

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah pesatnya laju globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang tak terbendung di tahun 2025 ini, sektor logistik telah menegaskan posisinya sebagai tulang punggung perekonomian modern (Chopra and Meindl 2013). Perannya melampaui sekadar pergerakan barang; logistik adalah tentang memastikan seluruh rantai pasok berjalan mulus, efisien, dan responsif terhadap dinamika pasar. Di wilayah Sumatera Barat, khususnya Kota Padang, yang berfungsi sebagai salah satu hub perdagangan dan distribusi kunci, aktivitas logistik menunjukkan geliat yang signifikan. Di sini, tuntutan akan akurasi, kecepatan, dan keandalan dalam setiap proses pengiriman barang menjadi imperatif bisnis yang tidak bisa ditawar.

PT BGR Logistik Indonesia, sebagai salah satu entitas terkemuka dalam industri logistik di kancah nasional, memiliki peran vital dalam mendukung aktivitas ekonomi ini melalui cabang-cabangnya, termasuk di Padang. Perusahaan ini menawarkan beragam layanan pengiriman barang yang menuntut presisi tinggi dari awal hingga akhir. Dalam konteks operasional logistik, akurasi data pengiriman bukan sekadar detail kecil; ia adalah fondasi utama yang menopang keberhasilan seluruh proses. Informasi yang valid dan tepat, mulai dari data lengkap pengirim dan penerima, detail alamat tujuan, spesifikasi jenis dan kuantitas barang, hingga nomor resi yang unik, adalah prasyarat mutlak untuk memastikan barang sampai ke tangan yang tepat, di waktu yang tepat, dan dalam kondisi yang sesuai (CSCMP Supply Chain Management Definitions and Glossary 2020)

Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya gap antara harapan dan kenyataan. Proses verifikasi data pengiriman barang secara praktis masih menyimpan celah-celah kerentanan. Ketergantungan pada metode manual atau penggunaan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dan otomatis, secara inheren, meningkatkan peluang terjadinya kesalahan input data. Kekeliruan, sekecil apapun itu, dapat memicu efek domino yang merugikan. Sebagai contoh konkret, kesalahan pada penulisan alamat dapat mengakibatkan salah kirim barang atau bahkan retur, yang tidak hanya memicu keterlambatan pengiriman dan penambahan biaya operasional yang tidak terduga, tetapi juga berujung pada menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan. Keluhan dari pelanggan akibat ketidaksesuaian data atau keterlambatan pengiriman menjadi indikator langsung yang dapat mengikis reputasi perusahaan di pasar yang sangat kompetitif ini.

Implikasi lebih jauh dari kesalahan verifikasi data juga merembet pada kualitas laporan operasional dan keuangan. Laporan yang tidak mencerminkan kondisi sebenarnya karena data yang tidak akurat dapat menyesatkan pihak manajemen dalam merumuskan dan mengambil keputusan strategis. Hal ini menghambat evaluasi kinerja yang objektif, mempersulit proses audit internal maupun eksternal, dan pada akhirnya, menciptakan inefisiensi operasional yang signifikan. Kondisi ini secara kumulatif dapat berujung pada kerugian finansial berkelanjutan bagi PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.

Mengingat kompleksitas dan dampak yang ditimbulkan, urgensi untuk melakukan optimalisasi proses verifikasi data pengiriman barang menjadi sangat tinggi. Diperlukan sebuah strategi komprehensif yang tidak hanya berfokus pada perbaikan dan penegasan prosedur standar operasional (SOP) yang ada, tetapi juga secara

proaktif memanfaatkan potensi teknologi modern. Pemanfaatan teknologi seperti sistem validasi otomatis, barcode/QR code scanning, dan integrasi data antar-platform diharapkan dapat secara drastis meminimalkan risiko human error dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.(Heizer, Render, and Munson 2020)

Melalui penelitian ini, penulis berupaya untuk merumuskan dan menganalisis strategi optimalisasi tersebut. Harapannya, strategi yang diusulkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mencapai akurasi data yang lebih tinggi, meminimalkan insiden kesalahan pengiriman, dan secara fundamental, meningkatkan kualitas laporan serta kepuasan pelanggan di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana strategi optimalisasi verifikasi data dapat diterapkan untuk meminimalkan kesalahan di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan Utama

1. Menganalisis proses verifikasi data pengiriman barang yang berlaku saat ini di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.
2. Tujuan ini akan menjawab bagaimana proses saat ini berjalan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor utama penyebab kesalahan dalam verifikasi data pengiriman barang di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.

4. Tujuan ini akan menggali mengapa kesalahan terjadi, mencari akar permasalahannya.
5. Merumuskan dan merekomendasikan strategi optimalisasi verifikasi data, baik dari sisi teknologi maupun prosedur, untuk meminimalkan kesalahan di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.
6. Ini adalah tujuan inti yang akan menghasilkan solusi konkret untuk masalah yang ditemukan.

Singkatnya, penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu masalah verifikasi data di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang, memahami penyebabnya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai strategi optimalisasi verifikasi data untuk pengiriman barang di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang ini diharapkan akan memberikan berbagai manfaat signifikan, baik bagi perusahaan itu sendiri maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

1.4.1 Bagi PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang

1. Peningkatan Efisiensi Operasional: Dengan proses verifikasi data yang lebih akurat dan efisien, alur kerja pengiriman barang akan menjadi lebih cepat dan lancar. Ini mengurangi waktu yang terbuang untuk koreksi kesalahan dan penggerjaan ulang.
2. Pengurangan Kesalahan dan Biaya: Meminimalkan kesalahan input data secara langsung akan mengurangi insiden salah kirim, retur barang, atau komplain pelanggan. Hal ini berujung pada pengurangan biaya operasional

yang timbul dari penanganan masalah tersebut (misalnya, biaya pengiriman ulang, penalti, atau kerugian barang).

3. Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Pengiriman barang yang tepat waktu dan tanpa kesalahan, didukung oleh data yang akurat, akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan dapat merekomendasikan layanan PT BGR Logistik Indonesia kepada pihak lain.
4. Peningkatan Reputasi Perusahaan: Efisiensi operasional dan kualitas pelayanan yang prima akan memperkuat citra dan reputasi PT BGR Logistik Indonesia sebagai penyedia jasa logistik yang handal dan profesional di wilayah Padang dan sekitarnya.

1.4.2 Bagi Penulis dan Akademisi

1. Penambahan Wawasan dan Pengalaman Praktis: Penelitian ini memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk menerapkan teori manajemen dan logistik yang telah dipelajari dalam konteks industri nyata, khususnya dalam mengatasi masalah verifikasi data.
2. Kontribusi pada Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan studi kasus yang relevan bagi pengembangan teori manajemen operasional, manajemen logistik, dan sistem informasi manajemen, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan data di sektor logistik.
3. Dasar untuk Penelitian Selanjutnya: Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini dapat membuka pintu bagi penelitian-penelitian lanjutan yang lebih mendalam, misalnya tentang analisis Return on Investment (ROI) dari

implementasi teknologi verifikasi data, atau studi perbandingan praktik verifikasi data di berbagai perusahaan logistik.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang relevan dan komprehensif dalam penelitian ini, saya akan menggunakan kombinasi beberapa metode. Pendekatan ini akan memastikan bahwa informasi yang didapat bervariasi, mendalam, dan dapat diandalkan untuk analisis yang akurat.

1.5.1 Wawancara

Wawancara akan menjadi metode utama untuk mendapatkan informasi kualitatif langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses verifikasi data di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.

1. Pihak yang Diwawancarai:

- **Manajer Operasional:** Untuk mendapatkan gambaran umum proses, tantangan strategis, dan dampak kesalahan data terhadap kinerja perusahaan.
- **Supervisor Bagian Pengiriman/Verifikasi Data:** Untuk memahami detail alur kerja verifikasi, SOP yang berlaku, dan jenis-jenis kesalahan yang sering ditemukan.
- **Staf Bagian Verifikasi/Input Data:** Untuk menggali pengalaman langsung mereka, kendala harian yang dihadapi, human error yang mungkin terjadi, dan saran perbaikan dari perspektif pelaksana.
- **Tim IT :** Untuk memahami sistem yang digunakan saat ini, potensi pengembangan, dan kendala teknis.

2. Teknik Wawancara: Saya akan menggunakan wawancara semi-terstruktur. Ini memungkinkan saya memiliki daftar pertanyaan panduan (terlampir dalam instrumen penelitian) untuk memastikan semua topik kunci terbahas, namun tetap fleksibel untuk mengeksplorasi jawaban lebih dalam atau menanyakan hal-hal baru yang muncul selama percakapan.
3. Alat Bantu: Perekam suara (dengan izin narasumber) dan catatan tertulis akan digunakan untuk mendokumentasikan setiap sesi wawancara.

1.5.2 Observasi Langsung

Observasi akan dilakukan untuk memahami secara visual dan langsung bagaimana proses verifikasi data dilaksanakan dalam lingkungan kerja PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.

1. Fokus Observasi:
 - Alur kerja fisik dan digital dari proses verifikasi data pengiriman barang.
 - Bagaimana staf berinteraksi dengan sistem dan dokumen.
 - Pemanfaatan teknologi yang ada (misalnya, penggunaan scanner, komputer).
 - Titik-titik di mana potensi kesalahan atau bottleneck terjadi.
 - Waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahapan verifikasi.
2. Teknik Observasi: Observasi partisipasi non-aktif, di mana saya akan mengamati proses tanpa ikut campur dalam pekerjaan staf. Ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai praktik yang berjalan.
3. Alat Bantu: Lembar observasi terstruktur akan digunakan untuk mencatat detail-detail penting secara sistematis, termasuk waktu, kegiatan, dan temuan kunci.

1.5.3 Studi Dokumentasi

Metode ini melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen-dokumen internal perusahaan yang relevan dengan topik penelitian.

1. Jenis Dokumen yang Dikumpulkan:

- Standar Operasional Prosedur (SOP) Verifikasi Data Pengiriman: Untuk memahami prosedur formal yang seharusnya dijalankan.
 - Laporan Kesalahan Pengiriman Barang : Data historis mengenai jenis-jenis kesalahan yang paling sering terjadi, frekuensinya, dan dampaknya.
 - Contoh Form/Dokumen Pengiriman Barang: Untuk memahami format data yang digunakan.
 - Laporan Kinerja Operasional : Data mengenai efisiensi waktu atau akurasi pengiriman secara umum.
2. Tujuan: Untuk mendapatkan data sekunder yang mendukung temuan dari wawancara dan observasi, serta untuk memberikan dasar kuantitatif bagi analisis akar masalah.

Dengan mengombinasikan ketiga metode ini, saya berharap dapat memperoleh data yang kaya, valid, dan komprehensif, sehingga analisis dan rekomendasi yang dihasilkan dalam penelitian ini dapat benar-benar relevan dan aplikatif bagi PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini adalah pengantar yang memuat gambaran umum tentang penelitian.

- 1.1. Latar Belakang Masalah: Menjelaskan fenomena atau masalah yang melatarbelakangi penelitian, pentingnya akurasi data dalam logistik, tantangan di PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang, dan mengapa optimalisasi verifikasi data itu penting.
- 1.2. Rumusan Masalah: Merumuskan pertanyaan penelitian utama yang akan dijawab dalam tugas akhir.
- 1.3. Tujuan Penelitian: Menjelaskan apa yang ingin dicapai melalui penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah.
- 1.4. Manfaat Penelitian: Menguraikan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian, baik bagi PT BGR Logistik Indonesia maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan/penulis.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori dan konsep-konsep yang relevan untuk mendukung penelitian Anda.

- 2.1. Konsep Dasar Logistik dan Manajemen Rantai Pasok: Definisi, elemen, dan pentingnya dalam dunia bisnis.
- 2.2. Verifikasi Data dalam Logistik: Pengertian verifikasi data, jenis data yang diverifikasi dalam pengiriman, pentingnya, dan dampak kesalahan data.
- 2.3. Teknologi Pendukung Verifikasi Data: Penjelasan mengenai teknologi yang bisa digunakan (misalnya, barcode/QR code, sistem validasi otomatis, integrasi sistem, dll.)

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini adalah inti dari tugas akhir Anda, tempat Anda menyajikan temuan dan analisis.

4.1. Gambaran Umum PT BGR Logistik Indonesia Cabang Padang: Profil singkat perusahaan, struktur organisasi relevan.

4.2. Proses Verifikasi Data Eksisting: Uraian detail proses verifikasi yang berjalan saat ini, disertai diagram alur (Flowchart/BPMN) dan identifikasi titik-titik rawan kesalahan. Sajikan data historis kesalahan jika ada.

4.3. Identifikasi Akar Penyebab Kesalahan: Analisis mendalam mengenai faktor-faktor penyebab kesalahan verifikasi data, mungkin menggunakan Fishbone Diagram.

4.4. Perancangan Strategi Optimalisasi Verifikasi Data: Mengusulkan solusi optimalisasi, dibagi menjadi:

4.4.1. Optimalisasi Berbasis Teknologi: Detailkan implementasi teknologi yang disarankan (misalnya, penggunaan scanner, pengembangan fitur validasi otomatis, integrasi sistem).

4.4.2. Optimalisasi Berbasis Prosedur dan Sumber Daya Manusia: Perbaikan SOP, program pelatihan staf, sistem pengawasan.

4.5. Dampak Potensial Optimalisasi.

BAB IV: PENUTUP

Bab terakhir ini merangkum penelitian dan memberikan saran.

5.1. Kesimpulan: Ringkasan temuan utama dan jawaban terhadap rumusan masalah.

5.2. Saran: Rekomendasi implementasi bagi PT BGR Logistik Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat semua sumber referensi (buku, jurnal, artikel, laporan) yang digunakan dalam penulisan tugas akhir, disusun sesuai gaya sitasi yang berlaku (misalnya, APA)

LAMPIRAN

Berisi data pendukung yang tidak dimasukkan dalam teks utama (misalnya, transkrip wawancara, kuesioner, foto observasi, contoh dokumen, surat izin penelitian).