

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan berdasarkan permasalahan yang diamati yaitu berupa: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan pentingnya transportasi telah berkembang seiring dengan meningkatnya arus globalisasi dan perkembangan zaman yang sangat cepat dan berdampak luas terhadap perekonomian di Indonesia. Perekonomian saat ini mempunyai karakteristik antara lain globalisasi pasar dan teknologi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai kegiatan bisnis. Salah satu dampak yang dirasakan oleh perusahaan adalah semakin ketatnya persaingan di sektor industri khususnya transportasi. Kegiatan transportasi merupakan kegiatan utama logistik yang berperan penting dalam proses pergerakan produk dari satu lokasi ke lokasi lain. Perusahaan berusaha untuk mencoba mengembangkan skala ekonominya dimana dibutuhkan tingkat pengetahuan luas untuk berkompetisi dan bertahan dalam persaingan.

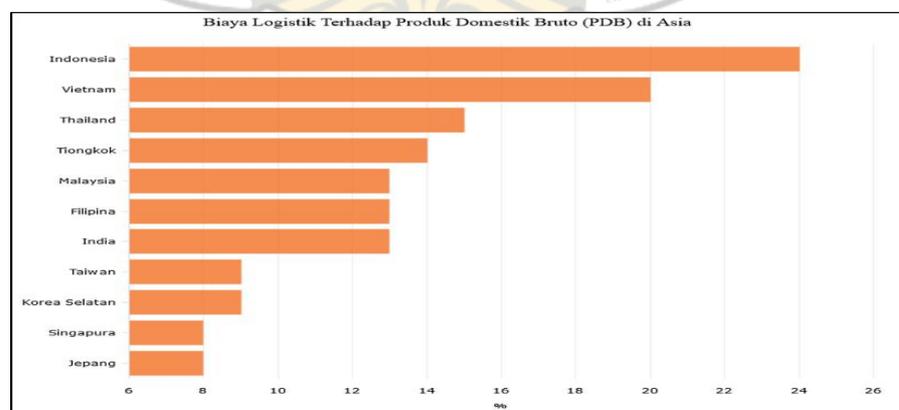
Transportasi merupakan kegiatan yang berperan dalam proses pemindahan barang dan menghubungkan antar lokasi dalam proses distribusi dengan mempertimbangkan harga terbaik, waktu transit, dan rute perjalanan. Selain itu transportasi dapat memengaruhi penjadwalan dan ukuran pengiriman. Tujuan dari transportasi yaitu untuk mendapatkan respon perusahaan terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada sebuah jaringan distribusi (Martono,2019). Selain itu, terdapat dua fungsi penting transportasi dalam memberikan solusi layanan logistik antara lain berupa pergerakan produk (*product movement*) dan penyimpanan barang (*product storage*)

Nilai ekonomis transportasi dalam pergerakan barang dari satu lokasi ke lokasi tujuan dalam rantai pasokan sebuah perusahaan merupakan salah satu hal yang harus dipertimbangkan agar berjalan efektif dan efisien. Transportasi memberikan manfaat geografis pada sistem logistik yaitu menghubungkan fasilitas-fasilitas dengan perusahaan. Beberapa kasus yang dialami oleh beberapa perusahaan antara lain pengeluaran biaya untuk transportasi yang lebih besar dari pengeluaran unsur lainnya dari operasi logistik seperti pemindahan dan penyimpanan barang. Terdapat perbedaan antara biaya transportasi terhadap total biaya logistik di berbagai logistik industri, diantaranya: biaya transportasi industri untuk produk bernilai tinggi seperti kamera, perhiasan, dan barang-barang elektronik lainnya menghasilkan presentase yang rendah dalam penjualannya. Hal ini dikarenakan konsumen kebanyakan langsung datang ke tempat pembelian tanpa harus membutuhkan biaya transportasi yang mahal. Sebaliknya biaya transportasi untuk hasil tambang, bahan-bahan kimia, dan pupuk adalah relatif tinggi dalam presentase penjualannya karena mulai berkurangnya stok barang tersebut. Selain dari itu, biaya transportasi yang tinggi disebabkan oleh pemindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lain menyebabkan perusahaan harus mengeluarkan biaya yang besar (Bowersox,2002).

Terdapat beberapa penyebab tingginya biaya logistik yang diakibatkan oleh sistem transportasi yang tidak memadai antara lain yaitu: biaya logistik di pelabuhan yang tinggi dipengaruhi oleh infrastruktur yang buruk dan berakibat pada tingginya waktu proses pemuatan (*dwelling time*), hal ini menyebabkan kapal harus menunggu lama untuk proses penanganan barang (Bowersox,2002). Indonesia sendiri, penyebab tingginya biaya logistik dipengaruhi oleh biaya transportasi, gudang, dan biaya fasilitas pengelolaan seperti pelabuhan. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan perubahan logistik. Sistem transportasi laut dan pelabuhan harus diperbaiki, sehingga proses logistik perlahan beralih dari transportasi darat ke laut. Jika dilihat dari jalur darat, salah satu faktor penyebab tingginya biaya logistik adalah jaringan yang digunakan untuk menyalurkan data maupun informasi (*backhaul*) yang sangat buruk.

Hal ini dapat dilihat pada saat truk yang sudah selesai mengantarkan barang tetapi pada saat pulang truk tidak membawa apa-apa, dalam arti kata lain truk dalam keadaan kosong. Tentu hal ini dapat meningkatkan harga jual yang disebabkan biaya sopir dan bahan bakar dibebankan kepada jumlah unit barang yang dikirim. Pembebanan biaya ini salah satunya disebabkan oleh keamanan atau tingginya resiko transportasi truk yang sering melakukan kegiatan impor dalam jumlah besar dan dalam kondisi tidak layak (Carana, 2004). Menurut data yang disampaikan oleh *Asia Foundation* (2008), truk di Indonesia menempuh jarak rata-rata 21.800 kilometer pertahun, kurang dari setengah jarak tempuh rata-rata untuk Asia sebesar 57.000 kilometer per tahun. Menurut penelitian yang dilakukan oleh *World Health Organization* (WHO) pada Tahun 2010, di Indonesia terdapat 1,77 juta manusia terluka dan meninggal akibat kecelakaan transportasi darat. Penyebabnya: Manusia (90%), kendaraan (6%), jalan dan lingkungan (4%).

Artikel berita *kompasiana.com* (2017) menyatakan bahwa permasalahan yang dimiliki Indonesia adalah tingginya biaya transportasi dan rendahnya tingkat daya saing dalam hal logistik. Menurut Frost and Sullivan seperti yang disampaikan oleh Widowati (2019) pada artikel *Katadata.co.id* bahwa Indonesia memiliki biaya logistik termahal di Asia yaitu sebesar 24% dari *Product Domestik Bruto* (PDB). Penilaian indeks logistik berdasarkan pada enam komponen antara lain mencakup efisiensi, infrastruktur, pelayanan logistik, kualitas perdagangan, kemudahan dalam pengapalan, fasilitas pelacak dan frekuensi dalam proses pengiriman (*Katadata.co.id*, 2019). Berikut merupakan perbedaan biaya logistik di Asean dapat dilihat pada **Gambar 1.1**.



Gambar 1.1 Biaya Logistik terhadap PDB di Asia

Sumber: *Katadata.co.id* (2019)

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tingginya biaya transportasi di Indonesia yaitu (Martono, 2019):

1. Perpindahan barang-barang antar pulau memakan waktu yang lama,
2. Biaya pengiriman dengan harga relatif tinggi,
3. Infrastruktur yang belum memadai seperti banyaknya jalan yang rusak
4. Minimnya pelabuhan dalam proses *docking* kapal logistik dan keterbatasan jaringan pelayanan,
5. Masih terbiasa memakai sistem manual yang dapat memberikan resiko dalam proses pengiriman barang ke tempat jauh.

Menurut Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia yang dituangkan dalam Cetak Biru Sislognas (Sistem Logistik Nasional), berikut merupakan permasalahan Logistik Nasional dapat dilihat pada **Tabel 1.1**

Tabel 1.1 Permasalahan Logistik Nasional

No	Isu	Permasalahan
1.	Komoditas	Belum ada fokus komoditas
2.	Infrastruktur	Infrastruktur belum memadai, tidak ada pelabuhan hub internasional, integrasi intermodal dengan sistem transportasi dan pergudangan belum efektif
3.	Penyedia Jasa Logistik	Kemampuan daya saing terbatas
4.	Sumber Daya Manusia	Minim keterampilan, lembaga pendidikan kurang
5.	Teknologi Informasi	Minimnya infrastruktur pendukung
6.	Regulasi	Masih bersifat parsial dan sektoral
7.	Kelembagaan	Kordinasi Lintas Sektoral masih kurang efisien

Sumber: Cetak Biru Silognas (Sistem Logistik Nasional), 2018

Menurut berita yang dilansir oleh *liputan6.com* (2018), Biaya transportasi menjadi faktor yang menjadi bahan pertimbangan oleh pengusaha dalam menjalankan jasanya. Hal ini dikarenakan pengusaha membutuhkan modal untuk pembelian kendaraan, bensin, dan perawatan kendaraan. Keuntungan yang diperoleh dari jasa ini kurang mampu menutupi modal yang besar sedangkan pengiriman barang dilapangan terkadang berlum efektif dan efisien. Hal ini pun berdampak pada tingginya biaya bahan bakar dan perawatan kendaraan. Selain itu tidak efektif dan efisiennya sistem yang ada, menyebabkan barang tidak sampai dengan tepat waktu.

Hal ini tentu akan berdampak kepada kepuasan pelanggan dimana pelanggan merasa dirugikan dan tidak merasa puas yang akan berakibat terhadap profit perusahaan yang kecil. Secara umum permasalahan logistik yang dialami perusahaan adalah mencari transporter untuk efisiensi biaya, dimana perusahaan ingin mencari transporter dengan kualitas terbaik dengan harga se-minimum mungkin. Proses logistik barang yang hanya melakukan satu perjalanan dalam transportasi barang mengakibatkan biaya logistik yang dihasilkan lebih tinggi karena saat selesai mengantar barang pulang truk kosong tanpa memuat barang. Perbaikan logistik dapat dilakukan dengan memberikan inovasi. Salah satu inovasi terkait permasalahan ini adalah Aplikasi Truku yang dimiliki oleh salah satu perusahaan di Indonesia yaitu PT Biru Samudera Selatan yang berlokasi di Talavera Office Park 28th Floor Jalan TB Simatupang Kav 22-26 Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12430 Indonesia.

PT Biru Samudera Selatan adalah suatu perusahaan yang dibentuk dan didirikan berdasarkan hukum di Indonesia pemilik dari aplikasi Truku dalam proses pelayanan jasa. Perusahaan ini berusaha menyelesaikan permasalahan logistik dengan membuat aplikasi bernama Truku dimana aplikasi digital logistik ini saling terintegrasi yang dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Berawal dari kesulitan perusahaan dalam mengelola proses logistik yang belum mampu memenuhi kebutuhan dan mengerti apa yang diinginkan konsumen dalam mengelola kegiatan logistik secara efektif dan efisien. Hal-hal yang dapat dilakukan dengan aplikasi ini diantaranya: *Truk On Demand* (TOD) dan *Truck Management System* (TMS) yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam mengembangkan atau mengimprovisasi proses logistik yang ada.

Selain itu, Truku juga dapat membantu proses logistik pelanggan agar menjadi lebih mudah, lebih akurat, lebih transparan, dan membantu meningkatkan *safety* dalam proses logistik bagi transporter (*truck owners*), pengemudi, pabrik (*manufactures*), dan *warehouse operators*. Aplikasi truku berjalan di *cloud computing platform* untuk memastikan kemudahan akses dalam implementasinya, realibilitas, performa, keamanan dan biaya terjangkau bagi pelanggan. Truku merupakan aplikasi logistik yang terintegrasi dan tentunya memberikan nilai tambah

Permasalahan yang terdapat pada aplikasi yang ada saat ini adalah belum terdapat fitur transaksi pada proses pembayaran belum terintegrasi secara online. Kondisi saat ini pada pelayanan *Truck On Demand* (TOD) yaitu saat orderan melalui aplikasi truku informasi yang diberikan berupa area pengambilan barang, lokasi, tipe truk dan jumlah barang yang akan dikirim. Transporter harus mengirimkan tagihan pembayaran secara manual kepada pemilik barang (cargo). Sehingga transporter menimbulkan kesalahan dalam merekapitulasi transaksi pembayaran barang yang sudah dikirim, dengan permasalahan pada aplikasi Truku mengakibatkan pelayanan perusahaan kepada pelanggan belum optimal. Sedangkan salah satu kunci kesuksesan bisnis adalah pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggan dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, sehingga pelayanan terhadap pelanggan bisa meningkat. Berikut merupakan bukti transaksi pembayaran dapat dilihat pada **Gambar 1.2** dan *screenshoot* salah satu ulasan pemakaian aplikasi Truku pada halaman *play store* dapat dilihat pada **Gambar 1.3**.

#	Bill To	Number	Description	Base Amount	Tax	Total	Created At	Paid At	Actions
1	(Customer)	INVN3JY4	Completion of order delivery #VQX7FLY, truck BG8114UY	Rp 270,600	Rp 0	Rp 270,600	Mar 15, 2020 17:56	-	[Icons]
2	(Customer)	INVGIASMS	Completion of order delivery #CGQOCMH, truck BG89211B	Rp 270,600	Rp 0	Rp 270,600	Mar 15, 2020 17:56	-	[Icons]
3	(Customer)	INVVBP9JD	Completion of order delivery #YLJSGTR, truck BG8053UY	Rp 270,600	Rp 0	Rp 270,600	Mar 15, 2020 17:56	-	[Icons]
4	(Customer)	INV7YJODH	Completion of order delivery #ZGXJ3IV, truck BG8114UY	Rp 270,600	Rp 0	Rp 270,600	Mar 15, 2020 17:56	-	[Icons]
5	(Customer)	INVFCEEUI	Completion of order delivery #0CNBJ4, truck BG89191B	Rp 270,600	Rp 0	Rp 270,600	Mar 15, 2020 17:56	-	[Icons]
6	(Customer)	INVF5DNG5	Completion of order delivery #BYVPQUM, truck BG8053UY	Rp 270,600	Rp 0	Rp 270,600	Mar 15, 2020 17:56	-	[Icons]

Gambar 1.2 Bukti transaksi pembayaran

#	Description	Qty	Amount	Total
1.	Completion of order delivery #VQX7FLY, truck BG8114UY	1	Rp 270,600	Rp 270,600
			Tax 0%	Rp 0
			Total	Rp 270,600

Transporter)

(Finance)

Gambar 1.2 Bukti Transaksi Pembayaran (Lanjutan)



Gambar 1.3 Screenshot ulasan pemakaian pada halaman play store

Terdapat dua fitur utama dari Truku, pertama yaitu fitur *Truck On Demand* (TOD) yaitu pemilik barang (cargo) dengan pemilik transporter (truk). *Truck on demand* (TOD) adalah fasilitas untuk mempertemukan *supply* and *demand* akan truk secara online. Seperti halnya ride sharing (motor, mobil) yang sudah bisa kita temui saat ini. Keunggulan *truck on demand* yaitu memfasilitasi konsumen untuk mendapatkan tarif terbaik sesuai kriteria yang diinginkan, menyediakan fitur yang pelanggan mendapatkan truk sesuai kebutuhan berkaitan dengan tipe truk dan kapasitas truk yang digunakan, dan menyediakan informasi detail dari proses logistik secara *real time* untuk memastikan setiap proses berjalan sesuai rencana.

Kedua yaitu fitur *Transportation Management System* (TMS) yaitu sistem yang membantu transporter dalam mengelola truk yang dimiliki. *Truck Management System* (TMS) memiliki fitur yaitu: pertama digital logistik adalah fitur dihadirkan terkait kebutuhan digitalisasi dalam proses bisnis yang dimiliki pengguna baik dari pabrik, dan *warehouse* operasi, agar proses yang lebih mudah dan keamanan transaksi. Kedua yaitu *reporting* adalah fitur pelaporan yang detail antara lain *delivery performance report*, *safety report* dan *freight cost report* dari tiap proses dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna. Ketiga

Vehicle & Driver Management adalah fitur yang memudahkan pemilik kendaraan (transporter) untuk mengatur kendaraan dan *driver*, dalam administrasi maupun performance kendaraan. Keempat yaitu fitur *integration flexibility* yaitu fitur yang diberikan terkait proses bisnis yaitu ERP (*Enterprise Resources Planning*) system merupakan sistem utama perusahaan yang terdiri dari sistem *manufacturing*, *finance*, logistik, HRD, dan pengadaan.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat dilakukan analisis terhadap fitur-fitur aplikasi truk untuk mempermudah dalam pemetaan fitur aplikasi logistik Truku. Hal ini ditujukan agar pelanggan bisa menikmati fitur atau layanan aplikasi truk yang tersedia sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan adanya upaya pengembangan diharapkan aplikasi Truku akan lebih optimal terhadap loyalitas pelanggan dan terhadap perusahaan bisa terwujud dengan proses logistik berjalan efektif dan efisien. Metode *Customer Knowledge Management* (CKM) menentukan konsep fitur yang sesuai keinginan pelanggan pada fitur aplikasi Truku dan menerapkan kerangka berfikir dengan alur analisis.

Metode *Customer Knowledge Management* (CKM) digunakan sebagai kelanjutan proses dengan menghasilkan, menyebarkan, menyatukan dan menggunakan pengetahuan antara pelanggan dengan perusahaan. Apabila Truku sudah menerapkan model *Customer Knowledge Management* (CKM) berdasarkan kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dengan layanan aplikasi truk dalam hal melakukan proses pemesanan truk maupun berinteraksi dengan penyedia jasa dalam aplikasi Truku. Tujuan yang diharapkan nantinya pelanggan aplikasi Truku menjadi sebuah aset jangka panjang dalam menjaga kelangsungan proses bisnis yang digunakan PT Biru Samudera Selatan melalui *Customer Knowledge Management* (CKM) berdasarkan fase *customer relationship management* (CRM) dan proses *knowledge management* (KM).

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi PT Biru Samudera Selatan belum mendukung pelayanan perusahaan kepada pelanggan melalui aplikasi Truku secara optimal, fitur transaksi pembayaran yang masih tradisional belum terautomatisasi dengan aplikasi Truku sehingga transporter mengalami kesulitan dalam merekapitulasi transaksi saat selesai pengantaran barang khususnya pada pelayanan *Truck On Demand*. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan permasalahan yang akan diselesaikan adalah Bagaimana cara untuk menghasilkan pemetaan fitur-fitur aplikasi Truku berdasarkan conceptual model of *Customer Knowledge Management* (CKM) yang diadaptasi oleh Zanjani et al (2008)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain yaitu menghasilkan pemetaan fitur-fitur berdasarkan conceptual model of *Customer Knowledge Management* (CKM), sebagai upaya meningkatkan kepuasan pengguna Truku dan usulan fitur aplikasi logistik Truku PT Biru Samudera Selatan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan dalam mempermudah dalam pemetaan model conceptual *Customer Knowledge Management* (CKM) berupa data komponen pembayaran, bukti transaksi, list fitur-fitur aplikasi Truku dan data pemilik barang (cargo) yang tersedia di PT Biru Samudera Selatan pada tahun 2020.
2. Pengolahan data hanya dilakukan pada fitur aplikasi Truku pada salah satu layanan Truku yaitu online *Truck On Demand* (TOD) pada fitur aplikasi Truku.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang permasalahan mengenai fitur aplikasi truk, tujuan dilakukannya penelitian, mengetahui batasan masalah serta sistematika penyajian penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi dasar pemikiran dalam memecahkan permasalahan, didapatkan dari berbagai sumber yang mendukung terhadap permasalahan yang dihadapi

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan langkah-langkah yang akan dilakukan mulai dari studi pendahuluan, studi literatur, identifikasi dan perumusan masalah, obyek penelitian, pemilihan metode, pengumpulan data, pengolahan data, merancang kuesioner, pengisian kuesioner, menentukan responden, pengolahan data, analisis dan penutup

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan mengenai pengumpulan data dan pengolahan data menggunakan metode *Customer Knowledge Management* (CKM) dan Program SPSS 16.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan mengenai analisis usulan model conceptual *Customer Knowledge Management* (CKM) aplikasi logistik Truk berdasarkan hasil yang diperoleh dari Bab IV.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya