

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di antara fungsi-fungsi manajemen, manajemen operasi salah satu elemen terpenting dalam suatu organisasi atau bisnis karena memainkan peran penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas operasional. Manajemen operasi yang efektif membantu dalam mendefinisikan segala hal tentang suatu produk atau layanan yang akan memengaruhi nilai potensial bagi pelanggan (1). Bidang ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, terutama berkat inovasi dan teknologi baru yang diterapkan dalam praktik bisnis. Perubahan tersebut mendorong perusahaan untuk menggunakan manajemen operasi sebagai senjata strategis bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Untuk meningkatkan daya saing, perusahaan perlu terus meningkatkan efisiensi operasional agar dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan lebih cepat dan tepat. Salah satu faktor kunci dalam efisiensi ini adalah *lead time*, yaitu waktu yang dibutuhkan sejak proses produksi dimulai hingga produk atau layanan diterima oleh pelanggan. Mengurangi *lead time* sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan bahwa perusahaan dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan lebih efektif (1). Semakin singkat *lead time*, semakin cepat pula perusahaan merespons kebutuhan pasar, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi biaya operasional.

Memaksimalkan/mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk produksi dan distribusi, perusahaan dapat menanggapi permintaan pelanggan dengan lebih cepat

dan lebih presisi. Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, karena produk atau layanan dapat diharapkan lebih cepat dan dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, pengurangan *lead time* juga berdampak pada membantu perusahaan untuk memanfaatkan sumber daya secara lebih efisien dan mengurangi biaya yang terkait dengan inventaris, serta meminimalkan risiko keterlambatan pengiriman. Alhasil, pengurangan *lead time* berdampak signifikan pada peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan di pasar yang berkembang pesat (2).

Upaya perusahaan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dalam kegiatan operasional mulai beralih dari sistem manual ke sistem yang berbasis komputer (3). Teknologi informasi mempermudah proses administrasi dan meningkatkan keakuratan dan kecepatan pengolahan data (4). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana integrasi efektif antara manajemen operasional dan manajemen administratif berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Sistem manajemen yang efektif tidak hanya mendukung pengolahan data yang tepat, tetapi juga meningkatkan koordinasi antar fungsi di dalam perusahaan (5). Koordinasi yang baik, setiap bagian perusahaan dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama. Ini menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan responsif terhadap perubahan pasar, sehingga memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi.

Untuk mencapai koordinasi yang baik, peran administrasi yang terstruktur dan sistematis menjadi sangat penting dalam mendukung tercapainya tujuan

organisasi secara efisien (5). Administrasi memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber (6). Penggunaan berbagai sumber, baik dari segi manusia maupun teknologi guna mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, kombinasi manajemen operasi dan administrasi yang efektif menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam menghadapi tantangan bisnis di era modern.

Beberapa tahun terakhir, berbagai peneliti telah melakukan penelitian tentang digitalisasi administrasi. Misalnya, Abas Surnaya merancang sistem manajemen penjualan berbasis *website* yang lebih efisien. Peneliti menemukan bahwa sistem manual menyebabkan waktu pengumpulan data yang lama, pelaporan transaksi yang tidak real-time (7). Sementara itu, Ferry Wongso menganalisis kesulitan yang dihadapi konsumen saat memesan barang, khususnya informasi produk komputer seperti spesifikasi, harga, dan model (8).

Digitalisasi manajemen tidak hanya membawa manfaat dalam hal kecepatan dan akurasi, namun juga meningkatkan pengambilan keputusan manajemen (7,8). Data yang lebih terintegrasi dan transparan, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih cerdas berdasarkan informasi terkini. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa dalam lingkungan bisnis yang semakin cepat berubah, digitalisasi manajemen merupakan solusi efektif bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas, mengoptimalkan proses bisnis, dan pada akhirnya meningkatkan daya saing perusahaan.

Digitalisasi terbukti meningkatkan efisiensi operasional organisasi dengan mempercepat arus informasi antar departemen, sehingga pada akhirnya mempercepat proses pengambilan keputusan (5). Pada sistem yang lebih otomatis, keputusan dapat diambil dengan menggunakan data yang lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi risiko kesalahan yang sering terjadi pada proses manual. Hal ini memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan pasar dengan lebih efektif dan menjadi lebih kompetitif. Selain itu, digitalisasi juga mengurangi biaya dengan mengurangi proses manual yang lambat dan rawan kesalahan, sekaligus menjaga layanan melalui proses yang lebih terstandarisasi. Hasil akhirnya adalah peningkatan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan lebih tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

Namun tantangan terbesar dalam penerapan digitalisasi adalah perubahan kebiasaan yang sudah tertanam lama serta penolakan dari karyawan dan manajemen yang merasa nyaman dengan cara kerja tradisional (5). Banyak individu dalam organisasi mungkin merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan sistem baru, baik karena keterbatasan keterampilan teknis ataupun karena penolakan terhadap perubahan yang dianggap dapat mengganggu kenyamanan dan rutinitas kerja yang sudah mapan. Oleh karena itu, manajemen perubahan menjadi sangat penting untuk memastikan transformasi digital berjalan dengan lancar. Langkah ini mencakup pemberian pelatihan yang memadai, dukungan teknis berkelanjutan, dan komunikasi terbuka kepada semua pihak yang terlibat agar adaptasi terhadap sistem baru menjadi lebih mudah dan efektif.

Lembar 3 Urutur Arsip

Dipesan oleh: CV Tunas Abadi
Di Anggar: 526 Samarang, Sumbar
Alamat: ...

Penanan No. 12/4/4 Tanggal 25/4/24

No.	Banyaknya	Nama Barang	Harga Satuan	Jumlah
1	2	Lemari arsip pinisi kuno 51x110 - standar	Rp 2.400.000	Rp 4.800.000
2	1	Bunga kimul	Rp 1.000.000	Rp 1.000.000
Alamat Pengiriman CV Sajenegara Alada Sakti (P. 574 Tels (08123000023) Di Anggar 526 Samarang, Sumbar sajenegara			Jumlah harga Rp 5.800.000	

SYARAT PEMBAYARAN : 14
DIKIRIM TANGGAL : 25/4
DISETUJUI PEMESAN :
NAMA :

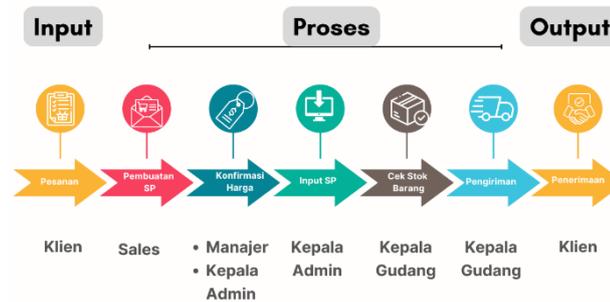
DISETUJUI: Sales Manager
Direktur
Finance

SALES REP. NAMA: ...

BUKAN SEBAGAI BUKTI PEMBAYARAN

Gambar 1. Surat Pesanan CV Tunas Abadi
Sumber: Data CV Tunas Abadi, 2024

CV Tunas Abadi merupakan perusahaan yang menjual peralatan kantor, komputer dan furniture sejak tahun 1993 dan memiliki beberapa merk yaitu Primattech, MyScreen, Ouma, dan Datafile. Selama lebih dari 30 tahun CV Tunas Abadi telah melayani berbagai klien dan proyek termasuk instansi pemerintah, universitas, sekolah dan perusahaan. Proses pemesanan klien di CV Tunas Abadi saat ini dilakukan menggunakan SP (surat pesanan) dan *excel* untuk memasukkan data penjualan. Setiap pelaporan transaksi atau pesanan harus melalui tiga tahap: konfirmasi dan pengecekan harga oleh manajer, pengecekan harga serta penginputan data oleh kepala admin, dan pengecekan stok serta pengaturan pengiriman oleh kepala gudang.



Gambar 2. Alur Pemesanan pada CV Tunas Abadi
 Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari wawancara salah satu sales di CV Tunas Abadi terdapat beberapa kendala dalam proses pemesanan hingga pendistribusian barang ke pelanggan. Terdapat kendala pada proses administrasi sampai pendistribusian bisa memakan waktu 5 hari sampai berminggu-minggu. Setelah sales membuat SP (surat pesanan) akan konfirmasi ke manajer untuk harga yang diberikan. Kemudian SP (surat pesanan) akan di cek dan konfirmasi harga lagi oleh kepala admin dan setelah itu baru di input ke *excel*. Pada proses administrasi terdapat konfirmasi *double* untuk pemberian harga dan riset data yang berulang yang mengakibatkan waktu lebih lama lagi untuk mengambil keputusan dan tentunya akan memperlambat memproses pesanan klien.

Selain itu, sales sulit mengakses atau mengecek secara *real time* proses pesanan dari klien karena alur informasi pada CV Tunas Abadi masih manual yang membuat masing-masing pihak sulit untuk berkoordinasi terutama pihak gudang. Kondisi ini seringkali mengakibatkan penundaan dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan risiko kesalahan dalam komunikasi antar departemen. Proses yang tidak terintegrasi juga menghalangi pemantauan status pesanan, yang membuat perusahaan kesulitan menyediakan informasi yang tepat dan cepat kepada

pelanggan. Hal ini dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan kepercayaan pada keandalan layanan.

Tabel 1. Data Pesanan E-Katalog Bulan Juli 2024 CV. Tunas Abadi

No	Instansi	Pesanan Dibuat	Pesanan Dikirim	Deadline Pesanan
1	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	01/07/2024	10/07/2024	11/07/2024
2	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	06/07/2024	16/07/2024	12/07/2024
3	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	06/07/2024	01/08/2024	31/07/2024
4	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	06/07/2024	01/08/2024	31/07/2024
5	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	06/07/2024	09/08/2024	19/07/2024
6	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	09/07/2024	16/07/2024	20/07/2024
7	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	10/07/2024	16/07/2024	25/07/2024
8	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	11/07/2024	19/07/2024	25/07/2024
9	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	11/07/2024	23/07/2024	25/07/2024
10	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	13/07/2024	26/07/2024	25/07/2024
11	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	15/07/2024	07/08/2024	31/07/2024
12	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	19/07/2024	31/07/2024	26/07/2024
13	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	21/07/2024	30/09/2024	25/09/2024
14	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	22/07/2024	30/07/2024	10/08/2024
15	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	29/07/2024	08/08/2024	11/08/2024

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Data E-Katalog bulan Juli menunjukkan bahwa dari 15 pesanan, ada 7 pengiriman yang tidak memenuhi deadline. Ini berarti hampir setengah dari total pesanan terlambat dikirim. Keterlambatan ini bisa diakibatkan oleh berbagai hal, termasuk kurangnya koordinasi antar-divisi atau sistem manajemen pesanan yang belum efektif. Untuk itu, evaluasi dan peningkatan sistem pengelolaan pesanan sangat diperlukan untuk memperbaiki efisiensi dan memastikan kepatuhan pada jadwal pengiriman. Dari uraian ini, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam *scriptprenuer* yang berjudul “**Optimalisasi Lead Time Melalui Digitalisasi Administrasi : Studi Pada CV Tunas Abadi**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu :
Bagaimana digitalisasi administrasi dapat mempengaruhi *lead time* dalam siklus penjualan dan distribusi di CV Tunas Abadi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan diatas, maka tujuan dari penelitian ini menganalisis efektivitas digitalisasi administrasi dalam mengurangi *lead time* pada proses penjualan sampai proses distribusi di CV Tunas Abadi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Untuk memberikan solusi yang konkret dan terukur dalam mengatasi permasalahan operasional terkait *lead time* melalui sistem administrasi digital.

Implementasi hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta mengurangi waktu tunggu *lead time* pada setiap tahapan dalam siklus penjualan dan distribusi.

2. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai digitalisasi administrasi dalam konteks manajemen penjualan dan distribusi, khususnya dalam hal pengurangan *lead time*.

