



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS PROSES *MONITORING* PENGIRIMAN BARANG
OLEH PT X MENGGUNAKAN METODE *FISHBONE*
DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS*
*IMPROVEMENT***



REZA MAULANA

2205421049

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2026

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan digitalisasi dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai sektor industri di Indonesia. Transformasi digital tidak hanya terjadi pada sektor berbasis teknologi, tetapi juga merambah ke sektor logistik, transportasi, dan distribusi barang yang kini menjadi salah satu sektor paling strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi nasional. Penerapan teknologi informasi dalam manajemen logistik mendorong perubahan proses yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih otomatis, sehingga mempercepat aliran informasi dan mendukung peningkatan efisiensi operasional (Dhevano Aufaa, 2024).

Data Badan Pusat Statistik (BPS) pada Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan bahwa perekonomian Indonesia tumbuh sebesar 5,12% secara tahunan. Pada periode yang sama, sektor Transportasi dan Pergudangan mencatat laju pertumbuhan sebesar 8,52%, menjadikannya sebagai salah satu sektor dengan pertumbuhan tertinggi (Badan Pusat Statistik, 2025). Kondisi ini mencerminkan bahwa aktivitas distribusi barang di Indonesia semakin meningkat dan semakin kompleks, sehingga kebutuhan terhadap sistem *monitoring* pengiriman yang efisien menjadi semakin krusial. Posisi sektor Transportasi dan Pergudangan sebagai salah satu sektor dengan pertumbuhan tertinggi dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Lapangan Usaha dengan Laju Pertumbuhan PDB Tertinggi
Sumber: BPS, 2025

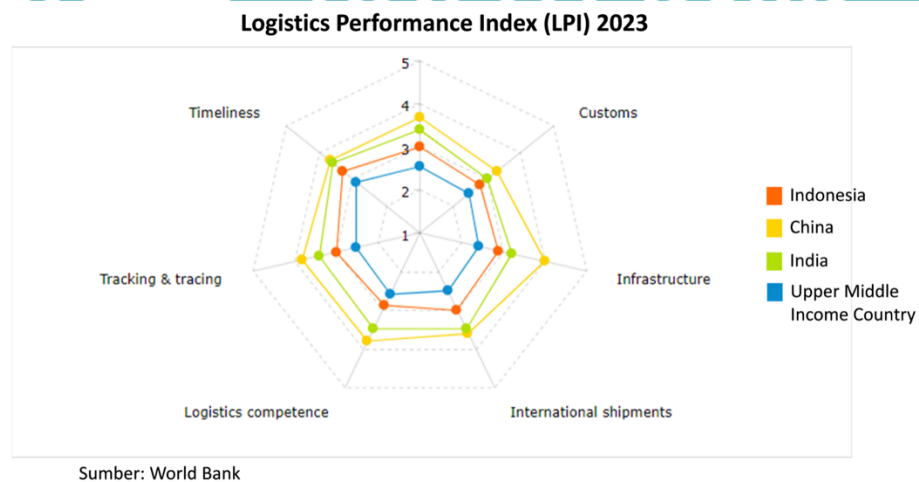


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan Gambar 1.1, sektor Transportasi dan Pergudangan menempati posisi ketiga dari sepuluh sektor dengan laju pertumbuhan PDB tertinggi, di bawah Jasa Lainnya (11,31%) dan Jasa Perusahaan (9,31%), namun berada di atas sektor-sektor lain seperti Akomodasi dan Makan Minum (8,04%) serta Informasi dan Komunikasi (7,92%). Posisi ini menegaskan bahwa aktivitas logistik dan distribusi barang merupakan salah satu penggerak utama pertumbuhan ekonomi nasional pada periode tersebut. Meskipun sektor logistik menunjukkan pertumbuhan yang kuat, kinerja logistik Indonesia secara global masih menghadapi tantangan. Berdasarkan *Logistics Performance Index* (LPI) 2023 yang diterbitkan World Bank, Indonesia memperoleh skor 3,0 dan menempati peringkat 61 dari 140 negara, masih berada di bawah Malaysia, India, Filipina, dan Vietnam (World Bank, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa daya saing logistik Indonesia masih perlu diperkuat, terutama pada aspek pelacakan barang (*tracking and tracing*) dan ketepatan waktu pengiriman (*timeliness*). Untuk memvisualisasikan kelemahan Indonesia pada tiap dimensi LPI secara komparatif, Gambar 1.2 menyajikan perbandingan skor Indonesia dengan China, India, dan kelompok negara berpendapatan menengah ke atas (*upper middle income country*) sebagai kelompok acuan, bukan sebagai representasi urutan peringkat keseluruhan dari 140 negara.



Gambar 1. 2 Radar Chart LPI 2023

Sumber: World Bank, 2023

Berdasarkan Gambar 1.2, Indonesia masih memiliki skor yang lebih rendah dibandingkan negara-negara tetangga pada hampir semua dimensi LPI, terutama pada aspek *tracking & tracing* dan *timeliness*. Kondisi ini mengindikasikan bahwa



Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

meskipun volume aktivitas logistik terus tumbuh, kemampuan Indonesia dalam memastikan visibilitas dan ketepatan waktu pengiriman masih belum optimal dibandingkan negara-negara peers di kawasan ASEAN. Kondisi dan fluktuasi skor LPI Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.3



Gambar 1. 3 Grafik Perkembangan LPI Indonesia 2016–2023
Sumber: World Bank, 2023

Berdasarkan Gambar 1.3, skor LPI Indonesia mengalami fluktuasi pada hampir seluruh dimensi pengukuran dalam rentang 2016–2023. Di antara seluruh dimensi yang diukur, dua dimensi yang paling relevan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah *tracking and tracing* (pelacakan barang) dan *timeliness* (ketepatan waktu pengiriman). Pada dimensi *tracking and tracing*, skor Indonesia meningkat dari 2,67 pada 2016 menjadi 3,30 pada 2023, namun angka ini masih berada di bawah rata-rata negara berpenghasilan menengah ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada perbaikan secara absolut, kemampuan Indonesia dalam memastikan visibilitas pengiriman barang belum mencapai standar kompetitif kawasan. Pada dimensi *timeliness*, skor Indonesia tercatat sebesar 3,67 pada 2023, yang merupakan dimensi dengan skor tertinggi sekaligus menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap ketepatan waktu pengiriman terus meningkat dari berbagai pihak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tantangan visibilitas dan ketepatan waktu pengiriman bukan hanya persoalan kebijakan nasional, tetapi juga tercermin pada level operasional perusahaan seperti PT X, di mana jeda informasi tujuh hari akibat pelaporan manual berkontribusi langsung terhadap ketidakmampuan mendeteksi pelanggaran SLA secara dini. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kondisi tersebut adalah belum optimalnya digitalisasi proses informasi logistik pada level operasional perusahaan, di mana banyak aktivitas



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pencatatan dan pembaruan data masih dilakukan secara manual tanpa standardisasi digital yang memadai (Sudrajat , 2024). Kondisi skor LPI Indonesia ini menjadi latar belakang penting untuk memahami tantangan yang dihadapi perusahaan-perusahaan logistik di tingkat mikro, termasuk PT X sebagaimana yang akan diuraikan berikut ini.

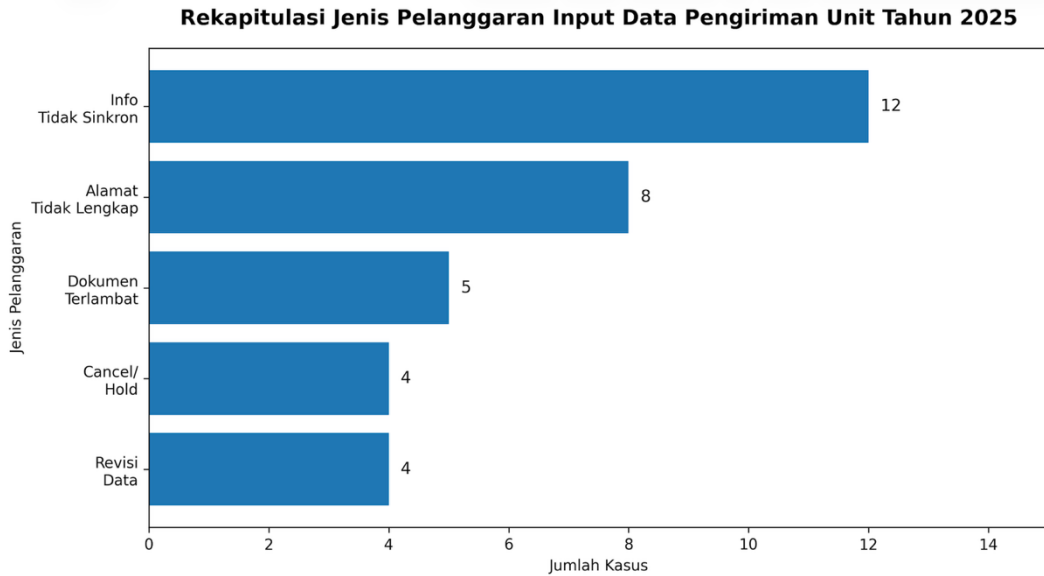
PT X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan dan distribusi perangkat telekomunikasi ke berbagai wilayah di Indonesia, termasuk daerah Tertinggal, Terdepan, dan Terluar (3T). Dalam menjalankan aktivitas distribusi tersebut, PT X bekerja sama dengan lima vendor *forwarder* sebagai pihak ketiga yang bertanggung jawab atas proses pengiriman barang secara fisik. Kelima vendor *forwarder* tersebut menjalankan fungsi pengiriman ke berbagai wilayah tujuan, termasuk daerah 3T, dengan mekanisme pelaporan yang disepakati bersama PT X. Berdasarkan hasil observasi di PT X, proses *monitoring* pengiriman barang saat ini masih dilakukan berbasis Excel melalui laporan periodik yang dikirimkan oleh *forwarder* menggunakan email sebanyak dua kali dalam seminggu. Admin logistik kemudian mengunduh, memverifikasi, dan merekap data sebelum informasi tersebut dapat digunakan oleh pihak terkait. Kondisi ini mengakibatkan jeda informasi hingga tujuh hari antara kondisi aktual pengiriman di lapangan dengan data yang diterima perusahaan, sehingga admin logistik kehilangan kemampuan untuk mendeteksi dan menindaklanjuti permasalahan pengiriman secara proaktif.

Risiko dari kondisi *monitoring* yang manual tersebut tercermin dari data pelanggaran proses input data pengiriman selama tahun 2025. Pelanggaran yang dimaksud mencakup ketidaksesuaian dalam proses penyiapan dan pembaruan dokumen pengiriman yang berdampak langsung pada kelancaran operasional distribusi. Proses pencatatan yang dilakukan secara manual rentan terhadap ketidakakuratan data yang berdampak pada terhambatnya alur informasi dalam rantai distribusi (Muzakki dkk., 2024). Data pelanggaran per bulan berdasarkan jenis disajikan pada Gambar 1.4.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 4 Rekapitulasi Jenis Pelanggaran Input Data Pengiriman Unit

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Gambar 1.4, pelanggaran terjadi secara konsisten setiap bulan sepanjang tahun 2025 dengan total 33 kasus. Jenis pelanggaran terbanyak adalah koordinasi dan informasi yang tidak sinkron antara unit internal dengan pihak vendor sebanyak 12 kasus, diikuti oleh salah input atau tidak lengkapnya data alamat pengiriman sebanyak delapan kasus, serta keterlambatan pembaruan dokumen sebanyak lima kasus. Konsistensi pelanggaran yang terjadi setiap bulan tanpa kecuali menunjukkan bahwa permasalahan ini bersifat sistemik pada proses bisnis, bukan sekadar kelalaian individual yang bersifat insidental. Apabila ditelaah lebih lanjut, pola pelanggaran yang terjadi mengindikasikan adanya dua akar masalah yang saling berkaitan. Pertama, ketiadaan sistem input data yang terstandarisasi menyebabkan tingginya angka kesalahan atau ketidaklengkapan alamat dan koordinasi yang tidak sinkron yang keduanya bersumber dari proses pencatatan manual yang tidak memiliki mekanisme validasi otomatis sebelum data dikirimkan. Kedua, frekuensi pelaporan yang hanya dua kali seminggu menyebabkan kesalahan tidak terdeteksi secara dini, sehingga dampaknya baru diketahui setelah terjadi keterlambatan atau inkonsistensi yang sudah meluas. Kondisi ini mencerminkan bahwa permasalahan bukan semata-mata pada kelalaian individu, melainkan pada desain proses yang tidak mendukung deteksi kesalahan secara proaktif. Menurut (Fathinatussakinah dkk, 2024) permasalahan yang berulang secara konsisten dalam suatu proses bisnis merupakan indikator adanya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ketidakefisienan struktural yang memerlukan perbaikan secara menyeluruh melalui pendekatan yang sistematis.

Dampak dari lemahnya proses *monitoring* tidak hanya terbatas pada pelanggaran internal, tetapi juga mengakibatkan ketidakmampuan perusahaan mendeteksi keterlambatan pengiriman secara dini. Setiap aktivitas pengiriman di PT X memiliki *lead time* yang disepakati bersama vendor *forwarder* pada saat penunjukan, yang berfungsi sebagai *Service Level Agreement (SLA)* pengiriman. *SLA* merupakan tolak ukur pencapaian atas suatu aktivitas yang dilakukan, serta bagian dari perjanjian layanan antara dua entitas untuk peningkatan kinerja (Andriansyah, 2022). Berdasarkan data rekap evaluasi pengiriman tahun 2025, teridentifikasi tujuh kasus di mana realisasi waktu pengiriman melampaui *SLA* yang telah ditetapkan. Data perbandingan *SLA* dan realisasi pengiriman disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Perbandingan Lead time (SLA) yang Disepakati dengan Realisasi Pengiriman Tahun 2025

No	No. Referensi	SLA	Realisasi	Selisih	Keterangan
1	BQ.1693	8 hari	9 hari	+1 hari	Dikirim 30 Mei 2025; terlambat 1 hari. Nama penerima tidak dicantumkan dalam dokumen.
2	BQ.1694	8 hari	9 hari	+1 hari	Dikirim 30 Mei 2025; terlambat 1 hari dari jadwal.
3	BQ.1695	11 hari	17 hari	+6 hari	Dikirim 30 Mei; dijadwalkan tiba 10 Juni, baru tiba 16 Juni 2025.
4	BQ.1808	4 hari	5 hari	+1 hari	Dikirim 9 Juni 2025; terlambat 1 hari dari jadwal.
5	BQ.1830	5 hari	11 hari	+6 hari	Dikirim 15 Juni 2025; terlambat 6 hari. Nama penerima tidak dicantumkan.
6	BQ.1840	3 hari	4 hari	+1 hari	Dikirim 17 Juni 2025; terlambat 1 hari dari jadwal.
7	LOG3.1285	2 hari	17 hari	+15 hari	Dikirim 26 September 2025; baru tiba 13 Oktober 2025. Keterlambatan terpanjang sepanjang 2025.

Sumber: Data primer diolah, 2026



Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan Tabel 1.1, seluruh tujuh kasus yang teridentifikasi menunjukkan realisasi waktu pengiriman yang melampaui SLA yang telah disepakati, dengan selisih keterlambatan berkisar antara satu hingga 15 hari. Keterlambatan terpanjang terjadi pada pengiriman dengan referensi LOG3.1285, di mana SLA yang disepakati adalah dua hari namun realisasi pengiriman mencapai 16 hari, terlambat 15 hari dari jadwal yang ditetapkan. Keterlambatan sepanjang ini mengakibatkan perangkat tidak sampai ke tangan penerima sesuai jadwal yang berdampak pada terganggunya ketersediaan perangkat di lapangan, serta mencerminkan kegagalan dalam pemenuhan komitmen layanan kepada pelanggan. Keterlambatan-keterlambatan ini tidak terdeteksi secara dini oleh pihak internal karena pembaruan status pengiriman hanya diterima melalui laporan periodik dua kali seminggu, sehingga perusahaan tidak memiliki kesempatan untuk mengambil tindakan korektif sebelum keterlambatan semakin memburuk. Visibilitas informasi yang tidak memadai dalam rantai pasok mengakibatkan terbatasnya kemampuan perusahaan untuk merespons gangguan pengiriman secara tepat waktu (Serang & Gede Pratiaksa Ardanugraha, 2025).

Permasalahan serupa juga teridentifikasi dari sisi vendor *forwarder* itu sendiri. Ketidaklengkapan informasi yang diberikan oleh *forwarder* termasuk tidak dikirimkannya laporan progres secara rutin sesuai kesepakatan memperparah kondisi *monitoring* yang sudah terbatas. Berdasarkan rekap evaluasi vendor *forwarder* tahun 2025 yang melibatkan dua mitra pengiriman utama perusahaan, yaitu *Forwarder A* dan *Forwarder B*, tercatat total 39 kasus pelanggaran. Rincian pelanggaran per jenis dan per vendor disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Pelanggaran Forwarder Tahun 2025

Jenis Pelanggaran	Forwarder	Forwarder	Total
	A	B	
Keterlambatan pengiriman melampaui <i>lead time</i> (SLA)	0	8	8
Tidak memberikan SPH / laporan progres secara rutin	1	11	12
SPH / penawaran melebihi bracket time yang disepakati	0	3	3

Bersambung...



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sambungan Tabel 1.2...

Dokumen tidak lengkap atau hilang (packing list, surat jalan)	7	0	7
Salah tujuan pengiriman	2	0	2
Koordinasi & lainnya	4	3	7
Total	14	25	39

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, pelanggaran terbanyak yang dilakukan oleh vendor *forwarder* adalah tidak dikirimkannya SPH atau laporan progres pengiriman secara rutin sebanyak 12 kasus, diikuti oleh keterlambatan pengiriman yang melampaui SLA sebanyak delapan kasus, serta dokumen tidak lengkap atau hilang sebanyak tujuh kasus. Tidak dikirimkannya laporan progres secara rutin yang seharusnya dikirimkan dua kali seminggu sesuai kesepakatan secara langsung memperlemah kemampuan admin logistik dalam memantau status pengiriman. Tanpa aliran informasi yang konsisten dan tepat waktu, perusahaan kehilangan kemampuan untuk mendeteksi dan menindaklanjuti permasalahan pengiriman secara proaktif (Hottua Situmorang dkk., 2024).

Keterlambatan informasi dan pengiriman tidak hanya berdampak pada proses internal perusahaan, tetapi juga berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman (Daud & Mariyana, 2026). Oleh karena itu, permasalahan keterlambatan dan ketidakakuratan informasi pengiriman di PT X memerlukan penanganan melalui perbaikan proses bisnis yang terstruktur.

Merespons seluruh permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap proses bisnis *monitoring* pengiriman barang guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses yang berjalan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Business Process Improvement* (BPI), yaitu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis proses bisnis eksisting, mengidentifikasi ketidakefisienan, dan merancang proses bisnis usulan yang lebih baik. Dalam penelitian ini, proses bisnis eksisting dan proses bisnis usulan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dimodelkan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN), sedangkan akar penyebab permasalahan dianalisis menggunakan diagram *fishbone*.

Penelitian ini dibatasi pada proses bisnis *monitoring* pengiriman barang yang melibatkan *forwarder* dan unit logistik internal PT X, dengan fokus pada alur informasi pengiriman. Penelitian ini tidak membahas proses fisik pengiriman barang secara menyeluruh dan tidak menilai kinerja *forwarder* secara keseluruhan. Output penelitian difokuskan pada rancangan aplikasi sistem *monitoring* pengiriman barang sebagai representasi implementasi proses bisnis usulan. Rancangan aplikasi tersebut diarahkan untuk membantu pembaruan status pengiriman, pencatatan riwayat *monitoring*, pengecekan SLA otomatis, notifikasi keterlambatan, serta penyusunan laporan *monitoring* secara lebih terpusat dan terdokumentasi.

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Analisis Proses Monitoring Pengiriman Barang oleh PT X Menggunakan Metode Fishbone dengan Pendekatan Business Process Improvement*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses *monitoring* pengiriman barang oleh PT X hingga saat ini masih dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel melalui laporan periodik yang dikirimkan oleh *forwarder* melalui email. Kondisi tersebut kurang baik dan kurang benar karena mengakibatkan keterlambatan keterbaruan informasi serta penurunan integritas data operasional.
2. Selama ini status pengiriman barang hanya dilaporkan dua kali dalam satu minggu, sedangkan kebutuhan pemantauan pengiriman membutuhkan informasi yang lebih cepat dan mendekati real-time. Kondisi tersebut menghambat admin logistik dalam mendeteksi dan menindaklanjuti permasalahan pengiriman secara dini.
3. Proses rekapitulasi data pengiriman masih dilakukan secara manual oleh admin logistik dan belum terkoneksi dengan pihak terkait. Hal ini mengakibatkan alur



Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

informasi pengiriman menjadi kurang efektif, mulai dari ketidaklengkapan dokumen, ketidaksinkronan data, hingga keterlambatan tindak lanjut terhadap kendala pengiriman.

4. Informasi status pengiriman barang belum dapat dipantau secara real-time oleh admin logistik maupun pihak manajerial yang membutuhkan data pengiriman. Akibatnya, keterlambatan pengiriman sulit terdeteksi lebih awal dan respons terhadap gangguan pengiriman belum dapat dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja permasalahan dan ketidakefisienan yang terdapat pada proses *monitoring* pengiriman barang oleh PT X?
2. Bagaimana perancangan proses bisnis usulan *monitoring* pengiriman barang menggunakan pendekatan *Business Process Improvement*?
3. Bagaimana rancangan aplikasi sistem *monitoring* pengiriman barang yang sesuai dengan proses bisnis usulan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi permasalahan dan ketidakefisienan pada proses *monitoring* pengiriman barang di PT X menggunakan analisis diagram *fishbone* (Ishikawa) dalam kerangka *Business Process Improvement*.
2. Merancang perbaikan proses bisnis *monitoring* pengiriman barang menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI).
3. Menghasilkan rancangan aplikasi sistem *monitoring* pengiriman barang sebagai representasi implementasi proses bisnis usulan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan Administrasi Bisnis Terapan, khususnya dalam penerapan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI) pada perbaikan proses bisnis *monitoring* logistik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai penerapan pemodelan BPMN sebagai alat analisis dan perancangan proses bisnis, khususnya dalam konteks digitalisasi operasional perusahaan distribusi di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Bagi PT X, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan sistem *monitoring* pengiriman barang yang lebih terintegrasi, efisien, dan informatif. Rancangan yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi referensi konkret bagi pengambil keputusan dalam merumuskan langkah digitalisasi proses bisnis logistik perusahaan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi awal bagi studi-studi serupa yang mengkaji penerapan BPI pada proses bisnis logistik.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses *monitoring* pengiriman barang di PT X dengan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI), diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- a. Permasalahan dan ketidakefisienan pada proses monitoring pengiriman barang di PT X bersumber dari proses yang masih manual dan belum terintegrasi antara admin logistik, forwarder, dan pihak manajerial. Monitoring masih bergantung pada laporan progres forwarder melalui email dan file Excel, sehingga admin logistik harus mengunduh, memverifikasi, merekap, dan membandingkan realisasi dengan *Service Level Agreement* (SLA) secara manual. Berdasarkan analisis *fishbone* lima kategori (*Man, Method, Machine, Material, dan Environment*), akar penyebab utamanya adalah keterbatasan sistem monitoring dan metode pelaporan yang masih manual, yang mengakibatkan informasi tidak real-time, keterlambatan tidak terdeteksi dini, serta ketidaksinkronan data dan dokumen.
- b. Perancangan proses bisnis usulan dilakukan menggunakan pendekatan BPI melalui pemetaan proses eksisting (*as-is*) dan penyusunan proses usulan (*to-be*). Pada proses usulan, alur yang semula bergantung pada email dan Excel diubah menjadi berbasis aplikasi sistem monitoring, di mana admin logistik menginput data pengiriman, forwarder memperbarui status secara langsung, dan sistem menampilkan dashboard, mencatat riwayat status, mengecek SLA otomatis, serta memberikan notifikasi keterlambatan.
- c. Rancangan aplikasi sistem monitoring pengiriman barang berbasis Google Apps Script yang terhubung dengan Google Spreadsheet dihasilkan sebagai representasi implementatif proses usulan. Aplikasi mencakup dashboard monitoring, input data pengiriman, detail pengiriman, notifikasi SLA, dan laporan monitoring bagi admin logistik, serta daftar tugas, pembaruan status, catatan kendala, dan unggah bukti pendukung bagi forwarder, sehingga proses

monitoring menjadi lebih terpusat, terdokumentasi, dan responsif dibandingkan sebelumnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

- a. Dalam penerapan aplikasi sistem monitoring yang terkoneksi dengan forwarder, secara *continue* diharapkan dapat dilakukan sosialisasi dan pelatihan ulang kepada seluruh pihak agar admin logistik dan vendor memahami serta konsisten menggunakan sistem terintegrasi.
- b. Dalam rangka mendukung pelaksanaan operasional divisi logistik (untuk admin dan vendor) diharapkan melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau Petunjuk Pelaksanaan (juklak) penggunaan aplikasi *monitoring*, mencakup standardisasi format data (nomor referensi, tanggal *pick-up*, tujuan, SLA, status terakhir, catatan kendala, bukti pendukung) serta kewajiban forwarder memperbarui status tepat waktu.
- c. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan uji aplikasi langsung kepada pengguna, serta menambahkan pengukuran kuantitatif seperti perbandingan waktu proses sebelum dan sesudah sistem, jumlah keterlambatan SLA yang berhasil terdeteksi, dan tingkat akurasi data, agar efektivitas proses usulan dapat dinilai secara terukur.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta