

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen pada dasarnya berfokus pada perilaku manusia untuk mencapai tingkat tertinggi dari produktivitas pada pelayanan di suatu kegiatan. Manajemen merupakan serangkaian aktivitas (termasuk perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber - sumber daya organisasi atau perusahaan (manusia, finansial, fisik dan informasi) dengan maksud mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara efisien dan efektif (Griffin, 2004). Efisien yang dimaksud berkaitan dengan mengerjakan sesuatu dengan benar (*doing thing right*). Sementara itu efektif berkaitan dengan mencapai hasil atau tujuan. Jadi dengan penggunaan sumber daya yang efisien belum tentu efektif jika tujuan yang diinginkan belum tercapai. Efektif adalah mengerjakan sesuatu yang benar (*doing the right thing*). Dengan demikian maka penting dipahami bahwa dalam mengelola suatu organisasi atau perusahaan sebaiknya selalu dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien dan efektif agar mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang diinginkan. Oleh karena itu manajemen memiliki peran penting dalam suatu organisasi maupun perusahaan.

Dalam ilmu manajemen terdapat suatu cabang spesifikasi ilmu yang mempelajari manajemen dalam perspektif bisnis, atau lebih mudah disebut dengan manajemen bisnis. Griffin (2004) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Ada pula Terry (2009) yang

menyebutkan bahwa manajemen ialah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.

Dari beberapa definisi diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa majemen dalam bisnis merupakan suatu kegiatan dalam merancang, mengelola dan mengoperasikan sebuah usaha atau bisnis yang mencakup semua pengaturan baik dari dalam proses pengerjaan, pengelolaan sampai cara mencapai suatu tujuan bisnis yang diinginkan, atau majemen bisnis juga bisa di sebut sebagai kegiatan pengaturan di berbagai sektor yang dimiliki perusahaan secara efektif dan efisien untuk mendapatkan hasil maksimal. Hampir seluruh sektor bisnis memerlukan manajemen dalam proses kegiatan perusahaannya, oleh karena itu manajemen mempunyai fungsi universal yang dapat diimplementasikan pada semua kegiatan bisnis.



Gambar 1. 1 PDB Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

(Sumber: Website Badan Pusat Statistik 2022)

Salah satu bentuk bisnis yang memerlukan manajemen didalamnya ialah bisnis katering yang disebut juga dengan industri jasa boga. Industri jasa boga atau bisnis katering saat ini telah berkembang sangat pesat. Kontribusi industri makanan dan minuman terhadap PDB di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2020 ke 2021 sebesar 2,54 persen menjadi Rp775,1 triliun, dan pada tahun 2022 industri makanan dan minuman juga mengalami peningkatan sebesar Rp813,06 triliun yang mana nilai itu naik sebesar 4,90% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebesar Rp775,10 triliun.



Gambar 1. 2 Data Jumlah Usaha Industri Makanan dan Minuman di Indonesia 2020
(Sumber: *Website Badan Pusat Statistik 2022*)

Badan Pusat Statistik (BPS) juga merilis pada Juni 2022, terdapat sebanyak 11.223 usaha kuliner yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2020. Sebanyak 8.042 usaha (71,65 persen) di antaranya berupa restoran atau rumah makan, 269 usaha (2,40 persen) berupa katering, dan sisanya 2.912 usaha (25,95 persen) masuk dalam kategori lainnya.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1096/Menkes/PER/VI/2011, mendefinisikan industri jasa boga atau katering adalah perusahaan perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha atau

berdasarkan pesanan. Jadi bisnis catering juga bisa disebut sebagai salah satu bisnis jasa yang melayani pemesanan berbagai macam makanan dan minuman siap saji untuk pesta maupun kebutuhan dalam suatu instansi dengan skala yang besar. Bisnis catering sendiri diatur dalam Permen Parekraf Nomor 4 Tahun 2021, yang mana bisnis ini dibagi menjadi dua *cluster* yaitu Jasa Boga untuk Suatu Event Tertentu (*Event Catering*) dengan nomor KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) 56210 dan Penyedia Jasa Boga Periode Tertentu dengan nomor KBLI 56290. Dengan pesatnya perkembangan bisnis catering saat ini memerlukan sistem manajemen yang baik juga untuk melancarkan segala kegiatan pada usaha catering.

Pengolahan makanan dan minuman adalah salah satu industri yang paling matang di Indonesia, dengan sejumlah besar bisnis bersaing untuk penjualan. Sebagian besar adalah usaha kecil atau mikro, meskipun sejumlah kecil perusahaan besar mendominasi pasar, termasuk PT Intrafood Citarasa Nusantara. PT. Intrafood Citarasa Nusantara merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang industri jasa boga, dimana perusahaan ini juga memerlukan prosedur manajemen dalam mengatur kegiatan perusahaannya. Salah satu faktor yang paling penting diperhatikan oleh perusahaan ini ialah pada sistem manajemen logistiknya. Manajemen logistik pada industri catering atau industri jasa boga memiliki peranan dalam mengatur kelancaran suatu kegiatan dan pelaksanaan kegiatan distribusinya. Begitulah manajemen berperan dalam sebuah pelaksanaan pendistribusian pesanan pada sebuah bisnis catering.

Istilah logistik mencakup banyak aspek dan kegiatan yang sangat luas sehingga dapat ditulis dengan berbagai definisi yang berbeda. Bowersox (2006) mengemukakan bahwa logistik adalah proses pengaturan strategis pemindahan material, komponen,

dan barang-barang siap pakai dari pemasok antar fasilitas dalam perusahaan maupun ke konsumen. Garcia, Hernandez, & Hernandez (2013) menjelaskan manajemen logistik adalah bagian dari manajemen rantai pasokan yang merencanakan, mengimplementasikan dan mengendalikan aliran dan penyimpanan yang efisien dan efektif dari aliran dan penyimpanan barang, jasa, dan informasi terkait antara titik asal dan titik konsumsi untuk memenuhi persyaratan pelanggan. Sedangkan *The Council of Logistics Management* (2008) menjelaskan bahwa manajemen logistik adalah suatu bagian dari prosedur *supply chain* yang berguna untuk melaksanakan, mengendalikan dan merencanakan keefektifan serta keefisienan aliran penyimpanan suatu produk barang, pelayanan, serta informasi terkait dari mulai awal sampai ke konsumen guna memenuhi keperluan mereka. Berdasarkan pendapat di atas manajemen logistik dapat diartikan sebagai seni dan ilmu tentang barang, energi, informasi dan sumber daya lainnya seperti produk, layanan, dan orang dari sumber produksi ke pasar untuk mengoptimalkan penyebaran aliran material, informasi dan uang antara pengguna dan pemasok, untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien membutuhkan pengaturan yang baik melalui pengelolaan logistik yang terintegrasi, sehingga tidak muncul ketimpangan dalam pelaksanaan aktivitas pendistribusian.

Dalam pelaksanaan manajemen logistik memiliki beberapa tujuan baik secara umum maupun khusus. Dimana tujuan umum dari manajemen logistik berfokus untuk mencapai tujuan dari perusahaan secara efektif dan efisien, sedangkan tujuan khususnya berfokus pada bagian operasional, keuangan dan keamanannya. Salah satunya dilihat dari pendistribusian pesanan oleh perusahaan. Dalam mendistribusikan pesanan perusahaan mengirimkan produk ke pelanggan melalui jaringan distribusi logistik. Jaringan distribusi terdiri dari aliran produk dari produsen ke konsumen

melalui perantara, pusat distribusi (gudang), dan pengecer. Jaringan logistik dan peran manajemen sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan. Dinamika lingkungan rantai pasokan yang berkembang dan permintaan akan siklus distribusi produk yang lebih pendek mengharuskan perusahaan mendesain ulang jaringan distribusi logistik mereka. Beberapa poin yang perlu diperhatikan bisnis adalah waktu produksi, lokasi penyimpanan, dan penempatan inventaris.

Perusahaan yang bergerak dalam industri jasa boga atau catering juga memerlukan manajemen logistik dalam menjalankan aliran-aliran operasional perusahaannya. Untuk mengatur aliran-aliran distribusi dalam perusahaan terutama perusahaan catering agar efektif, dilakukan aktivitas logistik yang dibagi kedalam dua alur proses yaitu *inbound logistic* dan *outbound logistic* (Stanley, Lisa & Jeffrey, 2007). Manajemen material atau bahan baku berkaitan dengan *inbound logistic* yaitu pembelian komponen, penyimpanan bahan baku, produksi dan perakitan melalui proses konversi. Manajemen material bertujuan untuk memastikan bahwa produksi memiliki input yang diperlukan pada waktu dan tempat yang tepat. Menjamin fleksibilitas pasokan bahan baku dan persediaan menjadi tanggung jawab dari *inbound logistic*. Akibatnya kinerja produksi sangat dipengaruhi oleh fungsi *inbound logistic* (Bowersox, 2010). Distribusi fisik difokuskan pada transportasi pada *outbound logistic* dan penyimpanan produk jadi dari titik pembuatan ke tempat konsumen dimana konsumen bisa mendapatkan produk yang diinginkan. Tujuan dari distribusi fisik adalah untuk memenuhi atau memberikan service yang lebih pada konsumen dengan biaya serendah mungkin. Pengambilan keputusan harus mempertimbangkan semua faktor dan bekerja sama untuk meningkatkan efisiensi dalam rantai pasok. Penyesuaian ini

terutama diperlukan dalam lingkungan yang dinamis di mana tata letak jaringan distribusi dapat menyimpang secara signifikan dari rencana semula. Logistik diibaratkan sebagai rangkaian fasilitas, setiap fasilitas terdiri dari yang masing-masing satu pabrik produksi dengan sebuah gudang yang terhubung, dan satu set pelanggan. Masing-masing pabrik memiliki kapasitas yang sudah diketahui dan terbatas. Setiap pelanggan ditempatkan atau dihubungkan ke fasilitas dengan perencanaan tertentu karena permintaan pelanggan biasanya membentuk pola musiman. Dalam mengatur hal tersebut harus memperhatikan i) Lokasi pelanggan fasilitas, ii) Lokasi dan ukuran persediaan. Keduanya harus diatur dengan kebijakan tergantung pada penempatan pelanggan, penempatan pelanggan dengan fasilitas harus dioptimalkan dari segi lokasi dan inventaris.

Penerapan majemen logistik ini juga diterapkan oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara dalam proses pendistribusian pesannya. PT. Intrafood Citarasa Nusantara merupakan lembaga atau perusahaan swasta yang bergerak dalam *catering food and drink supplier*. Perusahaan ini bertempat di Rawamangun, Jakarta Timur. PT. Intrafood Citarasa Nusantara sudah berjalan hampir 23 tahun sejak tahun 2000 yang bergerak dalam industri pengolahan makanan khususnya usaha katering. Perusahaan ini menyediakan jasa katering untuk perkantoran, rumah sakit, pertambangan, gas, dan minyak.

Dalam menjalankan usaha katering ini sangat membutuhkan penerapan manajemen didalam menjalankan proses kegiatan usahanya. Salah satunya PT. Intrafood Citarasa Nusantara menerapkan manajemen logistik dalam proses kegiatan perusahaannya yang dimulai dari perencanaan, pemesanan maupun pendistribusian produk dari perusahaan hingga sampai ke tangan konsumen atau pelanggannya. Dalam

menjalankan seluruh proses manajemen membutuhkan standar, yang mana pada setiap prosedur memiliki standar operasinal prosedur. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan beberapa pihak terkait dalam pelaksanaan manajemen logistik pada perusahaan terutama pada perusahaan catering masih banyak ditemukan ketidaktepatan dan kecuranagan yang dilakukan baik oleh sistem maupun penggerak dari manajemen logistik itu sendiri. Hal ini terjadi karna tidak berjalan dengan baiknya sop dari perusahaan, sehingga menimbulkan peluang kecurangan yang dapat dilakukan oleh penggerak manajemen logistik tersebut. Hal ini juga yang di temukan pada PT. Intrafood Citarasa Nusantara. Dalam proses logistiknya masih banyak ditemui kecurangan atau kendala yang terjadi di lapangan, seperti adanya kecurangan yang dilakukan oleh pegawai saat memesan bahan baku ataupun adanya keterlambatan kedatangan pesanan yang disebabkan oleh beberapa faktor baik pada saat waktu produksi, ketersediaan bahan baku, lokasi penempatan dapur masak untuk pelanggan maupun kendala saat mendistribusikan pesanan.

Karena pentingnya prosedur manajemen logistik dalam pendistribusian pesanan pada suatu perusahaan maka penulis tertarik membahas serta mempelajari manajemen logistik yang diterapkan oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara dengan mengambil judul **“PROSEDUR MANAJEMEN LOGISTIK PENDISTRIBUSIAN PESANAN OLEH PT. INTRAFood CITARASA NUSANTARA”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur manajemen logistik pendistribusian pesanan oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara?

2. Apa saja permasalahan yang dialami oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara dalam proses manajemen logistik pendistribusian pesanan kepada konsumen?
3. Bagaimana solusi dalam menghadapi kendala yang dialami oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara dalam proses manajemen logistik pendistribusian pesanan?

6

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur manajemen logistik pendistribusian pesanan oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara.
2. Untuk mengetahui apa saja permasalahan yang dialami oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara dalam proses manajemen logistik pendistribusian pesanan kepada konsumen.
3. Untuk memberikan solusi atas kendala yang dialami oleh PT. Intrafood Citarasa Nusantara dalam proses manajemen logistik pendistribusian pesanan.

1.4. Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan pada PT. Intrafood Citarasa Nusantara pada bulan Januari hingga Maret 2023 menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting* atau *natural inquire*) dengan hasil akhir berupa deskripsi atau penjelasan. Penelitian dengan metode yang menghasilkan data deskriptif ini

menjelaskan mengenai gambaran umum tentang objek dengan mengumpulkan data lalu membuat kesimpulan (Sugiyono, 2012). Teknik pengumpulan data untuk mengetahui permasalahan yang ada pada PT. Intrafood Citarasa Nusantara ialah dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara observasi, pengumpulan data yang diperoleh dari perusahaan yang kemudian dilakukan kajian dokumen atau pembahasan dari data yang telah di terima dari perusahaan serta melakukan wawancara langsung dengan beberapa pihak terkait.

6

1.5. Manfaat Penulisan

Manfaat yang diberikan selama proses kegiatan magang berlangsung dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Akademis

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca untuk sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu mengenai Manajemen Logistik terutama dalam distribusi pesanan kepada konsumen.

6

2. Bagi Praktisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh perusahaan dalam upaya untuk memperbaharui dan meningkatkan prosedur manajemen logistik terutama dalam distribusi pesanan kepada konsumen.

6

1.6. Tempat dan Waktu Magang

Pemilihan tempat dan waktu penelitian ini sangat penting dalam membantu penulis mengetahui penerapan ilmu yang sudah diperoleh selama di kampus dan penerapannya dalam praktek langsung di dunia pekerjaan. Untuk tempat magang

penulis memilih PT. Intrafood Citarasa Nusantara. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama (40 hari kerja) dari bulan Januari – sampai dengan bulan Maret tahun 2023.

1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah rumusan masalah tujuan dan manfaat kegiatan magang waktu dan tempat kegiatan magang serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang landasan teori pendukung yang berkaitan dengan teori Manajemen Logistik yang berkaitan berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis meliputi penjelasan tentang defenisi, teori, tujuan, dan manfaat Manajemen Logistik.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Kantor PT. Intrafood Citarasa Nusantara.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan dan menguraikan hasil studi selama di Kantor Intrafood Citarasa Nusantara Jakarta tentang prosedur manajemen logistik pendistribusian pesanan kepada konsumen.

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan pelaksanaan magang serta saran yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan untuk masa yang akan datang.

