

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.2. Latar Belakang

Perkembangan industri yang semakin pesat pada jaman sekarang ini membuat persaingan semakin ketat yang ada di dunia. Segala upaya dilakukan untuk menjadi yang terbaik. Manajemen yang baik menjadi kunci kesuksesan dunia industri saat ini baik itu manajemen produksi, pemasaran, sumber daya manusia dan keuangan. Manajemen operasional merupakan satu fungsi manajemen yang sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Bidang ini berkembang sangat pesat terutama dengan lahirnya inovasi dan teknologi baru yang diterapkan dalam praktik suatu bisnis. Oleh karena itu banyak perusahaan yang sudah melirik dan menjadikan aspek-aspek dalam manajemen operasi sebagai salah satu strategis untuk bersaing dan mengunggguh kompetitornya. Manajemen operasi pun diperlukan untuk menciptakan sesuatu yang baru dan perubahan untuk menjadi lebih baik lagi. Seiring perkembangan industri yang semakin maju perusahaan juga dituntut untu memberikan kualitas yang baik dalam produk maupun jasa yang dihasilkan dari segala aktivitas perusahaan.

Manajemen operasional adalah bidang manajemen yang berkaitan dengan pengawasan, perancangan, dan pengendalian proses produksi serta perancangan ulang operasi bisnis dalam produksi barang atau jasa. Manajemen operasional berkaitan dengan berbagai kegiatan yang memungkinkan perusahaan untuk mengubah input dasar seperti bahan, energi, kebutuhan pelanggan, informasi, kemampuan, keuangan dan sebagainya menjadi output untuk pelanggan. Tujuan dari manajemen operasional yakni mengatur dan mengelola keseluruhan sumber daya perusahaan dan memastikan seluruh proses produksi berjalan efisien dan efektif. Sumber daya tersebut terdiri dari bahan baku, pekerja, alat atau mesin, teknologi seperti software ERP, dan perlengkapan lainnya.

Menurut Hasibuan (2011:15) berpendapat bahwa manajemen operasional adalah suatu proses dimana sumber daya dengan mengikuti sistem tertentu direkomendasikan dan diharapkan dengan cara- cara yang terkontrol untuk menambah nilai sesuai dengan kebijakan yang direkomendasikan oleh manajemen. Selain itu Menurut (Haizer & Render, 2015) berpendapat bahwa manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Menurut (Ambarwati & SE, 2020) berpendapat bahwa manajemen operasional adalah suatu usaha pengelolaan secara maksimal dalam penggunaan berbagai faktor produksi, mulai dari sumber daya manusia (SDM), mesin, peralatan (*Tools*), bahan mentah (*Raw Material*), dan Faktor Produksi lainnya dalam proses mengubahnya menjadi beragam produk barang atau jasa.

*Supply Chain Management* (SCM) adalah aplikasiterpadu yang memberikandukungansistem informasikepada manajemen dalam hal pengadaan barang dan jasa bagi perusahaan sekaligus mengelola hubungandiantara mitra untuk menjagatingkat kesediaan produk dan jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan secara optimal. *Supply chain management* mengintegritasikan mulai dari pengiriman order dan prosesnya, *order tracking*, penyebaran informasi, perencanaan kolaboratif, pengukuran kinerja, dan pengembangan

produk baru. Menurut (Mahendrawathi & Pujawan, 2010) berpendapat bahwa *supply chain* adalah jaringan perusahaan – perusahaan yang secara bersama–sama bekerja untuk menciptakan dan menghantarkan suatu produk ke tangan pemakai akhir. Perusahaan–perusahaan tersebut biasanya termasuk supplier, pabrik, distributor, toko atau ritel, serta perusahaan–perusahaan pendukung seperti perusahaan jasa logistik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Wijoyo, 2022) yang menyatakan bahwa *supply chain management* tidak berpengaruh signifikan terhadap *performance corporate*.

Strategi inovasi adalah misi inovasi bersama dan rencana terperinci yang bertujuan untuk menciptakan nilai baru, yang bersedia dibayar oleh pelanggan. Ini mencakup seperangkat kebijakan atau perilaku yang diarahkan untuk mencapai pertumbuhan organisasi di masa depan. Menurut dalam (Makmur, 2015) berpendapat bahwa inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan dimana dengan inovasi dapat mengeksplorasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Menurut (Hansen dan Juniarti, 2014) berpendapat bahwa inovasi adalah salah satu sumber yang paling penting dari keunggulan kompetitif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rahma, 2021) yang menyatakan bahwa strategi inovasi, inovasi produk dan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Hal ini mengkonfirmasi strategi inovasi berperan penting dalam kinerja operasional perusahaan.

Kinerja operasional adalah ketepatan ukuran kinerja yang digunakan dalam suatu penelitian tergantung pada situasi dan kondisi dalam suatu studi. Kinerja operasi adalah kemampuan perusahaan dalam menjalankan operasionalnya. Pengukuran kinerja merupakan tolak ukur manajemen perusahaan, apakah kinerja perusahaan itu baik atau belum dapat dilihat dengan mengukur aspek–aspek yang ada, baik dari tinjauan keuangan maupun non keuangan. Kinerja operasi perusahaan merupakan salah satu aspek yang digunakan oleh investor untuk menjadi pertimbangan keputusan pada suatu perusahaan. Menurut (Soebandi & Kosasih, 2014) berpendapat bahwa kinerja operasional dapat diartikan sebagai kesesuaian proses dan evaluasi kinerja dari operasi internal perusahaan dari segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang kepada pelanggan, kualitas, fleksibilitas, dan kualitas proses barang dan jasa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Suharto, 2013) yang menyatakan bahwa *supply chain management* dan strategi inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

PT. Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman tertua di Indonesia dan memiliki citra yang mampu dikenal oleh masyarakat. Mengingat di PT. Pos Indonesia – Kantor Pos Jember besarnya permintaan layanan ekspedisi dan logistik membuat perusahaan ini berkembang menjadi layanan pengiriman surat, barang dan dokumen berharga dalam berbagai layanan seperti PKH (paket kilat khusus); PE (paket express); PJE (pos jumbo ekonomi); EC3 (kiriman shopee) dan Q9 (pos instan).

Adapun permasalahan–permasalahan yang terjadi di Kantor pos pusat Jember yaitu di bagian *Supply Chain Management* ini di kantor pos kendalanya lebih banyak di kirimannya yang *fragiledan* sebagainya. Sedangkan permasalahan yang di bagian kinerja operasional atau antaran nya yaitu terkait packing kiriman yang tidak sesuai standar yang menyebabkan

kerusakan pada barang. Berikut data kinerja kantor pos Jember pada tahun 2022 sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Data Kinerja Kantor POS 2022**

Bulan	Alokasi Antaran	Antaran yang di Delivery Order	Status masih Delivery Order	Berhasil Antaran	Gagal Antaran	Belom Delivery Order	Irregularitas
Januari	27,415	27,244	18	27,207	19	16	155
Februari	27,213	27,034	26	26,914	94	62	116
Maret	34,103	33,985	21	33,929	35	27	91
April	40,409	40,210	-	40,142	68	139	60
Mei	24,017	23,952	-	23,814	138	12	53
juni	34,286	34,214	-	33,965	249	20	52
Juli	30,362	30,319	8	30,149	162	12	31
Agustus	31,306	31,209	1	31,013	195	43	54
September	32,195	31,996	7	31,852	137	132	67
Pktober	35,022	34,923	4	34,673	246	39	60
November	33,665	33,519	11	33,495	13	63	83
Desember	34,415	34,293	7	34,168	118	32	90
<b>Total</b>	<b>384,408</b>	<b>382,898</b>	<b>103</b>	<b>381,321</b>	<b>1,474</b>	<b>598</b>	<b>912</b>

Sumber : Kantor Pos Jember (2022)

Dari tabel diatas, data kinerja kantor pos tahun 2022 diketahui bahwa pada bulan januari hingga desember untuk bagian alokasi antaran total dari keseluruhan kiriman sebanyak 384,408. Pada bagian antaran yang di delivery order atau deliveryrunsheet sebanyak 382,898. Pada bagian status masih delivery order yang statusnya deliveryrunsheet dalam artian belum ada kelanjutan dari kiriman tersebut yang akan distatus berhasil atau gagal sebanyak 103. Pada bagian berhasil antaran jumlah kiriman yang berhasil dikirim sebanyak 381,321. Pada bagian gagal antaran jumlah kiriman yang gagal dikirim sebanyak 1,474. Pada bagian belom delivery order sebanyak 598. Dan untuk bagian irregularitas jumlah kiriman yang statusnya belum berhasil atau gagal atau deliverrunsheet sebanyak 912.

Berdasarkan pendahuluan diatas bahwa ditemukan adanya gap antara kenyataan di lapangan dengan kondisi ideal, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Supply Chain Management* dan Strategi Inovasi terhadap Kinerja Operasional Jasa Pengiriman di PT. Pos Pusat Jember”. Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk menganalisis secara parsial pengaruh *Supply Chain Management* dan Strategi Inovasi terhadap kinerja operasional jasa pengiriman pada PT.Pos Pusat Jember.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Supply chain management* berpengaruh terhadap kinerja operasional jasa pengiriman di PT. Pos pusat Jember?
2. Apakah strategi inovasi berpengaruh terhadap kinerja operasional jasa pengiriman di PT. Pos pusat Jember?
3. Apakah *supply chain management* dan strategi inovasi berpengaruh terhadap kinerja operasional jasa pengiriman di PT. Pos pusat Jember?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *supply chain management* terhadap kinerja operasional jasa pengiriman di PT. Pos pusat Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi inovasi terhadap kinerja operasional jasa pengiriman di PT. Pos pusat Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *supply chain management* dan strategi inovasi terhadap kinerja operasional jasa pengiriman di PT. Pos pusat Jember.

### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan manajemen operasional yang berkaitan dengan pengendalian terhadap produksi, persediaan pengiriman produk ke konsumen dan keberhasilan inovasi serta faktor pendorong dan penghambat inovasi pada PT. Pos Indonesia.
2. Pihak Instansi  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat yang berkaitan dengan *supply chain management* (rantai pemasok) bagi perusahaan, strategi inovasi, dan kinerja operasional. Sehingga instansi yang berkaitan dapat meningkatkan pengendalian terhadap produksi dan kepercayaan konsumen akan produknya.
3. Pihak lain  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.