

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 kian hari semakin berkembang, yang berimbas ke berbagai sektor kehidupan manusia serta mengubah cara beraktivitas dalam skala, ruang lingkup, kompleksitas, transformasi dan pengalaman hidup dari yang sebelumnya. Peranan teknologi dalam kehidupan sehari-hari juga tidak dapat dipisahkan, kemudahan dalam penggunaannya sangat membantu dan juga terkadang memberikan efek ketergantungan terhadap pekerjaan sehari-hari yang biasa dilakukan oleh manusia. Disamping berdampak besar terhadap kehidupan manusia, perkembangan teknologi juga turut berdampak terhadap dunia bisnis atau perusahaan, yang dimana setiap perusahaan dituntut untuk dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman sehingga mendorong terciptanya persaingan antar perusahaan yang kompleks.

Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan sifat kompetitif dan bertahan, dengan memberikan inovasi-inovasi dari layanan maupun produk yang ditawarkan oleh perusahaan, agar dapat terus mempertahankan para pelanggan serta mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas karena layanan dan produk yang ditawarkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat saat ini. Belajar dari beberapa perusahaan yang lebih dahulu bangkrut karena tidak menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan memberikan inovasi-inovasi dari kegiatan maupun produk yang mereka tawarkan, sehingga tidak dapat bertahan dan kehilangan pelanggan hingga akhirnya pun bangkrut.

Disamping melakukan perubahan dan memberikan inovasi-inovasi yang mengikuti perkembangan zaman dari layanan maupun produk perusahaan, juga

diperlukannya evaluasi secara menyeluruh terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja perusahaan, baik di internal maupun di eksternal perusahaan, evaluasi ini dapat dilakukan sebagai upaya pengukuran kinerja yang tidak hanya dilakukan sekali saja tetapi secara terus menerus. Sehingga melalui pengukuran kinerja perusahaan secara berkesinambungan dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan merencanakan tujuan di masa mendatang.

Menurut Bhagwat, R. & Sharma, M.K. (2007) pengukuran kinerja menggambarkan umpan balik pada operasi yang diarahkan pada keputusan pelanggan, keputusan dan strategis. Sehingga hasil dari pengukuran kinerja ini menjadi sangat penting, yang dimana dapat menjadi tolak ukur pihak manajemen atau pengelola perusahaan dalam melihat apakah perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya mengalami kemunduran karena beberapa faktor di perusahaan yang memerlukan perbaikan.

Salah satu kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan pengukuran kinerja ialah kegiatan *Supply Chain*. Sebuah kegiatan yang mencakup beberapa hal penting diantaranya, kegiatan merancang Produk baru (pengembangan produk), kegiatan pengadaan bahan baku (pengadaan, pembelian atau pengiriman), kegiatan perencanaan produksi dan persediaan (perencanaan dan pengelolaan), kegiatan perencanaan produksi (produksi), kegiatan pelaksanaan pengiriman/distribusi (distribusi) dan kegiatan pengelolaan Produk/ Pengembangan produk (pengembalian)

Sehingga kesadaran akan pentingnya kegiatan *supply chain* dalam mengkoordinasikan proses bisnis merupakan salah satu inti dalam meningkatkan efektivitas perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan, memenangkan persaingan dan meningkatkan keuntungan perusahaan yang

merupakan tujuan utama perusahaan. Ditambah lagi sektor logistic saat ini sangat berkembang dilihat pada data BPS, *Supply Chain Indonesia (SCI)* mencatatkan pertumbuhan 1,27% (Y-on-y) di sektor logistik (usaha pengangkutan dan pergudangan) pada triwulan I-2020 dan Industri logistik tumbuh 5,45% pada semester pertama 2019. Pertumbuhan terhadap sektor logistic ini sangat menguntungkan bagi para pelaku industri jasa logistic di Indonesia, sehingga peluang tersebut dimanfaatkan oleh beberapa pihak dalam membangun perusahaan-perusahaan baru yang berbasis jasa kurir di berbagai daerah di Indonesia akibat dari meningkatnya sektor tersebut seperti Ninja Express, JNT, JNE, Sicepat, dan lainnya.

Begitu juga dengan PT.Pos Indonesia (Persero) perusahaan jasa kurir yang sudah berusia 275 tahun dan salah satu perusahaan berplat merah dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terus berusaha memberikan inovasi-inovasi dari pelayanan yang ditawarkan akibat dari distruksi teknologi dan munculnya perusahaan-perusahaan sejenis, agar mampu terus bersaing dan mempertahankan pelanggan. Salah satunya adalah munculnya agen baru JNT *Express* dan JNE *Express* di Tigabinanga yang sebelumnya di daerah tersebut hanya PT.Pos Indonesia (Persero) satu-satunya perusahaan jasa kurir yang melayani masyarakat, maka dengan munculnya kedua perusahaan tersebut meningkatkan rasa kompetitif dari setiap perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah evaluasi kinerja pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tigabinanga khususnya dalam kegiatan *supply chain* perusahaan agar mengetahui indikator-indikator kinerja perusahaan yang sudah baik dan beberapa yang memerlukan peningkatan, agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik serta mempertahankan para pelanggan dan juga mendapatkan pelanggan baru ditengah sengitnya persaingan saat ini.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja *supply chain* adalah model *Supply Chain Operations Reference* (SCOR). *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh *Supply Chain Council* (SCC) yaitu lembaga nonprofit yang didirikan pada tahun 1996 dan diprakarsai oleh beberapa organisasi atau perusahaan seperti Bayer, Compaq, Procter & Gamble, Lockheed Martin dan lain-lain. *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) model pendukung perusahaan dalam mengoptimalkan kinerja rantai pasok suatu produk/barang (Husing Group, 2011). Metode ini sudah terbukti sukses diaplikasikan dan diterapkan di beberapa perusahaan baik dalam skala kecil maupun besar. Dan di Indonesia sendiri Model SCOR ini sudah cukup terkenal, dapat diidentifikasi dengan banyaknya jumlah pelatihan yang telah dilakukan di beberapa perusahaan di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan sebuah pengukuran kinerja yang diawali dengan melakukan evaluasi terhadap pengukuran kinerja yang sudah ada dengan menggunakan metode *Supply Chain Operations Reference* (SCOR), salah satu metode yang dapat mewakili keadaan yang ada di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tigabinanga dikarenakan metode *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) dapat mengevaluasi keseluruhan kinerja *supply chain* melalui penjabaran proses *plan, source, delivery*, dan *return*. Dan juga menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk memberikan bobot kepada setiap atribut pada SCOR.

1.2 Rumusan Masalah :

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian, yaitu :

1. Berapakah nilai hasil pengukuran kinerja *supply chain* untuk layanan jasa pengiriman surat dan paket dengan pendekatan model SCOR dan AHP pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tigabinanga?
2. Bagaimana usulan perbaikan melalui hasil pengukuran kinerja *supply chain* dengan pendekatan model SCOR dan AHP pada PT.Pos Indonesia (Persero)

Kantor Pos Tigabinanga ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui nilai hasil pengukuran kinerja *supply chain* untuk layanan jasa pengiriman surat dan paket pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tigabinanga dengan pendekatan metode SCOR dan AHP
2. Memberikan usulan perbaikan pengukuran kinerja *supply chain* di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tigabinanga melalui pendekatan metode SCOR dan AHP.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi perusahaan dalam mengevaluasi kinerja *supply chain* untuk melakukan perbaikan pada beberapa indikator pada aktivitas *supply chain* yang masih perlu dilakukan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.

2. Bagi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan mengenai ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan dan meningkatkan wawasan dalam melakukan sebuah penelitian secara langsung terhadap suatu kondisi di sebuah perusahaan dengan perspektif pengkajian yang empiris.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi penulis karena sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan khususnya mengenai pengukuran kinerja *supply chain management* yang dilakukan melalui pendekatan model SCOR dan AHP.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun Batasan penelitian yang dilakukan ini, yaitu :

1. Pengukuran kinerja yang dilakukan hanya pada layanan pengiriman surat dan barang menggunakan indikator-indikator yang disepakati.
2. Penelitian dilakukan hanya pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tigabinanga.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjabarkan mengenai latar belakang penelitian kinerja perusahaan saat ini, melakukan evaluasi pengukuran kinerja supply chain, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai teori-teori dasar dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang dirumuskan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta memecahkan masalah yang diteliti dalam bentuk bagan alir penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, pembahasan berupa pendeskripsian kinerja supply chain perusahaan saat ini, serta uraian tentang cara mengumpulkan dan mengolah data menggunakan metode SCOR dan AHP.

BAB V ANALISIS DAN HASIL LAPORAN TUGAS AKHIR

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang kajian dan analisis terhadap hasil penelitian yang penulis angkat sesuai dengan judul yang penulis sampaikan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis mengemukakan mengenai kesimpulan yang diambil oleh penulis dari hasil penelitian beserta saran.