

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan perpindahan barang dari satu lokasi ke lokasi yang lain, dari awal rantai suplai yang ada hingga sampai ketangan konsumen. Ada dua pihak yang menjadi kunci dalam transportasi, pihak yang pertama adalah pengirim dan kurir. Pengirim merupakan pihak yang melakukan pemindahan barang antara dua pihak dalam suatu rantai suplai, sedangkan kurir adalah pihak yang memindahkan barang.

Dengan semakin meningkatnya perkembangan dalam dunia logistik, maka muncul pihak ketiga atau yang lebih dikenal dengan *Third Party Logistics* (3PL) yang turut membantu dalam kegiatan logistik. Pihak ketiga memberikan suatu jangkauan logistik yang luas. Perusahaan-perusahaan yang ada menggunakan jasa perusahaan pihak ketiga tersebut, baik untuk pengiriman, pergudangan, sampai pada pemrosesan informasi. Dengan adanya perusahaan pihak ketiga akan membantu dalam memberikan harga yang lebih rendah, pelayanan yang lebih baik, peningkatan utilisasi aset, dan peningkatan fleksibilitas.

Saat ini sudah cukup banyak perusahaan-perusahaan pihak ketiga (3PL) yang menawarkan berbagai macam-macam kelebihan yang saling bersaing satu dengan yang lainnya. PT. Ritra Cargo merupakan salah satu perusahaan pihak ketiga sudah berjalan cukup lama di Indonesia. PT. Ritra Cargo Indonesia menyediakan pelayanan yang unik dan lengkap kepada pelanggannya. Berbagai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ini antara lain : *air freight, sea freight, customs brokerage, logistics – supply chain management, project cargo, domestics, warehouse and distribution, serta removal (Personal and Industrial)*. Hingga kini PT.Ritra Cargo Indonesia telah melakukan kiriman barang ke beberapa kota besar di Indonesia, seperti Jakarta, Denpasar, Semarang, Yogyakarta, Makasar, Medan, Bandung, Palembang, Pekanbaru, serta beberapa kota daerah lainnya.

Persaingan yang cukup ketat dalam bidang usaha ini, membuat perusahaan perlu untuk tetap mempertahankan eksistensinya. Salah satu usaha untuk menjaga eksistensi perusahaan adalah melalui pengukuran performansi. James S. Keblor dan David A. Durtsche (2006) menyatakan bahwa ada beberapa alasan kenapa perlu untuk dilakukan pengukuran performansi. Pengukuran performansi akan membantu untuk menurunkan biaya operasional, serta mendorong terjadinya peningkatan pendapatan. Pengukuran biaya operasional akan menolong ketika akan dilakukan perubahan operasional untuk mengawasi pengeluaran. Selain itu, pengukuran performansi akan membantu untuk menemukan area penting dalam peningkatan aset. Pengukuran performansi juga dapat digunakan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Indikator performansi atau kriteria performansi merupakan karakteristik spesifik yang dapat digunakan untuk menentukan estimasi performansi yang diharapkan. Selain itu pengukuran performansi logistik dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menjaga kelancaran jasa pengiriman barang yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Schoensleben (2004;51) dalam bukunya *Integral Logistics Management* ada 4 target area yang dapat dijadikan target dalam mengukur performansi logistik perusahaan. Empat target area tersebut adalah kualitas, biaya, pengiriman, dan fleksibilitas. Selanjutnya dalam melakukan penilaian harus dilakukan penyesuaian dengan kondisi yang dimiliki oleh perusahaan.

Sampai saat ini perusahaan belum pernah melakukan pengukuran performansi total berdasarkan empat target area yang ada. Mengingat manfaat dan arti penting pengukuran performansi untuk menjaga kepuasan dan loyalitas konsumen, perusahaan sebaiknya mulai melakukan pengukuran performansi logistiknya. Lebih lanjut lagi, Susan Happek (2005) menyatakan bahwa pengukuran performansi yang dilakukan perusahaan juga dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah perusahaan telah mencapai target yang diharapkan, serta untuk mengetahui bagaimana kontribusi tiap orang dalam perusahaan.

I.2. Perumusan Masalah

Kelancaran pengiriman akan berpengaruh terhadap kepuasan, loyalitas konsumen serta efisiensi biaya yang dikeluarkan perusahaan. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka diajukan perumusan masalah sebagai berikut:

- a Bagaimana merancang indikator performansi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan?
- b Perbaikan-perbaikan apa yang seharusnya dilakukan untuk menjaga performansi logistik perusahaan ?

I.3. Batasan Masalah

Secara umum lebih dari 90 % pengiriman dilakukan untuk perusahaan *retailer* yang memiliki kontrak kerjasama dengan perusahaan seperti: Makro, Carrefour, Alfa, dan Giant. Oleh karena itu, penelitian kali ini hanya akan dilakukan untuk mengukur performansi pengiriman PT.Ritra Cargo Indonesia cabang Surabaya untuk *retailer* tetap yang ada.

I.4. Tujuan Penelitian

Kebutuhan akan kelancaran pengiriman barang dapat dipenuhi dengan jalan mengoptimalkan performansi sistem pengiriman barang yang dimiliki perusahaan. Dari hal tersebut, maka penelitian kali ini dilakukan dengan tujuan

- a Menghitung dan melakukan pengukuran performansi logistik yang dimiliki perusahaan
- b Memberikan masukan dan usulan-usulan perbaikan terhadap kondisi logistik yang dimiliki perusahaan.

I.5. Asumsi

Mengingat lebih dari 90 % pengiriman dilakukan dilakukan untuk Makro, Carrefour, Alfa, Giant yang telah memiliki kerjasama secara berkesinambungan. Maka pada penelitian ini diasumsikan bahwa performansi pengiriman yang dilakukan untuk tersebut sudah mewakili kondisi performansi logistik secara keseluruhan.

I.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibagi kedalam 5 bab, yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, analisa dan pembahasan, serta penutup.

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, permasalahan, tujuan, batasan masalah serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi tentang teori-teori yang melandasi dilakukannya penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian berisi tentang tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian, yang meliputi tahap identifikasi masalah, pengumpulan dan pengolahan data, analisa data serta pembuatan kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi penjelasan tentang proses pengumpulan data yang ada serta cara mengolah data yang ada sesuai dengan kebutuhan.

BAB V ANALISA DATA

Berisi pembahasan secara rinci dan mendalam tentang permasalahan yang ada, dari hasil analisa data diketahui berbagai informasi yang menjawab permasalahan yang muncul.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisa yang telah dilakukan, dapat dibuat suatu kesimpulan dan saran tentang penelitian yang telah dilakukan.