

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman saat ini khususnya di bidang industri sangatlah pesat. Hal ini meningkatkan persaingan antar industri atau perusahaan. Banyak pekerjaan yang telah dilakukan untuk menjadi perusahaan terbaik dan mencapai omset yang maksimal. Perusahaan memerlukan manajemen operasional sebagai sarana untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan produksi barang, pengawasan, pengelolaan persediaan, serta pengadaan barang, karna manajemen operasional berperan penting dalam memastikan proses produksi berjalan lancar dan efisien, serta menjaga ketersediaan barang dengan jumlah yang tepat (1).

Manajemen operasional adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan nilai melalui produksi barang dan jasa dengan cara mengubah input menjadi output yang bermanfaat. Proses ini melibatkan pengelolaan sumber daya, seperti bahan baku, tenaga kerja, dan teknologi, untuk menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pasar. (2).

Manajemen operasional mencakup berbagai aktivitas, mulai dari merancang, menjalankan, hingga memperbaiki sistem yang ada untuk meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap proses operasional berjalan lancar dan produktif, dengan menggunakan sumber daya secara optimal. Di PT Indotama Seraya Artha penting untuk mengoptimalkan rantai pasok di area Jawa Timur (Jatim) 1 untuk meningkatkan efisiensi distribusi.

Terdapat penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa *Supply Chain Management* berpengaruh terhadap Distribusi. Dalam penelitian yang membahas tentang Efisiensi Persediaan dan Distribusi Melalui Integrasi *Supply Chain Management* (3). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Integrasi *Supply Chain Management* dalam meningkatkan efisiensi persediaan serta distribusi produk yang dilakukan oleh perusahaan.

Penelitian ini juga bertujuan untuk memastikan kepuasan konsumen dengan memberikan produk yang tepat, di tempat yang tepat, pada waktu dan harga yang tepat, serta dengan biaya yang tepat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi *supply chain management* dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi persediaan dan distribusi produk.

Pengelolaan persediaan yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa persediaan tidak kekurangan atau berlebihan, serta produk dapat sampai ke konsumen dengan tepat waktu, lokasi, dan biaya yang sesuai. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen dan loyalitas terhadap produk yang ditawarkan.

Sepuluh keputusan dalam Manajemen Operasi yang menjadi dasar fundamental yang harus dipahami dan diterapkan dalam praktek harian sebuah perusahaan meliputi Desain Produk/Jasa, Kualitas, Desain Proses dan Kapasitas, Seleksi Lokasi, Desain Tata-Letak, Sistem Kerja, Manajemen Rantai Pasokan, Persediaan, Penjadwalan, dan Pemeliharaan (4).

Keputusan penting dalam penelitian ini adalah manajemen rantai pasokan. Manajemen rantai pasokan yang efektif memastikan semua proses berjalan lancar, mulai dari pembelian bahan mentah hingga pengiriman produk akhir. Hal ini memungkinkan perusahaan mengurangi biaya, mempercepat waktu respons, dan memastikan ketersediaan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Proses pendistribusian barang tidak lepas dari konsep SCM (*Supply Chain Management*). *Supply chain management* merupakan jaringan yang menghubungkan berbagai pihak yang terlibat dalam proses produksi dan distribusi barang, mulai dari pemasok bahan baku, gudang, dan toko sehingga barang diproduksi dan didistribusikan dalam jumlah, tempat, dan waktu yang tepat untuk mengurangi biaya seluruh sistem untuk memenuhi persyaratan tingkat layanan. Rantai pasok yang efisien sangat penting dalam menjaga daya saing perusahaan di pasar global (5).

Tujuan dari manajemen rantai pasokan adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memanfaatkan sumber daya, kapasitas distribusi, inventaris, dan sumber daya manusia yang paling efisien. Selain itu, tujuan manajemen rantai pasokan adalah untuk mencapai efisiensi dan profitabilitas dari pemasok, produsen, gudang, dan toko.

Sistem manajemen rantai pasokan yang disusun secara efektif tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga memainkan peran strategis dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan. Dalam berbagai industri, penerapan sistem ini memungkinkan efisiensi dalam siklus

produksi dan distribusi. Misalnya, dalam bisnis ritel, pengecer dapat secara otomatis memberikan sinyal kepada produsen ketika stok barang hampir habis, sehingga rak tetap terisi dan proses penjualan berjalan tanpa gangguan. Integrasi ini menjadi semakin krusial bagi industri jasa distribusi produk, di mana kelancaran operasional menjadi faktor penentu keberhasilan .

Industri jasa dalam distribusi produk, manajemen operasional memegang peranan penting dalam keberlangsungan perusahaan. Perusahaan harus meningkatkan efisiensi operasional mereka untuk tetap kompetitif di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. PT Indotama Seraya Artha, yang juga dikenal dengan nama IDAKU, yang menyediakan lebih dari 2.500 item kebutuhan untuk para pelaku usaha makanan, termasuk bahan-bahan kue, makanan, dan minuman. IDAKU bertujuan untuk mendukung UMKM dan menjadi pionir waralaba bahan kue, makanan, dan minuman di Indonesia. Perusahaan yang bergerak di bidang ritel dan distribusi. Didirikan pada tahun 2016 dan berkantor pusat di Pasuruan, Jawa Timur.

PT Indotama Seraya Artha memiliki *visi* untuk menjadi perusahaan terdepan dalam mendukung UMKM, khususnya di sektor makanan dan minuman. Perusahaan ini beroperasi dengan standar toko ritel modern dan memiliki jaringan distribusi yang luas. PT Indotama Seraya Artha (IDAKU) menyadari pentingnya mengelola rantai pasokan (*Supply Chain*) yang optimal untuk memenuhi kebutuhan pasar dan pelanggan dalam mempercepat distribusi dan mengurangi biaya pengiriman.

Pengoptimalan rantai pasokan sangat penting, terutama di area strategis Jawa Timur (Jatim) 1 yang mencakup Pasuruan, Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto, Malang, dan Probolinggo. Wilayah ini memiliki potensi pasar yang besar, namun distribusi yang terlambat sering kali tertunda hingga 3-4 hari yang mengakibatkan barang tidak terkirim sepenuhnya ke pelanggan. Faktor-faktor keterlambatan ini disebabkan oleh persediaan barang yang tidak memadai, kurangnya komunikasi antar tim yang bersangkutan, dan faktor jarak tempuh antar pelanggan yang berakibat pada banyaknya komplain dan keluhan dari pelanggan. Sehingga, sistem distribusi harus dievaluasi dan diperbaiki untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi.

Pengoptimalan *supply chain* di area Jawa Timur (Jatim) 1 bertujuan untuk mengurangi biaya operasional, meningkatkan kecepatan pengiriman, dan memperbaiki kepuasan pelanggan. Salah satu langkah yang diusulkan adalah penerapan pengelompokan pengiriman sesuai area, yang memungkinkan perusahaan untuk menentukan jalur distribusi yang paling efisien karna banyaknya titik pengiriman yang tersebar, agar setiap pengiriman dapat dilakukan dengan tepat waktu dengan biaya yang minimal.

PT Indotama Seraya Artha menghadapi tantangan dalam merancang rute pengiriman yang efisien di area Jawa Timur 1. Salah satu pendekatan yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi tantangan ini adalah metode *Saving Matrix* dan algoritma *Nearest Neighbor*.

Metode *Saving Matrix* dirancang untuk menghitung penghematan jarak dan biaya dengan menggabungkan titik pengiriman dalam satu rute yang lebih efisien melalui penghitungan jarak antar titik pengiriman guna menentukan kombinasi rute optimal. Sementara itu, algoritma *Nearest Neighbor* membantu menentukan urutan pengiriman berdasarkan jarak terdekat antara titik distribusi, sehingga mempercepat proses pengiriman dan mengurangi risiko keterlambatan.

Tabel 1. 1 Performa Pengiriman 2024

	Yanto	Ali	Agus	Hasan	Prabowo
Juli	58%	63%	58%	56%	56%
Agustus	56%	56%	65%	69%	68%
September	66%	64%	60%	65%	61%

Sumber: Data Perusahaan

Tabel 1.1 adalah data performa pengiriman pada bulan Juli dan Agustus 2024. Tiga bulan merupakan durasi waktu yang cukup untuk membangun dasar analisis performa, tanpa terpengaruh oleh fluktuasi musiman yang lebih panjang atau data yang terlalu pendek untuk ditarik kesimpulan yang signifikan. Jangka waktu ini memberikan peluang untuk memahami pola kerja operasional secara mendalam, termasuk tren kenaikan atau penurunan kinerja di tiap bulan.

Selain itu, data dalam periode ini memungkinkan evaluasi yang lebih fokus terhadap kendala spesifik yang terjadi, seperti keterlambatan pengiriman atau ketidaksesuaian stok, sehingga solusi yang lebih terarah dapat dirancang. Dengan analisis berbasis data ini, strategi perbaikan dapat diterapkan dengan akurasi tinggi, meningkatkan efisiensi serta kepuasan pelanggan di masa mendatang.

Dari data tersebut, terlihat bahwa distribusi yang dilakukan oleh tim *sales* di area Jatim 1 belum cukup optimal, yang dapat dijelaskan melalui beberapa alasan:

1. Fluktuasi Persentase

Persentase yang dicapai oleh masing-masing anggota tim *sales* menunjukkan fluktuasi yang signifikan setiap bulan. Jadi, selama ini PT IDAKU mengukur performa pengiriman berdasarkan rata-rata dari total pengiriman yang harus dilakukan dibagi dengan total yang berhasil dikirim, kemudian dikalikan 100%.

Berdasarkan rata-rata tersebut, didapatkan bahwa distribusi yang dilakukan oleh IDAKU masih belum optimal karena tidak ada satupun anggota tim yang mencapai presentase optimal (80%) atau lebih setiap bulannya. Karna faktor dari jarak tempuh antara *customer* 1 dan lainnya yang mengakibatkan barang tidak terkirim sepenuhnya ke pelanggan. Meskipun ada peningkatan dari bulan ke bulan, fluktuasi ini menunjukkan ketidakstabilan dalam kinerja.

2. Kinerja yang Bervariasi

Meskipun beberapa individu menunjukkan peningkatan, ada juga anggota tim yang kinerjanya relatif menurun. Hal ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan dalam efektivitas dalam distribusi. Penyebabnya mungkin disebabkan oleh jarak tempuh, muatan kendaraan, kurangnya pelatihan, pendekatan pemasaran yang tidak tepat, atau kurangnya motivasi kerja karyawan. Faktor-faktor ini dapat

berkontribusi pada keterlambatan dan penundaan pengiriman yang mengakibatkan terjadinya komplain dari pelanggan.

B. Identifikasi Masalah

Pengelolaan rantai pasokan dan distribusi PT Indotama Seraya Artha mempengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dalam era globalisasi dan persaingan yang ketat saat ini, keterlambatan atau penundaan pengiriman yang mencapai tiga hingga empat hari menjadi masalah utama. Hal ini menyebabkan banyak barang yang tidak terkirim sepenuhnya ke pelanggan.

Hal ini dapat menyebabkan keluhan pelanggan dan kehilangan kepercayaan pelanggan. Selain itu, kondisi ini menjadi lebih buruk karena biaya yang dikeluarkan perusahaan lebih banyak dan tetap berjalan akibat jarak tempuh yang cukup jauh antara pelanggan dan banyaknya muatan kendaraan. Ketidakmampuan untuk memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat menunjukkan bahwa sistem distribusi saat ini perlu dievaluasi dan diperbaiki. Dengan banyaknya titik pengiriman yang tersebar di seluruh area strategis Jawa Timur (Jatim) 1, dibutuhkan strategi pengelompokan pengiriman di setiap area yang komprehensif.

Distribusi barang yang tidak optimal masih menjadi tantangan besar dalam industri distribusi, khususnya di wilayah strategis Jawa Timur 1. Berdasarkan data performa pengiriman PT Indotama Seraya Artha, keterlambatan distribusi sering kali terjadi, bahkan mencapai tiga hingga

empat hari. Masalah ini diperburuk oleh faktor jarak antara pelanggan, pengelolaan rute yang belum efisien, kendala pada persediaan stok, kurangnya komunikasi antar tim yang terlibat, serta faktor sumber daya manusia, seperti mendistribusikan barang ke area yang memiliki jarak jauh. Selain itu, tingginya biaya distribusi akibat rute pengiriman yang kurang optimal menambah beban operasional perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan.

Fenomena ini menunjukkan perlunya strategi distribusi yang lebih terstruktur, seperti pengoptimalan stok barang, memperkuat komunikasi antar tim, dan metode pengelompokan rute yang efisien untuk meminimalkan jarak tempuh dan biaya distribusi. Penggunaan metode *Saving Matrix* dan *Nearest Neighbor* dapat menjadi solusi untuk merancang rute distribusi yang lebih efisien, mengurangi waktu perjalanan, dan memastikan pengiriman barang tepat waktu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti memberikan rumusan masalah:

1. Apa faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang di *sales area* Jatim 1 PT Indotama Seraya Artha?
2. Apa strategi yang digunakan untuk mencapai efisiensi proses distribusi di PT Indotama Seraya Artha?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang di *sales* area Jatim 1 PT Indotama Seraya Artha
2. Menentukan strategi yang paling efisien dalam proses pendistribusian di PT Indotama Seraya Artha

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis:

- a. Peningkatan Efisiensi Operasional: Hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan, sehingga perusahaan dapat mengimplementasikan strategi perbaikan yang lebih efektif.
- b. Optimalisasi Biaya Logistik: Dengan memahami pengaruh jarak dan *volume* muatan, perusahaan dapat merancang rute pengiriman yang lebih efisien, mengurangi biaya logistik.
- c. Strategi Distribusi yang Lebih Baik: Penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan strategi pengelompokan pengiriman yang meningkatkan kecepatan dan efisiensi distribusi.

2. Manfaat Teoritis:

Kontribusi pada Ilmu Logistik: Penelitian ini dapat menambah literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengiriman dan biaya logistik, memperdalam pemahaman di bidang tersebut.

F. Batasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Geografis: Penelitian ini terbatas pada *sales* area Jatim 1, sehingga peneliti mungkin tidak dapat dialihkan ke area lain di luar wilayah tersebut.
2. Fokus pada Faktor Tertentu: Penelitian hanya akan menganalisis faktor-faktor tertentu yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, seperti jarak, *volume* muatan, dan strategi pengelompokan, tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti cuaca, infrastruktur, atau kondisi lainnya.
3. Waktu Pengumpulan Data: Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup periode tertentu, sehingga hasilnya mungkin dipengaruhi oleh kondisi spesifik pada waktu tersebut.

