

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di dalam perkembangan era sekarang ini, ada berbagai hal yang telah berkembang ditengah masyarakat. Salah satu dari sekian hal tersebut adalah kenaikan dari tren pengiriman logistik lewat jasa pengiriman barang. Beberapa tren yang mengalami peningkatan perkembangan seperti di dalam sektor perekonomian, sektor bisnis usaha, sektor perindustrian, sektor perdagangan, dan juga sektor-sektor lainnya. Selain itu, salah satu sektor yang mengalami perubahan tersebut adalah pada sektor logistik atau jasa pengiriman barang. Dengan pesatnya perkembangan bisnis logistik, kebutuhan akan moda transportasi logistik skala besar semakin tinggi. Hal ini mengakibatkan arus mobilitas alat angkut atau transportasi meningkat dari sebelumnya. Faktor yang memengaruhi pencapaian masa depan logistik Indonesia yang lebih baik adalah Indonesia memiliki puluhan ribu pulau, jumlah penduduk yang banyak, serta sumber daya alam yang melimpah. Selain itu, komoditas Indonesia yang beragam juga mendukung industri logistik di tanah air sehingga memiliki lebih banyak peluang.

Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satunya adalah ketepatan waktu pengiriman barang yang telah dipesan atau dibeli. Jika pelanggan merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan dalam hal pengiriman barang, maka

tidak menutup kemungkinan akan membuat pelanggan semakin loyal terhadap perusahaan tersebut. Semakin loyal pelanggan untuk membeli produk perusahaan maka permintaan suatu barang akan semakin meningkat.

Agar perusahaan mampu memenuhi permintaan dari pelanggan tanpa menciptakan kelebihan atau kekurangan persediaan, maka *supply chain management* merupakan salah satu hal yang perlu di perhatikan oleh perusahaan dalam pengelolaan barang. Mayoritas perusahaan masih memfokuskan dirinya pada aktifitas-aktifitas yang berada dalam perusahaan. Hal ini dapat dimengerti karena aktifitas yang berada pada perusahaan berada dalam lingkungan internal sehingga lebih mudah dalam melakukan pengendalian.

Perusahaan bisa fokus dalam memproduksi kebutuhan barang pelanggan, ada alternatif yang bisa dilakukan perusahaan agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan pengiriman produknya kepada pelanggan yaitu dengan bekerjasama dengan perusahaan 3PL atau *third party logistic* yaitu sebuah perusahaan yang menyediakan layanan logistik kepada perusahaan atau individu untuk melakukan untuk melakukan satu atau lebih fungsi yang berada di dalam *supply chain management*. Hal ini sesuai dengan pendapat Woo dan Shagiri (2011:24) yang mendefinisikan 3PL sebagai hubungan antarmuka dalam rantai pasok dan *third party logistics provider* dimana jasa logistik ditawarkan dari yang standar hingga sesuai dengan keinginan konsumen, dalam hubungan jangka pendek atau jangka panjang dengan tujuan mencapai efektifitas dan efisiensi.

Secara umum peranan perusahaan 3PL mencakup beberapa hal sebagai berikut :

1. Pergudangan yaitu memastikan barang tersimpan di lingkungan yang sesuai dengan cara yang benar.
2. Transportasi yaitu memastikan barang tiba di tujuan dengan selamat dan dalam keadaan utuh serta tidak rusak.
3. Distribusi yaitu memastikan barang yang dikirim sesuai dengan alamat yang dituju dan tepat waktu.
4. Pengiriman dan penerimaan yaitu memastikan barang yang dikirim dengan pengiriman yang paling efektif dan efisien.
5. Visibilitas yaitu memastikan semua aktifitas keluar masuk barang dapat terpantau.

Dalam melakukan pengiriman produk perusahaan 3PL mempunyai target waktu pengiriman yang berbeda untuk setiap tujuan daerah distribusi. Sebagai contoh target pengiriman dari Surabaya untuk tujuan area Jawa Barat adalah 2 hari, sedangkan untuk area Sumatra bisa mencapai 5-7 hari. Berbeda lagi dengan tujuan luar pulau Jawa yang mode transportasinya adalah menggunakan kapal laut. Target waktu yang digunakan akan lebih lama karena akan berhubungan dengan jadwal kapal serta waktu bongkar di pelabuhan. Target pengiriman ini sangat berpengaruh bagi perusahaan yang mempunyai produk agar ketersediaan produknya di pasaran tidak mengalami kekosongan. Karena jika pengiriman produk mengalami keterlambatan maka ketersediaan

produk di area distributor akan langka. Hal ini yang akan menyebabkan potensi pelanggan berpindah untuk menggunakan produk lainnya.

Salah satu 3PL di Indonesia adalah PT. Li Fung Service Indonesia yang beralamat di Jl. Beta Maspion, Manyasidomukti, Kec. Manyar, Gresik. Perusahaan ini melayani beberapa perusahaan diantaranya adalah PT. Beiersdorf Indonesia yang memproduksi produk kosmetik dengan brand Nivea. Mulai dari penyimpanan produk sampai pengiriman produk ke distributor PT Beiersdorf Indonesia bekerjasama dengan PT Li Fung Service Indonesia mulai dari tahun 2016 sampai sekarang.

Dalam perjalanannya ada beberapa kali proses pengiriman mengalami kendala salah satunya adalah keterlambatan pengiriman barang. Berikut ini adalah tabel jumlah pengiriman PT Li Fung Service Indonesia dalam kurun waktu bulan Januari sampai Maret 2021 :

Tabel 1.1

Jumlah pengiriman dalam kurun waktu Januari – Maret 2021

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengiriman</b>	<b>Tepat Waktu</b>	<b>Mengalami Keterlambatan</b>
Januari	331	303	28
Februari	408	350	58
Maret	506	471	35

Sumber : delivery report PT LF Sevice Indonesia

Berdasarkan tabel diatas masih ada keterlambatan pengiriman barang, hal ini dapat membuat ketersediaan produk di distributor menjadi terhambat sehingga sangat berpengaruh terhadap penjualan produk. Keterlambatan pengiriman juga mempengaruhi *key performance index* perusahaan karena dalam pengiriman barang perusahaan mempunyai standar sesuai yang telah di

tetapkan perusahaan. Ada beberapa faktor yang membuat keterlambatan pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia baik secara internal maupun eksternal. Dikarenakan PT. Li Fung Service Indonesia tidak mempunyai armada sehingga harus bekerjasama dengan vendor hal ini juga mempengaruhi pengiriman barang dari sisi eksternal. Dari sisi internal kemungkinan ada tahapan dalam SOP (Standar Operasioal Prosedur) pengiriman yang tidak dijalankan, kurangnya monitoring pengiriman. Sedangkan dari sisi eksternal keterbatasan tersedianya armada dari vendor, kondisi alam, perubahan jadwal penerimaan barang, serta regulasi pemerintah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka saya akan melakukan penelitian dengan judul “ **Evaluasi Proses Pengiriman Barang di PT Li Fung Service Indonesia**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka, maka dapat di tarik identifikasi masalah yang timbul sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia?
2. Apa penyebab keterlambatan pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakan penelitian yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui prosedur pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia mulai dari penerimaan *delivery order* (perintah pengiriman) , proses

penyiapan barang, proses *dispatch* (pemuatan), sampai dengan penerimaan barang di lokasi tujuan.

2. Untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia yang meliputi terbatasnya ketersediaan armada dari *vendor*, regulasi pemerintah, serta kondisi alam.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat teoritis

- A. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk menemukan solusi dari keterlambatan pengiriman yang terjadi pada perusahaan

- B. Bagi universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan kepustakaan bagi universitas.

- C. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta ilmu mengenai prosedur pengiriman yang dilakukan pada perusahaan yang bergerak di bidang 3PL

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi prosedur pengiriman barang.