

# BAB I

## PENDAHULUAN

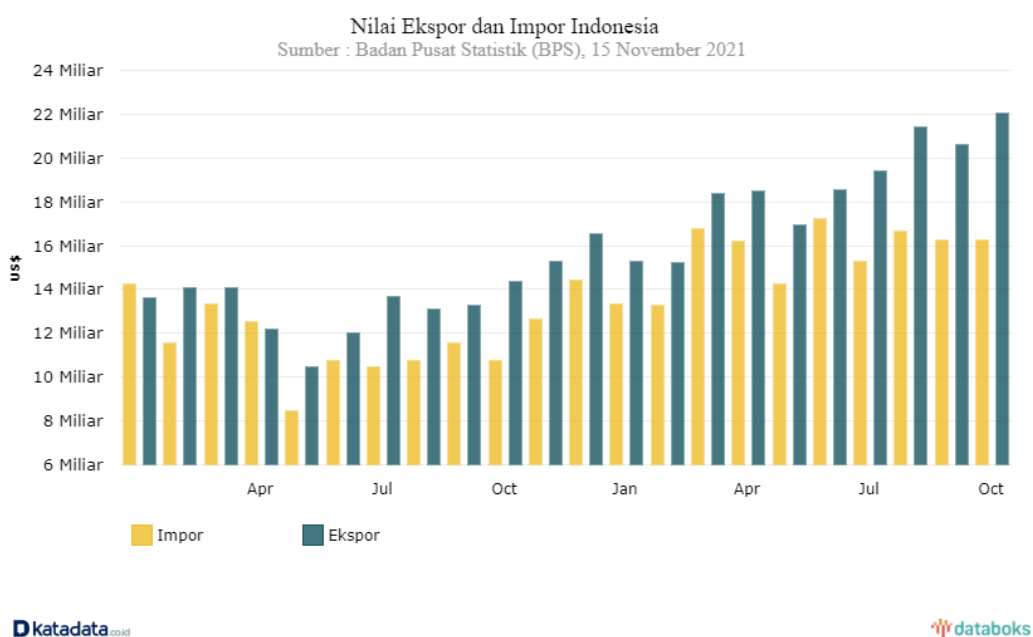
### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri logistik global telah tumbuh secara signifikan, sementara logistik telah menjadi bagian penting dari sistem ekonomi perusahaan dan kegiatan ekonomi global utama dalam beberapa tahun terakhir. Kegiatan logistik mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pertumbuhan produktivitas. Mencapai tingkat kinerja yang tinggi dalam logistik penting untuk profitabilitas dan efisiensi ekonomi nasional dan global. Jaringan logistik global yang kompetitif adalah tulang punggung perdagangan internasional. Meningkatkan kinerja logistik telah menjadi tujuan penting dari kebijakan pembangunan dalam beberapa tahun terakhir, karena logistik memiliki dampak besar pada kegiatan ekonomi.

Industri logistik menjadi industri yang paling meningkat ditengah pandemi ini. Semua aktivitas perdagangan tidak luput dari kegiatan logistik. Dengan keterbukaan perdagangan global, akses impor dan ekspor semakin meluas. Hal ini dapat menjadi peluang yang sangat besar dan juga persaingan yang sangat ketat bagi banyak perusahaan terutama perusahaan jasa transportasi. Perusahaan pengurusan jasa transportasi adalah badan usaha khusus untuk usaha pengurusan transportasi dengan izin yang diberikan oleh gubernur tempat perusahaan berdiri.

Salah satu perusahaan jasa transportasi adalah perusahaan *Freight Forwarding* atau biasa dikenal dengan sebutan freight forwarder. Freight Forwarder adalah badan ekonomi yang bertujuan memberikan pelayanan/mengatur semua kegiatan pemindahan, pengangkutan dan penerimaan barang dengan angkutan multimoda baik darat, laut maupun udara (Suyono, 2005:155).

PT Yama Ekspres adalah salah satu *Freight Forwarder* di Bandung yang melayani dan menawarkan berbagai hal dalam bidang jasa transportasi, mulai dari pengangkutan barang hingga pengurusan dokumen untuk ekspor dan impor. Berdasarkan data yang diambil dari Badan Pusat Statistik (2021) Nilai Ekspor dan Impor Indonesia pada 15 November 2021, aktivitas ekspor menunjukkan tren yang sangat positif dalam kurun waktu April 2021 hingga Oktober 2021.



Gambar 1. 1 Nilai Ekspor dan Impor Indonesia 2021  
Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2021)

Dalam rangka menyambut peluang bisnis industri logistic dengan data tren ekspor yang positif, PT Yama Ekspres bertujuan untuk melakukan pembenahan proses bisnis agar lebih efektif dan efisien. Karena, perusahaan pengurusan jasa transportasi ini dituntut untuk kecepatan dan ketepatan pada prosesnya mulai pada saat proses menerima permintaan (*request for quotation*), penawaran harga (*quotation offer*), pembuatan *shipping instruction*, pemrosesan pesanan (*order processing*) yang bergantung pada tipe barang yang akan di ekspor/impor, hingga ke

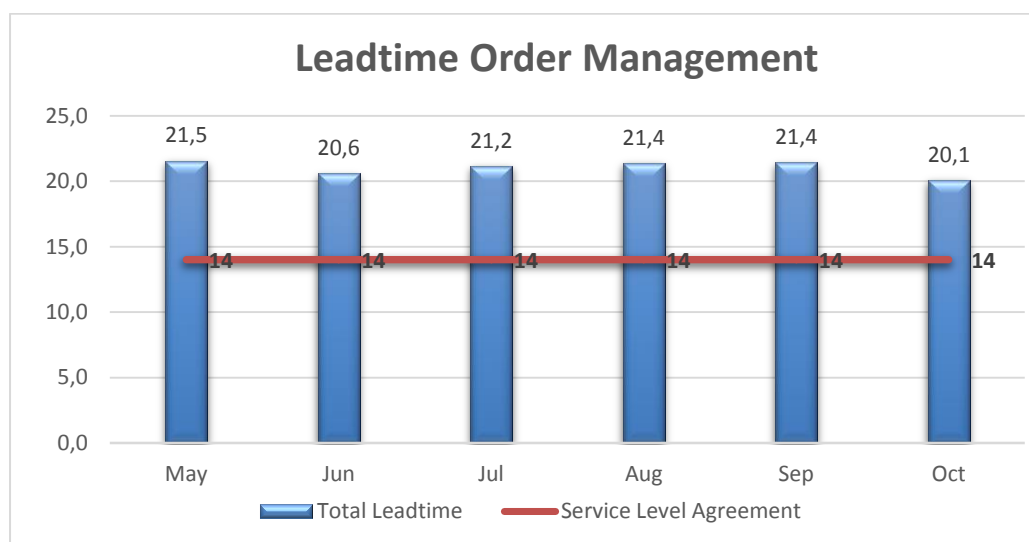
proses penagihan (*invoicing*) atau biasa dikenal sebagai proses pengelolaan pesanan (*Order Management*) seperti pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 *Order Management Process*

Sumber : PT Yama Ekspres, 2022

Saat ini, rata-rata proses pengelolaan pesanan (*Order Management*) di PT Yama Ekspres masih dibawah *Service Level Agreement* (SLA) atau standar yang dijanjikan PT Yama Ekspres kepada pelanggan yaitu 14 hari. Namun, 6 bulan terakhir menunjukkan pada Gambar 1.3 menunjukkan bahwa PT Yama Ekspres tidak dapat memenuhi SLA-nya.

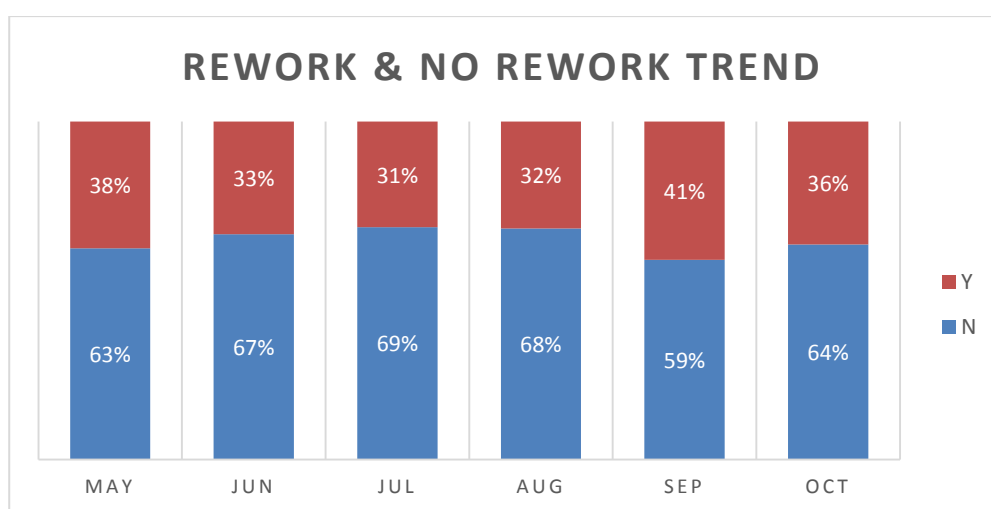


Gambar 1. 3 *Leadtime Order Management*

Sumber : PT Yama Ekspres, 2022

Hal ini disebabkan oleh proses yang tidak efisien pada *invoicing* karena adanya faktor faktor yang tidak menentu harga pada *shipping line* atau pelayaran yang dipakai tersebut sehingga perlu adanya pembaharuan SOP yang memuat harga pelayaran yang dilakukan oleh tim *sales* dan *marketing*. Proses ini masih dilakukan

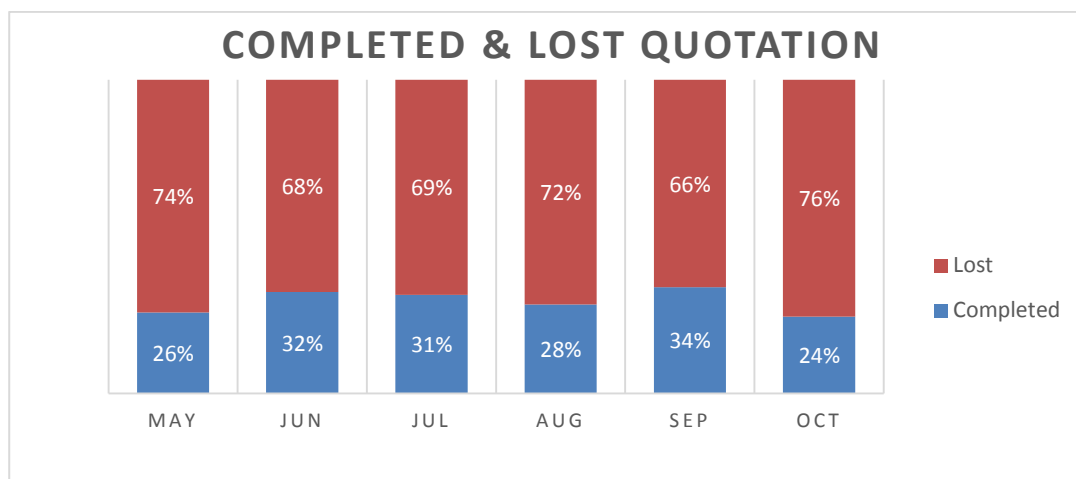
secara manual sehingga yang seharusnya *invoicing* ini hanya dilakukan maksimal 2 hari tapi selama 6 bulan terakhir mencapai lebih dari 7 hari karena prosesnya masih sangat manual. Belum lagi, proses *rework* sebanyak rata-rata 35% seperti pada Gambar 1.4 dengan tambahan *leadtime* hingga 1.5 hari yang disebabkan karena ketidaktepatan tim *sales* dan *marketing* dalam mencantumkan harga tidak sesuai dengan *quotation*.



Gambar 1. 4 *Rework & No Rework Trend*

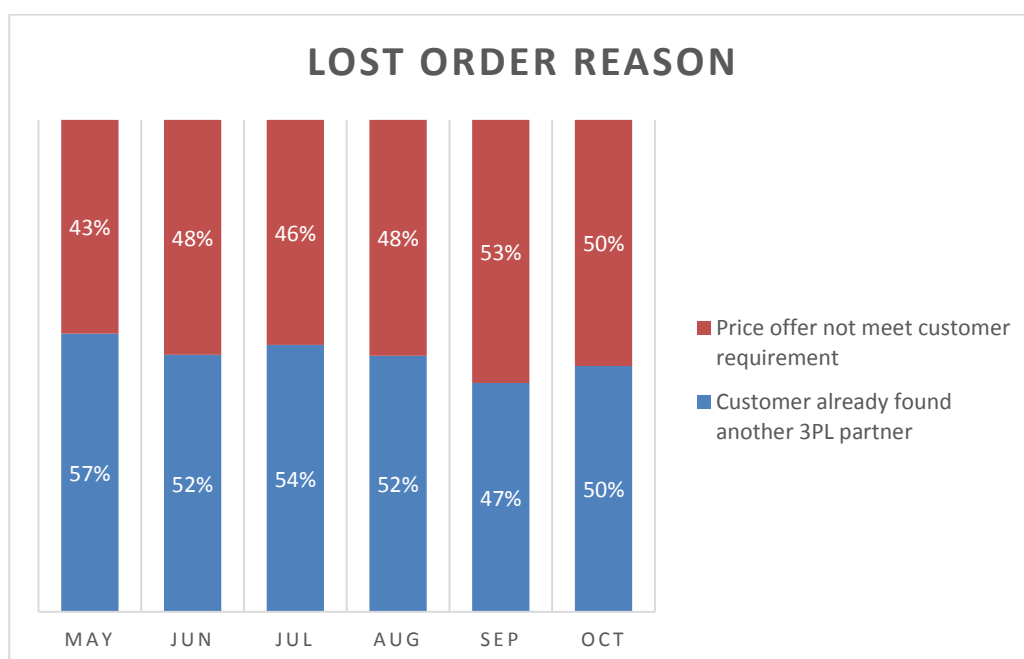
Sumber : PT Yama Ekspres, 2022

*Leadtime* yang lama ini disebabkan proses pada PT Yama Ekspres masih membuat manual menggunakan Word Base dan Pesanan yang sudah masuk akan diinformasikan kepada bagian Operational secara manual dan untuk membuat tagihan pihak Operational menginformasikan kepada pihak Keuangan secara manual juga. Di sisi lain, Peneliti melihat proses ini sangat tidak efektif dapat dilihat pada Gambar 1.5. yang merupakan data 6 bulan terakhir terkait *quotation* yang dikeluarkan PT Yama Ekspres.



*Gambar 1. 5 Completed & Lost Quotation*  
 Sumber : PT Yama Ekspres, 2022

Pada Gambar 1.5 dapat terlihat bahwa terdapat 324 Quotation yang dikeluarkan PT Yama Ekspres kepada pelanggan. Namun, hanya 30% atau 97 Quotation yang diproses sementara sisanya 70% atau 227 Quotation itu tidak jadi diproses karena beberapa hal berikut pada Gambar 1.6.



*Gambar 1. 6 Lost Order Reason*  
 Sumber : PT Yama Ekspres, 2022

Sebanyak 52% atau 117 Quotation batal diproses dikarenakan pelanggan sudah menemukan vendor *Freight Forwarding* yang diinginkan dikarenakan late response dari PT Yama Ekspres dalam memberikan penawaran *quotation* dan sisanya 48% atau 110 Quotation batal diproses dikarenakan harga tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti ingin membuat PT Yama Ekspres dapat menyelesaikan pesannya secara efektif dan efisien. Proses pengelolaan pesanan di PT. Yama Ekspres saat ini tidak efektif dikarenakan terjadi berulang tidak memenuhi SLA dan tidak efisien karena prosesnya yang masih manual menggunakan dokumen fisik berupa dokumen yang mengkonsumsi kertas A4, tinta printer, listrik untuk printer, ATK, dll yang berkaitan dengan dokumen *shipment*. Hal ini tentunya menunjukkan ketidakefisienan proses pengelolaan pesanan di PT. Yama Ekspres. Fenomena seperti ini umumnya diteliti menggunakan metode *Business Process Management* (BPM).

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus pada penelitian ini berangkat dari fenomena latar belakang dimana Proses Bisnis di PT. Yama Ekspres dinilai tidak efektif dan efisien dikarenakan prosesnya masih dilakukan secara manual yang menyebabkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pesanan tidak sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*).

Batasan penelitian ini hanya menganalisis proses pengelolaan pesanan jasa ekspedisi muatan PT Yama Ekspres pada bagian Ekspor.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi aktual *Business Process Management* di PT Yama Ekspres?

2. Bagaimana cara menganalisis *Business Process Management* di PT Yama Ekspres?
3. Bagaimana usulan perbaikan *Business Process Management* di PT Yama Ekspres?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi aktual *Business Process Management* di PT Yama Ekspres.
2. Mengetahui cara menganalisis *Business Process Management* di PT Yama Ekspres.
3. Mengetahui usulan perbaikan *Business Process Management* di PT Yama Ekspres.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu pengetahuan bagi program studi administrasi bisnis mengenai Proses Bisnis yang mata kuliahnya keterkaitan dengan Manajemen Operasi
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan rekomendasi bagi penulisan karya ilmiah di program studi administrasi bisnis mengenai proses bisnis di suatu perusahaan.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian yang dilakukan dalam penyusunan skripsi ini diharapkan dapat mengusulkan proses yang baru di PT Yama Ekspres . Sehingga dapat menjadi usulan

pengembangan sebagai perbaikan proses di PT Yama Ekspres agar lebih efektif dan efisien.

## **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Skripsi ini disusun berdasarkan sistematika penulisan terbagi ke dalam beberapa bagian, yaitu:

- **BAB I PENDAHULUAN**, pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA** pada bab ini berisi literatur yang berkaitan dengan gejala-gejala yang diteliti serta membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi di dalam penelitian ini.
- **BAB III METODE PENELITIAN**, pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci yaitu pembuatan model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah yang terdiri dari pengumpulan data, pengolahan data, perancangan proses, analisis rancangan, serta kesimpulan dan saran.
- **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, pada bab ini berisi tentang tahap pengolahan data, yang dimulai dengan menentukan data primer dan data sekunder, serta hasil pengolahan data yang meliputi diagram alur proses bisnis order management aktual yang akan diolah dengan metode *Business Process Management* yang kemudian dijadikan acuan untuk memberikan usulan perbaikan proses bisnis.
- **BAB V PENUTUP** pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran untuk perusahaan untuk penelitian di kemudian hari.



### 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Yama Ekspres Jalan Cibodas Raya No.4 Bandung Jawa Barat dan dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2021/2022 dengan agenda kegiatan seperti pada Tabel 1.1

**Tabel 1. 1**  
**WAKTU PENELITIAN**

No	Deskripsi Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan							
		November 2021	Januari 2022	Juli 2022	Agustus 2022	September 2022	Oktober 2022	Februari 2023	Juni 2023
1	Pengajuan Judul Penelitian								
2	Penyusunan Usulan Penelitian								
3	Seminar Usulan Penelitian								
4	Penyusunan Laporan Penelitian								
5	Pelaporan Hasil Penelitian								
6	Sidang Akhir								