

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyedia layanan logistik memainkan peran yang sangat penting dalam rantai pasokan global, dari produsen ke konsumen dengan cepat dan efisien tanpa mengabaikan pelayanan. Sektor logistik menjadi salah satu kontributor utama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (Budiyanti, 2023). Salah satu layanan logistik yang saat ini semakin berkembang yaitu layanan pengiriman barang. Pengiriman barang merupakan salah satu aspek yang akan mempengaruhi kelancaran kegiatan operasional dan kepuasan pelanggan. Frekuensi pengiriman barang akan mencerminkan seberapa sering dilakukan proses pengiriman. Frekuensi dari pengiriman selama tahun 2022 hingga 2023 yang dilakukan masyarakat Indonesia menunjukkan adanya tren yang cenderung mengalami kenaikan sebesar 2,91%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna jasa layanan pengiriman barang semakin lama semakin meningkat (Statistik, 2023).

Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang logistik layanan pengiriman yaitu PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia. Perusahaan tersebut melayani jasa logistik pengiriman baik secara domestik maupun internasional. Saat ini fokus dari perusahaan yaitu pada pengiriman barang baik secara domestik maupun internasional, rental kendaraan, dan kepabeanan. PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia telah didirikan pada tahun 2007, namun sempat terhenti dikarenakan beberapa hal. Kemudian di tahun 2023 perusahaan mulai kembali bangkit dan telah diakuisisi oleh kepemilikan yang baru. Perusahaan tersebut mampu bertahan hingga saat ini tentunya tidak terlepas dari kinerja SDM, komunikasi, koordinasi, dan strategi bisnis yang baik.

Informasi tersebut ditemukan berdasarkan hasil temuan yang didapatkan peneliti melalui observasi dan wawancara yang telah dilakukan terhadap HRD dan staf operasional di perusahaan. Sehingga didapatkan informasi bahwa perusahaan saat ini memiliki tujuan jangka panjang untuk menjadi sebuah perusahaan yang menguasai bidang layanan pengiriman di Kota Surabaya. Hal ini menjadi langkah

penting bagi perusahaan untuk memperkuat portofolio dan mencapai tujuan jangka panjang, yaitu memperluas bisnis di Kota Surabaya dan berbagai pulau di Indonesia.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa logistik, PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia mempunyai siklus proses bisnis pada pengelolaan proyeknya yang dapat menghasilkan pendapatan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan HRD, proses bisnis di perusahaan saat ini terbagi menjadi delapan tahapan dengan tujuh aktor yang terlibat dalam kegiatannya. Setiap aktor juga mempunyai peran dan tanggung jawab yang saling berkaitan. Sehingga diperlukan sebuah alur kerja yang terstruktur sesuai dengan siklus yang ada saat ini.



**Gambar I.1** Alur Siklus Proses Bisnis

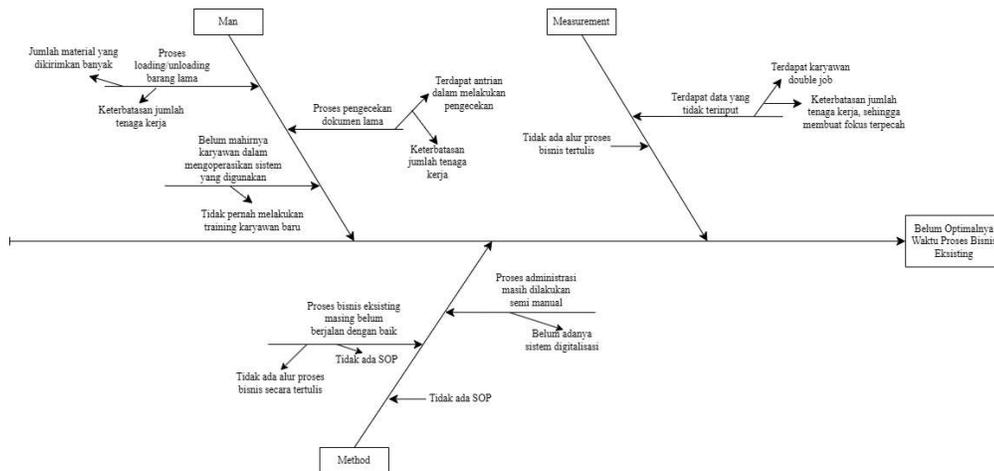
Diketahui bahwa dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan mempunyai alur yang cukup lama dengan terbagi ke beberapa siklus yang ada. Siklus awal dimulai ketika terdapat penerimaan permintaan hingga *revenue*. Berdasarkan temuan peneliti ketika melakukan wawancara pada bagian operasional, dalam realisasinya masih ditemukan beberapa permasalahan pada proses pengiriman diantaranya yaitu panjangnya proses yang ada, banyaknya proses yang memerlukan *approval*, serta masih terdapatnya proses bisnis yang tidak berjalan secara efisien dan tidak terdokumentasi dengan baik. Aktivitas tersebut terjadi dikarenakan terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan secara semi manual, sehingga juga dapat menimbulkan waktu tunggu dan keterlambatan proses.

Hal tersebut secara tidak langsung akan menyebabkan ketidakonsistenan dalam pelaksanaan proses serta kesulitan dalam melakukan evaluasi kerja secara terstruktur. Dampaknya, efisiensi operasional yang ada di perusahaan akan sulit dicapai karena tidak adanya acuan secara baku yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pelaksanaan aktivitasnya. Selain berdampak pada internal perusahaan, keterlambatan proses juga akan memengaruhi hubungan kerja sama dengan partner bisnis di mana keterlambatan pembayaran dapat menyebabkan penundaan proses pengiriman barang berikutnya, sehingga barang akan sampai ke pelanggan dalam waktu yang lebih lama dan berpotensi menurunkan kepercayaan

pelanggan terhadap perusahaan. Adanya permasalahan yang telah dijelaskan oleh peneliti dalam tugas akhir ini, diperlukan sebuah analisis lanjut untuk mengetahui aktivitas proses bisnis yang berpotensi menyebabkan terjadinya permasalahan di perusahaan.

Permasalahan terkait proses bisnis di suatu organisasi atau perusahaan telah banyak dilakukan oleh peneliti. Seperti penelitian terkait analisis proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI), namun memiliki objek yang berbeda, objek pertama berada di toko buku sedangkan yang kedua berada di Dinas Pariwisata (Fahrizal, 2018) (Waluyo, 2018). Berbeda dengan penelitian selanjutnya, yang dilakukan didepartemen *warehouse and logistic* di perusahaan manufaktur. Penelitian tersebut menggunakan metode BPI dan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) untuk mengetahui proses bisnis yang dijalankan (Mulyana & Soleha, 2024).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka selanjutnya akan dilakukan proses identifikasi terkait dengan berbagai faktor yang dapat menjadi kemungkinan penyebab dari permasalahan waktu proses yang cukup lama dengan menggunakan *tools fishbone diagram* sebagai berikut.



**Gambar I.2** *Fishbone Diagram*

Beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya disebabkan oleh faktor *man*, *method*, dan *measurement*. Berdasarkan analisis terkait akar permasalahan yang telah dilakukan, maka didapatkan sebuah hasil yang berkaitan dengan permasalahan waktu proses yang lama disebabkan karena berbagai faktor yang ada.

Maka, peneliti akan memberikan beberapa usulan perbaikan yang dapat dilakukan di perusahaan dalam mengatasi permasalahan tersebut yang akan dirangkum dalam Tabel I.1 sebagai berikut.

**Tabel I.1** Usulan Perbaikan

No	Akar Permasalahan	Usulan Perbaikan
1	Keterbatasan jumlah tenaga kerja	Melakukan perekrutan karyawan yang <i>expert</i> di bidangnya.
2	Tidak pernah melakukan <i>training</i> karyawan baru	Melakukan <i>training</i> terhadap karyawan baru.
3	Tidak adanya alur proses bisnis secara tertulis	Menggambarkan proses bisnis yang ada dengan melakukan perbaikan proses bisnis dengan pendekatan <i>Business Process Improvement (BPI)</i> .
4	Proses administrasi masih dilakukan secara semi manual	Belum adanya sistem secara digitalisasi terhadap prosesnya.
5	Tidak ada SOP secara tertulis	Membuat SOP untuk masing-masing proses yang ada.

Merujuk pada penjelasan yang ada dan didukung dengan adanya beberapa penelitian telah dilakukan. Peneliti ingin melakukan penelitian terkait dengan masalah proses bisnis yang ada di perusahaan dengan pendekatan BPI (*Business Process Improvement*). Fokus perbaikan ini akan dilakukan pada siklus penyerahan barang dan pengajuan pembayaran. Kedua siklus tersebut berkontribusi langsung terhadap terjadinya ketidakefisiensinya waktu proses yang lama, jika dibandingkan dengan siklus yang lainnya. Serta juga tidak adanya standar pelaksanaan yang belum terstruktur.

Pendekatan BPI (*Business Process Improvement*) akan memungkinkan perusahaan dalam mengidentifikasi aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah (*Non-Value Added*) dan meningkatnya nilai efisiensi, menyederhanakan alur proses, serta menyusun rancangan standar pelaksanaan proses bisnis agar lebih efektif dan efisien. Sehingga alur kerja di perusahaan dapat menjadi lebih efektif dan efisien secara signifikan dan memastikan proses bisnis dapat berjalan lebih terstruktur. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul “Analisis Proses Bisnis dengan Pendekatan *Business Process Improvement (BPI)* (Studi Kasus: PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan di bahas berdasarkan adanya latar belakang yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis kondisi proses bisnis eksisting pada siklus penyerahan barang dan pengajuan pembayaran yang dilakukan di PT. Raja Cargo and Logistic saat ini?
2. Bagaimana usulan proses bisnis pada siklus siklus penyerahan barang dan pengajuan pembayaran yang dilakukan di PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis proses bisnis saat ini yang dilakukan di PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia.
2. Membuat dan menganalisis usulan proses bisnis baru yang dilakukan di PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia.

## **1.4. Batasan dan Asumsi Penelitian**

Batasan masalah yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini yaitu PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia.
2. Fokus penelitian ini dilakukan pada pengiriman barang secara domestik di siklus penyerahan barang dan pengajuan pembayaran.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam meningkatkan nilai merek PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia kepada pelanggan dan memberikan usulan terkait dengan proses bisnis yang telah dilakukan.
2. Memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan perbaikan proses bisnis.

3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber literatur pada penelitian lebih lanjut dan relevan di masa depan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penyusunan penulisan tugas akhir ini akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I           Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang permasalahan, alternatif solusi, perumusan masalah yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dengan menciptakan sistem terintegrasi, batasan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan.

### **BAB II           Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diambil dan dibahas pula hasil referensi buku / penelitian / referensi lainnya yang dapat digunakan untuk merancang dan menyelesaikan masalah. Kemudian pada akhir bab ini, dilakukan analisis terkait pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di tugas akhir ini.

### **BAB III         Metodologi Penyelesaian Masalah**

Pada bab ini dijelaskan terkait langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang terdiri dari kerangka kerja dan sistematika penyelesaian masalah yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada penelitian yang dijelaskan secara rinci.

### **BAB IV         Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini akan dijelaskan terkait proses pengumpulan dan pengolahan data yang terdiri dari tahapan pengumpulan data beserta dengan proses pengolahan data sesuai dengan metode yang dilakukan.

## **BAB V                    Analisa Hasil dan Evaluasi**

Pada bab ini akan dijelaskan hasil rancangan, temuan, analisis, dan pengolahan data. Selain itu, bab ini juga berisi tentang validasi hasil dari solusi untuk mengetahui apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah atau menurunkan gap antara kondisi eksisting dan target yang akan dicapai.

## **BAB VI                    Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan dari penyelesaian masalah yang telah dilakukan dan akan diberikan saran untuk solusi perbaikan untuk perusahaan dan penelitian tugas akhir selanjutnya.