

EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG DI PT. LI FUNG SERVICE INDONESIA

Mochamad Syafii, Sugeng Waluyo, Arkisman
syafiimochamad87@gmail.com, emailsugengwaluyo@gmail.com, arkismanfhug@gmail.com

ABSTRACT

This research is to find out the delivery procedures at PT. Li Fung Service Indonesia starting from receiving delivery orders (delivery orders), the process of preparing goods, the process of dispatch (loading), to receiving goods at the destination location and to find out the causes of delays in delivery at PT. Li Fung Service. Indonesia which includes the limited availability of fleets from vendors, government regulations, and natural conditions. This research is included in qualitative research that uses field research methods, namely research conducted in the realm of actual life. In this case the researchers conducted an analysis of the process of shipping goods carried out at PT. Li Fung Service Indonesia through observation and interviews. The results show that standard operating procedures for shipping goods at PT. Li Fung Service Indonesia include standard operating procedures for order processing, standard operating procedures for loading and dispatching, and standard operating procedures for domestic transportation that have been implemented in the field, but there are several steps that have not been carried out in accordance with it's terms. With several standard operating procedures that have not been implemented in the field, this can become an obstacle in the delivery of goods at PT. Li Fung Service Indonesia, namely the cut off of receiving delivery orders exceeding the agreed limit, so a mutual agreement is needed between PT. Li Fung Service Indonesia and PT. Beiersdorf Indonesia.

Keywords : *Standard Operating Procedures, Goods Delivery*

ABSTRAK

Penelitian ini 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 dan Untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengiriman di PT. Li Fung Service Indonesia yang meliputi terbatasnya ketersediaan armada dari *vendor*, regulasi pemerintah, serta kondisi alam. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian lapangan yaitu yaitu penelitian yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Dalam hal ini peneliti melakukan analisis terhadap proses pengiriman barang yang dilakukan di PT. Li Fung Service Indonesia melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, standar operasional prosedur pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia meliputi standar operasional prosedur *order processing*, standar operasional prosedur *loading* dan *dispatch*, dan standar operasional prosedur transportasi domestik sudah dijalankan di lapangan, namun ada beberapa langkah yang masih belum dijalankan sesuai dengan ketentuannya. Dengan adanya beberapa langkah standar operasional prosedur yang belum diterapkan dilapangan maka hal ini dapat menjadi kendala dalam pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia yaitu *cut off* penerimaan order pengiriman melebihi batas yang telah disepakati, sehingga diperlukan kesepakatan bersama antara PT. Li Fung Service Indonesia dan PT. Beiersdorf Indonesia.

Kata kunci : *Standar Operasional Prosedur, Pengiriman Barang*

PENDAHULUAN

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. Menurut Tjiptono 2014:295, “Saluran distribusi merupakan serangkaian partisipan organisasional yang melakukan semua fungsi yang dibutuhkan untuk menyampaikan produk atau jasa dari penjual ke pembeli akhir”. Dalam proses distribusi ada elemen penting yang terlibat dalam prosesnya yaitu perantara.

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.

Agar perusahaan bisa fokus dalam memproduksi kebutuhan 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.

Salah satu 3PL di Indonesia adalah PT. Li Fung Service Indonesia yang beralamat di Jl. Beta Maspion, Manyar sidomukti, 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.

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 penulis melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Proses Pengiriman Barang di PT. Li Fung Service Indonesia”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif ucapan atau tulisan dan perilaku atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Hal ini bertujuan agar lebih dapat menyesuaikan diri dengan penajaman faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman sehingga peneliti lebih mudah dalam menyajikan data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

PEMBAHASAN

SOP adalah pedoman atau acuan melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata cara kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. PT. Li Fung Service Indonesia juga mempunyai SOP dalam setiap menjalankan pekerjaan diantaranya adalah SOP tentang order process (proses penerimaan order), SOP *loading & dispatch* (pemuatan dan pengiriman), SOP transportasi domestik.

Dari pengamatan standar prosedur operasional yang telah di buat di PT. Li Fung Service Indonesia dengan pelaksanaan prosedur standar operasional yang telah dijalankan di lapangan terdapat ketidaksesuaian. Hal ini yang menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses pengiriman barang yang dilakukan di PT. Li Fung Service Indonesia. Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Li Fung Service Indonesia :

Dalam standar prosedur operasional order processing terdapat poin yang menyatakan bahwa “ *Transport Planner* mengunduh order secara harian di WMS dengan batas waktu yang sudah ditentukan yaitu per jam 14.15. jika ditemukan eror pada system WMS maka transport planner akan berkoordinasi dengan tim IT (*Information Technology*) untuk melakukan pengecekan terhadap system WMS. IT akan menginformasikan penyebab dan berkoordinasi dengan transport planner untuk mendapatkan data order. Kemudian transport planner melakukan pengecekan data unduhan sesuai informasi dari Beiersdorf Admin”. Sedangkan pelaksanaannya di lapangan batas waktu lebih dari jam 14.15 atau bahkan tidak ada batas waktu order processing. Dari temuan ini dapat di berikan masukan yaitu refreshment standar operasional prosedur agar semua pihak yang terlibat dapat menjalankan proses sesuai prosedur.

Pada pelaksanaan standar prosedur operasional pihak Beiersdorf melakukan revisi truk tipe saat proses dispatch, sedangkan pada standar operasional prosedur yang telah di sepakati adalah admin Beiersdorf melakukan review load plan dari transport planner jika disetujui maka admin Beiersdorf akan mengirimkan konfirmasi finalize load plan dengan mengirimkan nomor konfirmasi. Jika belum disetujui maka admin Beiersdorf akan update ulang dan merevisi *load plan* serta mengirimkan kembali ke transport planner untuk selanjutnya di eksekusi proses picking barang. Dari temuan ini dapat diberikan masukan yaitu sesuai konfirmasi *load plan* yang telah di setuju maka pengiriman bisa langsung di eksekusi agar bisa segera dikirimkan sesuai target waktu yang telah ditentukan.

Pada standar operasional prosedur telah ditentukan jenis truk yang akan melakukan pengiriman, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat jenis truk yang tidak sesuai dengan standar nya, sehingga hal ini dapat menghambat proses

pengiriman barang. Jika truk yang digunakan tidak sesuai dengan standar maka barang yang seharusnya bisa langsung dikirimkan pada hari yang telah ditentukan bisa tertunda karena harus mengganti dengan truk yang sesuai. Dari temuan ini dapat diberikan masukan yaitu truk yang harus dikirimkan vendor harus sesuai kesepakatan dan standar dari PT. Li Fung Service Indonesia.

Dalam pelaksanaan standar operasional prosedur yang dijalankan di lapangan terdapat pengiriman urgent, sehingga untuk pengiriman urgent tersebut harus dikirimkan sesegera mungkin. Jika hal ini sering terjadi maka pengiriman sebelumnya yang telah disepakati untuk dikirimkan akan mundur di hari selanjutnya sehingga proses pengiriman akan mengalami gangguan. Namun standar operasional prosedur untuk pengiriman urgent ini belum ada SOP-nya. Dari temuan ini dapat diberikan masukan yaitu membuat standar operasional prosedur khusus untuk pengiriman urgent.

Dalam pelaksanaan di lapangan PT. Li Fung Service Indonesia tidak mempunyai armada truk sendiri, sehingga PT. Li Fung Service Indonesia bekerjasama dengan vendor transport dari pihak luar. Sehingga hal ini dapat menghambat proses pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia jika vendor tidak bisa menyediakan armada truk yang dibutuhkan PT. Li Fung Service Indonesia. Meskipun dengan pertimbangan awal mungkin cost perusahaan akan besar untuk pengadaan armada truk namun seiring dengan berjalannya waktu kepuasan klien atau koncumen akan tercapai jika barang dikirimkan segera di kirimkan sesuai target.

Untuk pengiriman dengan kategori urgent maka dibutuhkan truk yang tersedia setiap saat namun di lapangan PT. Li Fung Service Indonesia belum mempunyai truk dedicated atau truk yang tersedia jika dibutuhkan sewaktu-waktu. Maka dapat diberikan masukan untuk truk pengiriman urgent bisa menggunakan truk *dedicated*. Dilihat dari pentingnya standar operasional

prosedur dan hasil dari penelitian, maka hal ini sesuai dengan manfaat standart operasional prosedur menurut Nur'aini 2016:42 mempermudah proses evaluasi yaitu Setelah ditentukan standarisasi kegiatan, dengan demikian akan mempermudah para supervisor atau manajer untuk melakukan evaluasi dan penilaian. Secara tidak langsung, dengan adanya SOP, akan membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengiriman barang dan penyebab keterlambatan pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia. Data yang diperoleh dengan membaca standar operasional prosedur serta melakukan wawancara langsung kepada DC Manajer, supervisor transport serta planner transport di PT. Li Fung Service Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Standar operasional prosedur pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia meliputi standar operasional prosedur order processing, standar operasional prosedur *loading* dan *dispatch*, dan standar operasional prosedur transportasi domestik sudah dijalankan di lapangan.
2. Kendala dalam pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia yaitu *cut off* penerimaan order pengiriman melebihi batas yang telah disepakati, sehingga diperlukan kesepakatan bersama antara PT. Li Fung Service Indonesia dan PT. Beiersdorf Indonesia. Belum ada standar operasional prosedur tentang pengiriman dengan kategori urgent sehingga hal ini juga menjadi kendala dalam proses pengiriman barang di PT. Li Fung Service Indonesia.

Selanjutnya PT. Li Fung Service Indonesia belum mempunyai truk sendiri ataupun truk dedicated sehingga jika ada pengiriman urgent belum bisa mengirimkan sesuai permintaan dari PT. Beiersdorf Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. PT. Li Fung Service Indonesia dan PT. Beiersdorf Indonesia melakukan merefreshment standar operasional prosedur bersama-sama yaitu standar operasional prosedur mengenai order processing karena cut off yang disepakati adalah jam 14.15 namun pelaksanaan di lapangan order keluar jam berapapun tetap dieksekusi.
2. Membuat standar operasional prosedur khusus untuk pengiriman barang dengan kategori urgent.
3. PT. Li Fung Service Indonesia melakukan pengadaan truk meskipun dengan pertimbangan awal mungkin cost perusahaan akan besar untuk pengadaan armada truk tersebut namun seiring dengan berjalannya waktu kepuasan klien atau konsumen akan tercapai jika barang dikirimkan segera di kirimkan sesuai target.
4. Memberikan sanksi yang lebih tegas kepada pihak yang tidak menjalankan SOP sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Tanzeh, 2011, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta, Teras.
Arif, Muhammad. 2018, *Supply Chain Management*, Yogyakarta,

Deepublish. Arifin, Zainal, 2011, *Penelitian Pendidikan*, Bandung, Remaja Rosda.

Assauri, S. 2011. *Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages*, Jakarta, Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Bandung, Unpad.

Budihardjo, 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

Garside Annisa Kesy & Rahmasari Dewi. 2017, *Manajemen Logistik*, Malang, UMM Press. Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku praktis mengembangkan SDM*, Jogjakarta, Laksana.

Hayati, Enty Nur. 2014. *Supply Chain Management (SCM) Dan Logistic Management*.

Nur'Aini, Fajar. 2016. *Pedoman Praktis Menyusun SOP*, Yogyakarta, Quadrant.

Rukaesih. Maolani dan Ucu Cahyana. 2015, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada. Sailendra,

Annie. 2015. *Langkah langkah praktis membuat SOP*, Yogyakarta, Cetakan pertama. trans idea publishing.

Siahaya, Willem. 2013, *Sukses Supply Chain Management Akses Demand Chain Management*, Jakarta, In Media,.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung, Alfabeta,.

Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, In Media,.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta, Andi Offset.