilangnya visibilitas data akibat pelaporan sistem informasi logistik yang beralih ke manual, serta belum optimalnya integrasi internal antardivisi yang memicu peningkatan waktu tunggu (*idle time*) operasional di lapangan. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif Kesiapan Armada terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan Televisi oleh PT XYZ?
2. Apakah terdapat pengaruh positif Sistem Informasi Logistik terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan Televisi oleh PT XYZ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif Integrasi internal terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan Televisi oleh PT XYZ?
4. Apakah terdapat pengaruh positif Kesiapan Armada, Sistem Informasi Logistik, dan Integrasi internal secara simultan terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan Televisi oleh PT XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Kesiapan Manajemen Armada terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan TV oleh PT XYZ.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Sistem Informasi Logistik terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan TV oleh PT XYZ.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Integrasi internal terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan TV oleh PT XYZ.
4. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Kesiapan Manajemen Armada, Sistem Informasi Logistik, dan Integrasi internal secara simultan terhadap Kinerja Pengiriman pada proyek penyaluran bantuan TV oleh PT XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka diharapkan hasil dari penelitian ini memiliki kegunaan bagi universitas, instansi terkait, maupun bagi peneliti sendiri sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Universitas Diponegoro dan Sekolah Vokasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan tambahan wawasan bagi civitas akademika mengenai penerapan ilmu manajemen logistik terapan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah, khususnya dalam topik integrasi kesiapan manajemen

armada, keandalan sistem informasi logistik, dan efektivitas integrasi internal pada kegiatan distribusi barang antarpulau. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur bagi mahasiswa Sekolah Vokasi lainnya yang akan mengangkat tema penelitian serupa di masa mendatang.

1.4.2 Bagi PT XYZ Cabang Bitung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata berupa rekomendasi strategis dalam meningkatkan kinerja pengiriman pada proyek penyaluran bantuan berskala besar. Melalui hasil analisis pengaruh variabel kesiapan manajemen armada, sistem informasi logistik, dan integrasi internal, perusahaan dapat mengidentifikasi akar permasalahan inefisiensi, mengoptimalkan kapasitas ketersediaan truk, serta merasionalisasi alur komunikasi antar divisi guna mencapai target pemenuhan ritase yang maksimal dan menjaga kepatuhan terhadap standar waktu yang ditetapkan pemerintah (*Service Level Agreement / SLA*).

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta mengasah kompetensi teknis peneliti dalam memecahkan permasalahan nyata di industri logistik. Proses penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori-teori manajemen transportasi dan distribusi yang telah dipelajari selama masa perkuliahan di Sekolah Vokasi ke dalam praktik operasional di lapangan, khususnya pada kompleksitas pengelolaan pengiriman barang elektronik bervolume tinggi di wilayah geografis kepulauan.

1.4.4 Bagi Praktisi Logistik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman praktis mengenai dinamika serta tantangan operasional pada kegiatan distribusi rantai pasok. Penjabaran fenomena kesenjangan efisiensi dalam penelitian ini dapat menjadi referensi bagi para praktisi maupun profesional logistik dalam merancang strategi Kesiapan Armada yang lebih baik, serta mengevaluasi keandalan pelaporan digital agar lebih responsif terhadap fluktuasi target pengiriman.