

BAB I

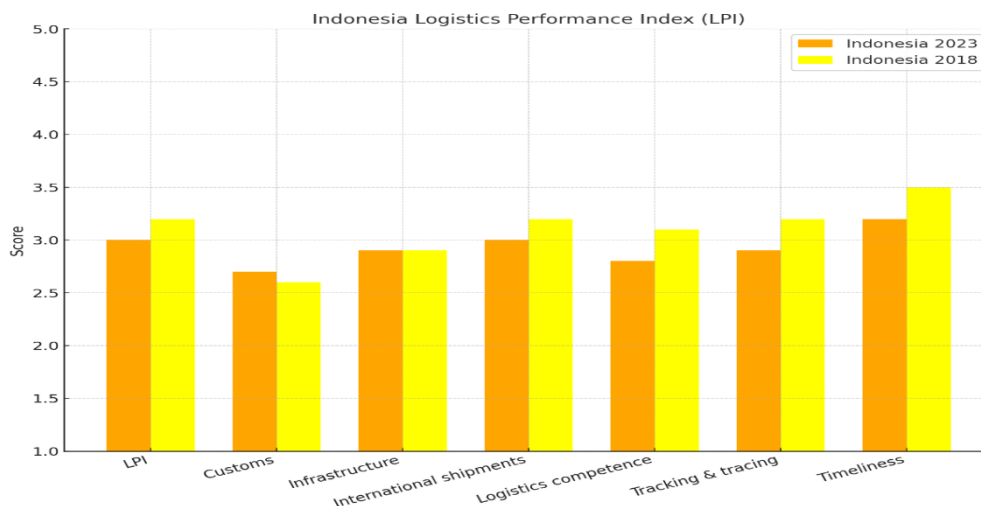
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri manufaktur memiliki perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Menurut Kementrian Perindustrian Indonesia (2024) Indonesia sendiri mendapat kontribusi Produk Domestik Bruto (PDB) dengan total sumbangan (17%) pada tahun 2024 dari industri manufaktur. Sekitar 83% sisanya berasal dari lima sektor utama yaitu industri makanan dan minuman (40%), kimia dan farmasi (13%), logam dasar (13%), barang logam dan elektronik (9%), serta alat angkutan (8%). Dengan manufaktur menjadi penyumbang kedua terbesar menjadi bukti berkembang pesatnya industri tersebut. Semakin berkembangnya industri manufaktur, maka semakin kompleks tantangan yang perlu dihadapi. Salah satu tantangan yang pasti dihadapi oleh industri manufaktur yaitu bagaimana cara manajemen rantai pasok agar lebih efisien. Efisien dalam hal ini mencakup biaya distribusi, distribusi tepat waktu, tepat tujuan, dan mempertahankan kuantitas dan kualitas barangnya pada saat proses distribusi dilakukan.

Distribusi adalah aspek yang pasti ada dalam manajemen rantai pasok yang bertujuan untuk mengelola aliran barang dari tempat produksi hingga tujuan akhir. Hal ini melibatkan perencanaan, pengelolaan stok, transportasi, penyimpanan, dan pengiriman (Chatra et al., 2023). Dengan memastikan produk tersedia di lokasi yang tepat, waktu yang tepat, dengan kondisi aman dan sesuai. Dalam hal ini melibatkan juga peranan transportasi logistik sebagai salah satu aspeknya. Hal tersebut dikarenakan sangat berkaitan dengan *time utility* yaitu bagaimana suatu produk dapat sampai ke pelanggan dalam waktu yang tepat dan kondisi yang baik. Peran transportasi dalam memindahkan, menggerakkan, mengangkut dari satu tempat ketempat lain agar dapat berguna untuk tujuan tertentu (Sahara et al., 2021).

Menurut data World Bank (2023), *Logistics Performance Index (LPI)* Indonesia mengalami penurunan signifikan, dari peringkat ke-46 pada tahun 2018 menjadi peringkat ke-61 di tahun 2023. Peringkat ini tertinggal jauh dari negara tetangga seperti Singapura yang menempati posisi pertama, disusul oleh Finlandia (2), Denmark (3), Jerman (4), dan Belanda (5), yang mendominasi lima besar negara dengan kinerja logistik terbaik di dunia. Adapun Berdasarkan penilaian tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah indikator logistik yang menyebabkan penurunan drastis tersebut yaitu indikator *timeliness* dan *tracking & tracing*. *Timeliness* berarti ada masalah pada ketepatan waktu pengiriman dalam mencapai tujuan sesuai dengan waktu pengiriman yang dijadwalkan atau yang diharapkan. Sedangkan *tracking & tracing* sendiri berkaitan dengan kemampuan untuk melacak dan menelusuri kiriman. Kedua indikator tersebut sangat erat kaitannya dengan masalah distribusi terutama pada manajemen transportasi logistik yang berkaitan dengan *monitoring shipment* atau pemantauan pengiriman.



Gambar 1.1 Perbandingan Indikator Logistics Performance Index 2018 dan 2023

Sumber: World Bank, 2023

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.39 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana, menjelaskan bahwa *monitoring* merupakan suatu kegiatan pengamatan terhadap suatu kondisi atau proses untuk memperoleh data atau informasi yang dapat dijadikan landasan untuk mengambil keputusan tindakan selanjutnya. Dengan demikian berdasarkan pernyataan tersebut membuktikan bahwa *monitoring* yang baik dalam proses distribusi dapat dijadikan landasan untuk melakukan tindakan preventif atas masalah yang terjadi berkaitan dengan indikator yang dijelaskan diatas yaitu *timeliness* dan *tracking & tracing*. Adanya masalah pada ketepatan waktu pengiriman dan kemampuan melacak pengiriman ini merupakan bukti bahwa kurang baiknya proses manajemen logistik dalam melakukan *monitoring* terhadap proses distribusi. Hal ini karena *monitoring* yang dilakukan secara *realtime* akan membantu perusahaan mengoptimalkan waktu pengiriman dan mengurangi pemborosan. Pemborosan atau *waste* merupakan segala bentuk aktivitas yang tidak menghasilkan nilai tambah dalam proses transformasi *input* menjadi *output*, pada saat proses distribusi pengiriman produk berlangsung umumnya hampir selalu terjadi deviasi atau perbedaan antara rencana dan realitas dari *lead time* atau sering dikenal dengan istilah *delay* (Kusmayadi & Vikaliana, 2021).

PT XYZ merupakan salah satu perusahaan manufaktur di bidang teknik dan elektronika yang proses manufaktur atau produksinya dilakukan di Jerman, dengan berbagai sektor bisnis diantaranya *Mobility Solution*, *Industrial Technologi*, *Energy and Building Technologi* dan *Consumer Goods*. PT XYZ sendiri sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2008. Sampai saat ini perusahaan sudah memiliki lebih dari 300 pelanggan yang tersebar di Indonesia. Di Indonesia sendiri proses distribusi di PT XYZ dilakukan oleh vendor atau pihak 3PL (*Third Party Logistics*) sehingga kegiatan distribusi

produk menyesuaikan dengan regulasi atau standar operasional vendor, pada proses ini pihak PT XYZ departemen logistik hanya *memonitoring* dan *control* agar barang dapat didistribusikan ketangan customer dengan *leadtime* yang telah ditentukan. Proses dimulai dari barang di impor, disimpan di gudang utama, di *pick up* ke *crossdock*, kemudian di distribusikan ke *customer*. Dalam mendistribusikan produknya ke seluruh Indonesia kegiatan *monitoring* dan *control* proses distribusi tersebut dilakukan oleh departemen logistik khususnya divisi transportasi. Vendor transportasi akan melakukan opsional distribusi di lapangan yaitu melakukan proses *pick up* barang di gudang kemudian dibawa ke *distribution center* atau *crossdock* untuk kemudian didistribusikan ke *customer* baik *Business to Business (B2B)* dan *Business to Customer (B2C)*.

Pada proses ini perusahaan dan vendor memiliki kesepakatan yang dituangkan dalam *key performance indikator (KPI)*, dimana kesepakatan tersebut pengiriman harus mencapai *hit* (target capaian) sebesar 98%. Adapun KPI yang dapat dicapai selama proses distribusi ditahun 2024 masih dibawah 98%. Hal ini disebabkan oleh deviasi seperti yang telah dijelaskan diatas. Deviasi tersebut terjadi karena proses *monitoring* pengiriman yang dilakukan perusahaan masih menggunakan proses manual. Dalam mencapai target KPI 98% selama proses *monitoring* manual juga dilakukan upaya evaluasi mingguan namun dinilai belum efisien karena belum mencapai target. Berdasarkan data perusahaan target yang tercapai pada tahun 2024 hanya di *range* rata-rata 87% - 90% seperti pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Presentase Capaian KPI PT XYZ Tahun 2024

Bulan	%KPI
Januari	82%
Februari	85%
Maret	87%
April	80%
Mei	81%
Juni	89%
Juli	88%
Agustus	90%
September	91%
Oktober	92%
November	90%
Desember	89%

Sumber: Data Perusahaan diolah penulis, 2025

Berdasarkan peran dari divisi *logistics transport* yang harus *memonitoring* dan *control* distribusi barang komunikasi dan koordinasi adalah kunci utama untuk berjalannya proses distribusi yang baik, dimana komunikasi antar pihak logistik perusahaan dan vendor harus selalu terjalin dengan baik. Sehingga kendala – kendala yang terjadi dalam pengiriman seperti ketidaktepatan waktu barang diterima *customer* atau *delay* dapat terpantau secara optimal dan dapat mencegah adanya *fail* dalam proses distribusi, *fail* yang dimaksud sendiri merupakan kegagalan proses pengiriman barang ke customer akibat barang tidak sampai di tangan customer sesuai *Estimation Time of Arrival (ETA)* dimana waktu sampainya order barang yang sudah disepakati atau dengan customer atau lebih mudahnya produk mengalami keterlambatan pengiriman sehingga barang dianggap gagal kirim atau *fail*.

Pada PT XYZ proses *monitoring* sebelumnya masih dilakukan secara manual dilakukan dengan cara seluruh data dicatat melalui *file excel* dan dikirim setiap hari melalui *email* yang kemudian perlu diolah untuk mengetahui apakah barang sampai sesuai *Estimation Time of Arrival (ETA)*. Hal tersebut memakan waktu yang cukup lama,

dan tidak selalu *real time* dengan proses dilapangan. Sehingga dalam *memonitoring* tidak terkontrol dengan cepat dan masih terjadi keterlambatan pengiriman dimana barang baru sampai ke tangan customer diluar kesepakatan *purchase order (PO)*. Masalah tersebut berimbas kepada pihak logistik *transport* yang menerima *complaint* dari *customer* atau dapat berakibat barang di tolak karena barang tidak sampai di tangan customer sesuai *Estimation Time of Arrival (ETA)* atau waktu sampainya order barang yang sudah disepakati dengan customer. Padahal seharusnya hal ini dapat dikurangi apabila ada *monitoring* yang lebih ketat dan akurat pada informasi proses distribusi produk PT XYZ. Berikut data keterlambatan yang terjadi di PT XYZ selama tahun 2024 tanpa pengawasan *monitoring* yang ketat:

Tabel 1.2 Data distribusi produk yang mengalami keterlambatan Tahun 2024

No	Bulan	Pengiriman Terlambat (x)	Pengiriman Tepat Waktu (y)	Target Pengiriman (z)	% Pengiriman Tepat Waktu (x/z)	% Pengiriman Terlambat (y/z)
1.	Januari	335	949	1284	74%	26%
2.	Februari	500	1320	1820	73%	27%
3.	Maret	547	1685	2232	75%	25%
4.	April	329	1094	1423	77%	23%
5.	Mei	598	1663	2261	74%	26%
6.	Juni	595	2144	2739	78%	22%
7.	Juli	403	2738	3141	87%	13%
8.	Agustus	497	2279	2776	82%	18%
9.	September	546	2334	2880	81%	19%
10.	Oktober	618	2355	2973	79%	21%
11.	November	548	1905	2338	81%	23%
12.	Desember	595	1885	2378	79%	25%

Sumber: Data perusahaan diolah penulis, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 diatas selama tahun 2024 data pengiriman perusahaan sejak Januari sampai Desember masih mengalami keterlambatan proses distribusi lebih dari 20%, faktor tersebut disebabkan oleh proses *monitoring* yang masih manual prosesnya

sebagaimana yang telah dijelaskan diatas. Padahal dalam era digital, penggunaan teknologi seperti *big data analytics*, *Internet of Things (IoT)*, dan *artificial intelligence (AI)* telah membuka peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengambilan keputusan, dengan demikian transformasi digital menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kinerja *supply chain* di industri manufaktur (Syaputra et al., 2024).

Menyadari keterbatasan sistem manual yang selama ini digunakan, PT XYZ akhirnya melakukan pergantian sistem monitoring dari metode lama yang berbasis *spreadsheet* dan komunikasi *email* ke sistem digital yang terintegrasi. Sistem baru ini memungkinkan pemantauan distribusi dilakukan secara *real-time* dan otomatis, sehingga mengurangi keterlambatan informasi serta meningkatkan kecepatan dalam pengambilan keputusan saat terjadi deviasi di lapangan. Oleh karena itu penulis memfokuskan menganalisis suatu *improvement* yang dilakukan PT XYZ untuk dapat megefisiensikan proses distribusi melalui pendekatan *business process improvement (BPI)* dengan cara menerapkan digitalisasi sistem distribusi.

Business process improvement (BPI) berfokus pada penyederhanaan dan optimalisasi proses, menggabungkan elemen manusia, teknologi, dan informasi untuk memastikan bahwa proses memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan organisasi (Syaputra et al., 2024). Pendekatan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi terhadap akar penyebab pemborosan tersebut kemudian dapat dilakukan dengan menerapkan langkah strategis atau efisiensi proses menggunakan pemanfaatan teknologi atau digitalisasi. Dengan demikian BPI dapat dijadikan solusi untuk perusahaan dalam mengurangi pemborosan dan sekaligus menjadi pencetus inovasi perusahaan untuk lebih efisien dalam proses distribusinya. Harrington (1991) telah membagi tahapan BPI

menjadi lima tahapan yaitu *organizing for improvement*, *understanding the process*, *streamlining*, *measurement and control*, serta *continuous improvement*. Dengan metode ini, proses distribusi dapat dianalisis secara menyeluruh, termasuk identifikasi aktivitas *Non-Value Added (NVA)* dan evaluasi hasil perbaikan.

Setelah penerapan sistem *monitoring shipment*, perusahaan tidak hanya mampu menurunkan tingkat keterlambatan distribusi, tetapi juga mengalami peningkatan efisiensi proses secara signifikan yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan pengurangan biaya operasional. Efisiensi ini turut mendorong peningkatan profit perusahaan secara keseluruhan, karena distribusi yang lebih tepat waktu dan terpantau dengan baik mampu meminimalkan risiko retur, denda keterlambatan, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti mengambil judul penelitian dengan fokus menganalisis penerapan sistem *monitoring shipment* yang digunakan sebagai langkah preventif masalah pada proses distribusi di PT XYZ Jakarta yaitu meminimalisir keterlambatan distribusi produknya dengan judul “**Analisis Penerapan Sistem Monitoring Shipment dalam Proses Distribusi dengan Metode Business Process Improvement (BPI) di PT XYZ Jakarta**” dengan harapan *improvement* tersebut benar dan terbukti dapat mengefisiensikan proses *monitoring* distribusi perusahaan mengatasi masalah keterlambatan yang seharusnya bisa dicegah apabila proses *monitoring* dan komunikasi dengan vendor berjalan dengan cepat dan aktual.

2.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah yang dialami perusahaan. Agar permasalahan yang terjadi dapat terjawab dan teratasi dengan sistematis sesuai dengan

target dan sasaran yang ingin peneliti capai. Maka rumusan masalah yang peneliti angkat yaitu:

- 1.2.1. Bagaimana penerapan sistem *monitoring shipment* dalam proses distribusi di dengan metode *business process improvement* (BPI) di PT XYZ Jakarta?
- 1.2.2. Apa saja faktor kendala efisiensi melalui penerapan *monitoring shipment* pada proses distribusi di PT XYZ Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diatas, penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu:

- 1.3.1. Untuk menganalisis penerapan sistem *monitoring shipment* dalam proses distribusi di PT XYZ Jakarta yang merubah *monitoring* perusahaan lebih efisien dengan metode *business process improvement* (BPI).
- 1.3.2. Untuk mengidentifikasi faktor kendala efisiensi melalui penerapan *monitoring shipment* pada proses distribusi di PT XYZ Jakarta

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan selama menempuh pendidikan di Program Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro sehingga penulis dapat berpikir kritis dan menguji kemampuan penulis dalam memecahkan permasalahan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dialami oleh PT XYZ. Selain itu penelitian ini juga berguna sebagai syarat untuk peneliti

memperoleh gelar Sarjana Terapan dalam Program Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

1.4.2. Bagi Program Studi

Penelitian ini berguna sebagai pedoman atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa dan memberikan informasi berupa pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademik di Universitas Diponegoro khususnya program studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik mengenai penerapan sistem *monitoring shipment* dalam proses distribusi di PT XYZ.

1.4.3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memiliki *output* yang berguna sebagai evaluasi perusahaan dalam mengatasi masalah dan memberikan solusi bagi pihak perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan ketercapaian KPI 98% dan mengefisiensikan proses distribusi melalui penerapan sistem *monitoing shipment* pada proses distribusi di PT XYZ.