

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang dan Masalah**

Jasa pengiriman barang memang memiliki peranan penting terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya pada angkutan barang yang menggunakan pesawat udara. Transportasi yang semakin baik dan berkembang cepat serta ditunjang dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini banyak juga berdiri perusahaan pengiriman barang domestik. Dimana suatu perusahaan pengiriman barang tersebut dalam penanganannya selain menggunakan sarana dan prasarana yang canggih, juga perusahaan tersebut membutuhkan kerjasama dengan pihak lain untuk memperluas jaringan dan sistem kinerja perusahaan tersebut agar lebih baik dalam penanganannya. Oleh sebab itu, banyak juga terjadi persaingan antar perusahaan di bidang jasa pengiriman barang dalam menjual produknya kepada konsumen, tetapi tidak semua orang dapat mendirikan suatu perusahaan pengiriman barang tersebut dengan baik, karena untuk menempatkan suatu perusahaan tersebut dalam industri jasa pengiriman barang domestik harus dapat memiliki sumber daya manusia yang professional, dan kemampuan standar kerja yang tinggi, bila mereka ingin mendapatkan akses yang paling baik di pasar dan kepercayaan dari konsumen.

Perkembangan tersebut menyebabkan timbulnya banyak masalah yang harus segera di atasi oleh perusahaan jasa pengiriman barang dalam

mempertahankan bisnisnya, khususnya untuk peningkatan pendapatan dalam fungsi penjualan. Kondisi demikian menyebabkan perusahaan-perusahaan bekerja keras untuk merebut pasar, melalui struktur organisasi yang terkoordinir, spesialisasi yang tinggi, serta kemampuan pihak manajemen untuk bekerja secara efektif dan efisien. Agar dapat diketahui apakah perusahaan tersebut telah menjalankan kegiatan operasinya dengan efektif dan efisien diperlukan suatu *Standard Operasional Prosedur (SOP)*.

Langkah-langkah kerja yang tertib ini disebut SOP (*Standard Operasional Prosedur*). Dengan adanya SOP diharapkan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan (Dwiyanto, 1999). Menurut Tjipto (2010) *Standard Operasional Prosedur (SOP)* adalah proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

Perusahaan Wahana Prestasi Logistik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengiriman barang. Dalam bisnis tersebut, kualitas

pengiriman yang dihasilkan akan sangat mempengaruhi perkembangan perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen sangat rentan untuk dapat berpindah ke perusahaan sejenis yang lain apabila kualitas pengiriman yang dirasa kurang memuaskan. Konsumen semakin jeli untuk dapat memahami bagaimana kualitas pengiriman yang baik. Berdasarkan observasi awal peneliti, Perusahaan Wahana Prestasi Logistik mengatakan bahwa persoalan kualitas pengiriman yang dihasilkannya ikut menentukan pesat dan tidaknya perkembangan perusahaan. Kualitas output dari perusahaan tidak dapat diabaikan, apabila perusahaan menginginkan terdapatnya perkembangan yang positif pada tahun-tahun yang akan datang.

Dalam beberapa bulan terakhir menunjukkan perkembangan jumlah barang yang berhasil dikirim oleh Wahana Prestasi Logistik cukup stabil dan cenderung mengalami peningkatan dari konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pangsa pasar Wahana Prestasi Logistik sendiri telah memiliki pembeli atau pelanggan yang siap menerima hasil produksinya. Kondisi tersebut harus terus dijaga dan dikembangkan agar perusahaan dapat tetap bertahan dalam bisnis tersebut.

Kondisi persaingan ini, tidak hanya datang dari internal perusahaan. Banyak perusahaan sejenis dengan kualitas pengiriman yang relatif sama. Kondisi ini menimbulkan persaingan yang ketat sehingga perusahaan saling berlomba untuk menawarkan kelebihan jasanya dibanding produk sejenis dari perusahaan lain. Banyaknya keunggulan yang ditawarkan mengakibatkan perusahaan harus

mampu menjaga kualitas yang telah dicapai, disamping terus melakukan peningkatan kualitas jasa yang dihasilkan. Setiap perusahaan tentunya akan berusaha untuk dapat menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Dalam situasi pemasaran yang semakin ketat persaingannya tersebut, peranan *Standard Operasional Prosedur* perusahaan ini akan semakin besar di dalam kaitannya dengan perkembangan perusahaan dan mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

Perusahaan yang sadarakan hal itu selalu melakukan kegiatan penyusunan *Standard Operasional Prosedur* didalam setiap produksi barang dan jasa. Setiap organisasi perusahaan memiliki pola dan mekanisme tersendiri dalam menjalankan kegiatannya, pola dan mekanisme itu melalui suatu prosedur dan pedoman secara manual, oleh karena itu melalui bagian ini akan dikemukakan pengertian-pengertian yang berkaitan dengan pola dan mekanisme kerja dalam perusahaan, seperti prosedur, SOP, dan standar kerja.

Dalam aktivitasnya sehari-hari, Wahana Prestasi Logistik selalu berusaha meningkatkan kualitas demi kepuasan pelanggan. Meskipun sudah melakukan perbaikan SOP, tetap masih ada barang yang dikirim tidak tepat waktu. Proses pengiriman yang dilakukan oleh Wahana Prestasi Logistik masih menggunakan sistem manual dan barcode. Dimana operator akan men *scan* data *barcode* yang akan menjadi data *verifikasi* bahwa barang tersebut sudah dipisahkan dan siap untuk dikirim terlalu menyita waktu, karena diperlukan sumberdaya manusia untuk mengerjakannya. Selain itu banyak terjadinya kesalahan dalam pemilahan,

penempatan barang dimana hal tersebut bisa menyebabkan kondisi barang menjadi rusak atau terpisah dari yang lain yang disebabkan oleh kelalaian pegawai. Dengan semakin banyaknya permintaan pengiriman, tentunya perusahaan ingin meminimalisasi kemungkinan keterlambatan pengiriman demi kepuasan pelanggan.

Permasalahan-permasalahan utama dalam pelaksanaan SOP di Wahana Prestasi Logistik secara garis besar dapat dilihat dari beberapa aspek seperti aspek manusia, aspek metode kerja, aspek teknologi, dan aspek lingkungan kerja.

Permasalahan utama yang terjadi di Wahana Prestasi logistic terjadi di aspek manusia dengan indikator-indikator karyawan yang kurang responsif, karyawan yang tidak berkompeten, kejujuran karyawan yang rendah, dan tingkat pelayanan yang belum berpihak kepada konsumen. Permasalahan dari aspek metode kerja terjadi pada saat sering terjadinya pengiriman barang yang tidak tepat waktu. Permasalahan aspek teknologi dapat terlihat dengan penerapan teknologi informasi yang belum terintegrasi dan belum maksimalnya peran website perusahaan, sedangkan aspek lingkungan kerja dapat dilihat dari tingkat keadaan lingkungan kerja fisik di perusahaan seperti tingkat penerangan yang masih rendah, pengaturan ruang kerja, peralatan kerja yang kurang mendukung, dan tingkat sirkulasi udara yang rendah.

Permasalahan-permasalahan tersebut diantaranya pengiriman tidak tepat waktu, , sarana yang kurang mendukung, pelayanan yang belum berpihak kepada konsumen, dan sistem yang belum terintegrasi.

Secara garis besar pelaksanaan SOP di WAHANA prestasi logistik terdiri dari tujuh langkah yaitu sebagai berikut :

1. Tim keranjang incoming yang bertugas untuk menyortir barang, menempelkan label, dan membuat manifest barang yang akan disortir
2. Ka. Delivery dan Pickup yang bertugas untuk menerima barang yang sudah tertempel tanda terima kiriman (TTK) lembar 5, tanda terima kiriman (TTK) lembar 4 dan manifest sebanyak 2 lembar. Setelah menerima barang yang sudah tertempel tanda terima kiriman (TTK) lembar 5, tanda terima kiriman (TTK) lembar 4 dan manifest sebanyak 2 lembar maka kepala delivery dan pick up akan melakukan pemeriksaan terkait dengan penerimaan tersebut. Apabila hasil pemeriksaan dari kepala delivery dan pick up terhadap penerimaan tersebut dinyatakan tidak komplit maka salah satu proses selanjutnya yang dilakukan adalah mengembalikan barang, TTK dan manifest ke tim keranjang incoming.
3. Administrasi supir sesuai instruksi dari kepala delivery dan pick up akan membuat surat jalan di sistem intranet dan menerima tanda terima kiriman (TTK) lembar empat yang diserahkan oleh kepala delivery dan pick up. Setelah membuat surat jalan disistem intrnet, pelaksana administrasi supir akan

mencetak surat jalan tersebut. Setelah selesai mencetak surat jalan, maka surat jalan tersebut beserta tanda terima kiriman (TTK) lembar keempat akan diserahkan kepada pelaksana supir yang akan melakukan kegiatan operasional delivery.

4. Pelaksana supir menerima tanda terima kiriman (TTK) lembar keempat dan surat jalan yang diserahkan oleh pelaksana administrasi supir.
5. Pelaksana handling menerima surat jalan dari pelaksana supir.
6. Penerima barang menerima tanda terima kiriman (TTK) lembar empat dan lima dari pelaksana supir ketika akan menerima barang. Setelah menerima tanda terima kiriman (TTK) lembar empat dan lima, maka penerima barang akan membubuhkan tanda tangan di tanda terima kiriman (TTK) tersebut. Setelah menandatangani tanda terima kiriman (TTK) proses selanjutnya adalah penerima barang akan menerima barang dari pelaksana supir. Dengan dilakukannya penandatanganan tersebut menandakan bahwa penerima barang telah menerima barang dari pengirim melalui pelaksana supir PT. Wahana Prestasi Logistik.
7. Person in charge (PIC) menerima manifest terikirim dan tanda terima kiriman (TTK) lembar empat dari administrasi supir. Proses operasional delivery akan berakhir ketika tanda terima kiriman (TTK) lembar 4 dan laporan manifest terikirim telah diterima oleh person in charge (PIC) report

Gambaran diatas menunjukkan betapa pentingnya *Standard Operasional Prosedur* untuk meningkatkan jumlah pemasaran dan menghindari keluhan serta menjaga kepercayaan konsumen terhadap suatu jasa. Tanpa mengesampingkan faktor-faktor lain yang juga menunjang perkembangan suatu usaha seperti faktor pemasaran, sumber daya manusia, teknologi dan sebagainya, peneliti berusaha memfokuskan upaya pengembangan perusahaan dari sisi *Standard Operasional Prosedur*.

Penelitian ini sendiri menjadi relevan untuk dilakukan sebagai upaya membantu perusahaan dalam rangka mencapai misinya tersebut. Dengan latar belakang diatas maka peneliti akan mengambil judul “Evaluasi Pelaksanaan *Standard Operasional Prosedur* (SOP) Perusahaan Wahana Prestasi Logistik”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hasil pelaksanaan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik?
2. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi penyimpangan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hasil pelaksanaan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penyimpangan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penulisan skripsi ini penulis akan membatasi permasalahan. Adapun batasan-batasan masalah meliputi:

1. Penelitian ini dilakukan dengan satu obyek penelitian yaitu Perusahaan Wahana Prestasi Logistik bagian Tim Keranjang Incoming.
2. Alat analisa yang digunakan secara kuantitatif dengan mengidentifikasi penerapan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan dapat memperoleh masukan serta manfaat tentang betapa pentingnya *Standard Operasional Prosedur*. Selain itu juga membantu perusahaan dalam mempertimbangkan penentuan kebijakan *Standard Operasional Prosedur*.

2. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk mengamalkan dan memperdalam ilmu manajemen operasional khususnya tentang *Standard Operasional Prosedur*, baik itu secara teori maupun praktek dilapangan.

3. Bagi ilmu pengetahuan

Memberikan sumbangan kepustakaan dibidang manajemen operasional.