

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor logistik memiliki peran penting dalam perekonomian global guna mendukung pergerakan alur barang, jasa, dan informasi. Efisiensi logistik dalam proses administrasi dan bongkar muat barang di pergudangan sangat menentukan waktu pelayanan, yang pada akhirnya merupakan salah satu faktor utama yang berdampak pada efektifitas rantai pasok dan distribusi di industri logistik. Pergudangan sebagai pusat distribusi dan tempat penyimpanan barang sementara, memiliki aktivitas utama dalam menyimpan dan mengelola barang. Sehingga pengelolaan gudang menjadi objek penting dalam proses administrasi dan bongkar muat yang mempengaruhi ketepatan waktu pengiriman ke pelanggan. Keberhasilan perusahaan logistik dalam memenuhi kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu indikator penilaian kinerja logistik di negara tersebut.

Dalam era globalisasi, efisiensi logistik menjadi salah satu faktor penentu daya saing suatu negara dalam perdagangan internasional. Hal tersebut dapat dilihat melalui *Logistics Performance Index* (LPI) yang merupakan alat ukur yang menunjukkan nilai kinerja logistik suatu negara secara umum. LPI suatu negara ditentukan oleh *World Bank* dengan mengukur enam indikator penting dalam kegiatan logistik yaitu berdasarkan (1) Kinerja Bea Cukai (*customs*); (2) Kualitas infrastruktur (*infrastructures*); (3) Kemudahan pengiriman internasional (*international shipments*); (4)

Kompetensi dan kualitas layanan logistik (*logistics competence and quality service*); (5) Kemampuan pelacakan (*tracking and tracing*); (6) Ketepatan waktu pengiriman (*timeliness*).

Dalam 5 tahun terakhir LPI Indonesia mengalami penurunan dan peningkatan yang tidak stabil, seperti grafik yang ada di bawah:



Gambar 1.1 LPI Score Indonesia 2012-2023

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Pada tahun 2014 LPI mengalami peningkatan sebesar 0,14 namun pada tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 0,10 dan selanjutnya dalam waktu 2 tahun mengalami peningkatan kembali sebesar 0,17 dan *pasca* pandemi Covid-19 LPI Indonesia tahun 2023 mengalami penurunan kembali sebesar 0,15. Dari hasil LPI tahun 2023, diketahui terdapat 4 indikator yang mengalami penurunan nilai, yaitu indikator *timeliness*, *tracking and tracing*, *international shipment* dan *logistic competence and quality service*. Dari keempat indikator yang mengalami penurunan, hal tersebut menunjukkan

bahwa terdapat hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan terkait waktu pengiriman, waktu pemrosesan dokumen, ketersediaan sistem pelacakan untuk informasi lokasi barang, kualitas layanan logistik, keahlian petugas, efisiensi biaya dan kemudahan administrasi. Hal tersebut menjadi tantangan bagi industri logistik Indonesia untuk bisa melakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan logistik nasional.

Tantangan tersebut seharusnya bisa dihadapi dan diperbaiki oleh perusahaan yang berada di dalam industri logistik, namun realitanya permasalahan terkait kualitas layanan logistik seperti waktu pemrosesan dokumen administrasi yang terlalu panjang, waktu tunggu proses bongkar muat yang terlalu lama, kualitas dan ketersediaan petugas gudang yang kurang sesuai, ketidakpastian jadwal permintaan barang sehingga menyebabkan lembur dan waktu pelayanan yang tidak efisien masih menjadi tantangan yang dihadapi oleh banyak perusahaan, salah satunya adalah PT BGR Logistik Indonesia.

PT BGR Logistik Indonesia menjalankan operasional perusahaannya dengan menyediakan layanan jasa logistik dan pergudangan, sehingga memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap proses operasional berjalan dengan efisien. Seperti pada proses administrasi yang mencakup penerbitan *delivery order*, pengelolaan dokumen, dan koordinasi dengan pihak terkait harus dilakukan secara tepat waktu dan akurat. Demikian pula, dalam kegiatan bongkar muat yang melibatkan penanganan fisik barang yang memerlukan koordinasi yang baik antara petugas, peralatan, dan

infrastruktur pendukung. Kedua proses ini saling berkaitan dan secara langsung mempengaruhi efisiensi waktu pelayanan.

PT BGR Logistik Indonesia dalam proses administrasi pelayanan bongkar muat sering terjadi kendala pada keterlambatan penerbitan *delivery order*. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar bagian dan ketidakpastian jadwal pengiriman atau penerimaan barang yang menyebabkan tim gudang bekerja di luar jam kerjanya. Dalam proses administrasi pada kegiatan bongkar muat dibutuhkan efisiensi waktu, ketelitian, kecepatan, dan ketepatan sehingga berdampak pada pelayanan yang baik.

Adapun masalah dalam pelaksanaan administrasi yang ada di PT BGR Logistik Indonesia berkait dengan *delivery order* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Waktu Ideal dan Realisasi Penerbitan *Delivery Order* di PT BGR Logistik Indonesia

Jenis Dokumen	Waktu Ideal Penerbitan Dokumen	Waktu Realisasi Penerbitan Dokumen	Permasalahan
<i>Delivery Order</i>	H-1 sebelum bongkar muat	Hari-H (2 jam sebelum bongkar muat)	1. Keterlambatan administrasi 2. Koordinasi antara kedua belah pihak 3. Jaringan internet

Sumber : data diolah peneliti, 2025

Tabel di atas menegaskan bahwa mekanisme administrasi belum sepenuhnya sesuai dengan standar penerbitan *delivery order* yang ditetapkan.

Hal tersebut sesuai dengan penjelasan dari informan A-2 selaku Administrator

Gudang sebagai berikut :

“Kalau terjadi keterlambatan dalam penerbitan *delivery order*, dampaknya jadi bisa memakan waktu. Apabila kegiatan bongkar atau muatnya lagi banyak, maka benar-benar bisa berdampak. Maka dari itu, keterlambatan penerbitan *delivery order* dapat memperpanjang waktu pelayanan hingga melewati jam operasional normal hingga malam.” (Hasil wawancara dengan informan A-2, 9 April 2025)

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari informan A-3 selaku *checker* gudang yang menegaskan sebagai berikut :

“Selama ini, keterlambatan layanan biasanya dikarenakan dokumen yang tidak lengkap yang dibawa oleh angkutan transportasi, biasanya transporter sudah tiba lebih cepat sedangkan *delivery order* belum terbit. Jadi verifikasi dokumen tertunda dan menghambat proses selanjutnya yaitu bongkar muat.” (Hasil wawancara dengan informan A-3, 10 April 2025)

Penjelasan di atas sesuai dengan jawaban hasil wawancara oleh kepala gudang selaku informan A-1 sebagai berikut :

“Untuk keterlambatan penerbitan *delivery order*, umumnya disebabkan oleh kendala dari pelanggannya juga. Kalau pelanggannya kita hubungi *delivery order*nya belum turun, kemungkinan ada kendala di customernya yang belum melakukan pembayaran makanya sistem internal mereka belum dapat menerbitkan *delivery order* nya. Selain itu kendala teknis seperti gangguan jaringan atau koneksi internet juga bisa menyebabkan keterlambatan dokumen. Karena semua *delivery order* dikirimkan melalui email.” (Hasil wawancara dengan informan A-1, 9 April 2025)

Penjelasan informan di atas memberikan gambaran bahwa permasalahan proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat disebabkan oleh penerbitan *delivery order* yang tidak sesuai waktu yang ditentukan sehingga menyebabkan waktu tunggu pelayanan yang panjang dan berimbas pada waktu pelayanan yang tidak efisien. Proses administrasi memungkinkan kegiatan bongkar muat berjalan sesuai prosedur, walaupun tentu tidak lepas dari persoalan administratif maupun *human error*.

Selain kendala administratif seperti keterlambatan penerbitan *delivery order*, kendala *human error* dalam proses administrasi juga dapat berdampak pada waktu pelayanan disebabkan oleh kesalahan input data dan kelalaian dalam pengecekan berkas. *Human error* semacam ini yang dapat mengakibatkan proses verifikasi dokumen semakin lama dan pada akhirnya menurunkan kecepatan serta ketepatan layanan logistik secara keseluruhan.

Hal tersebut sesuai dengan penjelasan dari informan A-2 selaku Administrator Gudang sebagai berikut :

“Dalam kegiatan operasional, yang namanya kesalahan input data pasti pernah terjadi. Hal ini umumnya disebabkan oleh faktor human error, karena kurang fokus atau tidak teliti pada saat menginput data ke dalam sistem. Dari salah pencatatan jumlah barang hingga salah penulisan jenis atau lot barangnya. Kalau data yang tercatat dalam sistem tidak akurat, maka pasti perlu dilakukan pengecekan ulang untuk dokumen dan barangnya. Sehingga berdampak pada kegiatan bongkar muat yang tidak bisa dilakukan tepat waktu.” (Hasil wawancara dengan informan A-2, 9 April 2025)

Penjelasan terkait kendala *human error* yang disebutkan oleh informan A-2 juga selaras dengan penjelasan dari informan A-3 selaku *checker* A-3 sebagai berikut :

“Potensi terjadinya kesalahan pasti ada, meskipun sudah dilakukan pemeriksaan dan verifikasi, tapi dalam praktiknya *human error* juga masih menjadi tantangan. Kesalahan dalam pencocokan antara barang fisik dan dokumen yang tidak tepat atau kesalahan penataan barang sesuai kategorinya. Dalam kegiatan bongkar muat, banyak varian dengan karakteristik yang mirip terkait lot atau jenisnya atau gradenya jadi sering menyulitkan petugas dalam membedakan secara akurat, terutama saat volume barang tinggi dan waktu pelayanan terbatas.” (Hasil wawancara dengan informan A-3, 10 April 2025)

Berdasarkan penjelasan dari kedua informan di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala *human error* dalam proses administrasi pada kegiatan bongkar muat merupakan persoalan yang tidak dapat dihindari. Masalah seperti kesalahan input data, kekeliruan dalam mengidentifikasi lot, jenis, atau *grade*

barang, serta ketidaktepatan saat proses verifikasi merupakan bentuk umum dari *human error* yang terjadi di lapangan. Akibatnya, *human error* berdampak langsung pada keterlambatan pelayanan serta menurunkan efisiensi.

Dalam upaya mengantisipasi permasalahan terkait administrasi, PT BGR Logistik Indonesia berupaya memperbaiki sistem serta mengevaluasi proses administrasi di lapangan dengan mengacu kepada tahapan pelayanan yang baik dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama yang berhubungan dengan pelayanan bongkar muat dengan proses administrasi serta efisiensi waktu.

Berkait dengan persoalan di atas, maka peneliti menggunakan metode *lean management* sebagai alternatif penyelesaian masalah yang ada di perusahaan, karena di dalam pelayanan pergudangan khususnya pada proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat ditemukan hambatan-hambatan yang tidak bernilai (*non-value added*) dan hanya membuang waktu (*wasting time*). Sehingga penggunaan metode *lean management* menjadi alternatif dalam upaya menghilangkan atau mengurangi pemborosan atau hambatan yang tidak bernilai. Dengan menghilangkan pemborosan tersebut, maka alur kerja dari kegiatan pelayanan pergudangan yang baru dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi serta menghasilkan layanan sesuai kebutuhan.

Peneliti bermaksud untuk melakukan analisis proses yang dijalankan dengan mengacu kepada proses yang menjadi bagian dari Standar Operasional Prosedur (SOP), mengidentifikasi hambatan operasional, dan menilai temuan di PT BGR Logistik Indonesia berkaitan permasalahan yang ada

dalam proses administrasi pada kegiatan bongkar muat agar waktu pelayanan pergudangan bisa lebih efisien.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PROSES ADMINISTRASI DALAM KEGIATAN BONGKAR MUAT TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN PADA GUDANG PT BGR LOGISTIK INDONESIA DIVISI REGIONAL DKI JAKARTA”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat yang diterapkan di Gudang PT BGR Logistik Indonesia Divre DKI Jakarta?
2. Apa saja kendala dalam proses administrasi pada kegiatan bongkar muat yang berdampak pada efisiensi waktu pelayanan di Gudang PT BGR Logistik Indonesia Divre DKI Jakarta?
3. Bagaimana upaya optimalisasi proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat terhadap peningkatan efisiensi waktu pelayanan menggunakan metode *lean management* pada Gudang PT BGR Logistik Indonesia Divre DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat yang diterapkan di Gudang PT BGR Logistik Divre DKI Jakarta.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dalam proses administrasi pada kegiatan bongkar muat yang berdampak pada efisiensi waktu pelayanan di Gudang PT BGR Logistik Indonesia Divre DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya optimalisasi proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat dalam peningkatan efisiensi waktu pelayanan menggunakan metode *lean management* di Gudang PT BGR Logistik Indonesia Divre DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

1. Mengembangkan pengetahuan berkaitan dengan proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat.
2. Mengembangkan kemampuan, pengetahuan, dan sikap di dunia kerja dengan dilibatkan secara langsung dalam aktivitas internal perusahaan.
3. Menyesuaikan kompetensi yang diperlukan untuk menyesuaikan diri di lingkungan kerja di masa mendatang.
4. Mengasah kemampuan dalam mengolah data kualitatif hasil dari penelitian di lapangan berupa observasi proses operasional, dan wawancara langsung oleh informan yang relevan.

1.4.2 Bagi Program Studi

1. Mendukung komitmen universitas untuk menyediakan pendidikan yang tidak hanya teoritis, tetapi juga aplikatif dan relevan dengan dunia kerja.

2. Memperkaya literatur akademik dan menjadi landasan yang bisa digunakan bagi penelitian lebih lanjut.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Diharapkan mampu dijadikan masukan atau informasi tambahan yang bermanfaat untuk membantu perusahaan mengevaluasi pelayanan pergudangan terkait proses administrasi dalam kegiatan bongkar muat.
2. Memberikan referensi dalam mengembangkan perusahaan di masa depan, agar senantiasa memberikan pelayanan yang makin baik dan dapat mengembangkan inovasi-inovasi baru.