



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan kepulauan terbesar dan terbanyak di dunia. Berdasarkan data Jenderal Pemerintahan Umum, Kementerian Dalam Negeri yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa Indonesia memiliki 17.504 pulau yang tersebar di berbagai provinsi (Online Data Dictionary, 2019). Maka dari itu tidaklah mudah untuk melakukan pendistribusian barang maupun jasa dengan baik dan benar, butuh kerja keras dan kerja sama dari berbagai elemen untuk mewujudkan hal tersebut. Terbukti dengan tingkat kinerja logistik di Asian Indonesia hanya mampu berada di peringkat 9 tertinggal dengan negara lainnya sedangkan di dunia Indonesia menduduki peringkat ke 46.

Tabel 1.1  
Daftar Peringkat Logistik Performance Index (LPI) Tahun 2018

Negara	Skor	Peringkat Dunia	Peringkat Asia
Jepang	4,03	5	1
Singapore	4	7	2
Korea	3,61	25	3
China	3,61	26	4
Taiwan	3,60	27	5
Thailand	3,41	32	6
Vietnam	3,27	39	7
Malaysia	3,22	42	8
Indonesia	3,15	46	9
Arab	3,01	55	10

Sumber: (THE WORLD BANK, 2019)

Indonesia belum boleh berpuas diri atas kenaikan peringkat indeks kinerja logistic karena masih kalah dari sejumlah negara Asean. Berdasarkan *Logistic Performance Index (LPI) 2018* yang sudah diliris *World Bank*, Indonesia berada di peringkat 46 dengan skor 3,15 atau naik dari posisi 2016 yang berada di peringkat 63 dengan skor 2,98. Peningkatan tersebut merupakan capaian signifikan meskipun belum dibarengi dengan penurunan ongkos logistic Indonesia yang masih terbilang tinggi dibandingkan dengan negara-negara lain. Lembaga riset dan Pendidikan *Supply Chain Indonesia (SCI)* menyatakan walaupun secara keseluruhan peringkat LPI Indonesia membaik, tetapi disisi lain posisi Indonesia di antara negara-negara Asean lainnya justru turun dari peringkat 4 menjadi peringkat 5 (ekonomi.bisnis.com, 2018).

Kenaikan peringkat *Logistic Performance Index (LPI)* Indonesia merupakan pencapaian yang positif untuk Indonesia, akan tetapi hal itu tidaklah berbanding lurus dengan biaya logistik Indonesia yang masih bisa dibilang tinggi. Biaya logistik Indonesia mencapai 23,5% pada tahun 2017, atau masih tertinggal dibandingkan negara-negara lain di Asean antara lain Vietnam 15%, Malaysia 13% dan Singapura 8,1% (ekonomi.bisnis.com , 2018). Menurut (Noyana E.S., 2019) biaya logistik mencerminkan tingkat efisiensi suatu negara dalam pengiriman barang dari titik asal (*Point of Origin*) sampai titik tujuan (*Point of Destination*). Dibandingkan dengan negara maju dan negara-negara anggota Asean lainnya, biaya logistik di Indonesia tergolong tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan persentase biaya logistik dari Produksi Domestik Bruto (PDB) sebesar 29%. Sampai saat ini kebutuhan bahan baku, barang modal dan bahan penolong untuk industry domestic

umumnya diimpor dari Gudang penimbunan di negara tetangga, yaitu Singapura dan Malaysia. Akibatnya, biaya dan waktu menjadi tidak efisien. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk menekan biaya logistik. Upaya tersebut seperti memperbaiki regulasi, mengembangkan infrastruktur, maupun teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dilakukan untuk memperlancar, mempermudah, mengurangi biaya dan mengurangi waktu dalam melakukan kegiatan logistik di Indonesia.

Hal ini diperburuk dengan kurangnya tenaga kerja yang berkualitas dan bersertifikasi dibidang *Supply Chain*, menurut (Setijadi, 2017) selaku ketua dari *Supply Chain* Indonesia, tingkat persaingan sector logistic semakin ketat sebagai dampak dari globalisasi. Praktik global tender dalam bidang logistik misalnya, menuntut persyaratan kompetensi perusahaan logistik berkelas dunia. Tanpa memenangkan global tender itu, perusahaan-perusahaan logistik hanya akan menerima alih daya jasa logistic yang bernilai lebih rendah. Globalisasi juga ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan logistik asing yang masuk dan beroperasi di Indonesia. Perusahaan-perusahaan logistic asing yang masuk itu berdaya saing tinggi karena mempunyai kapabilitas, teknologi dan jaringan yang kuat. Untuk memanfaatkan peluang dan menghadapi tantangan sector logistic itu, diperlukan upaya peningkat sumber daya manusia sector logistic melalui Pendidikan formal, pelatihan dan sertifikasi. Sertifikasi kompetensi profesi diperlukan untuk meningkatkan dan menjaga kompetensi SDM. Dalam pengembangan SDM sector logistic, beberapa asosiasi perusahaan di sector logistic telah berperan penting. Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI),

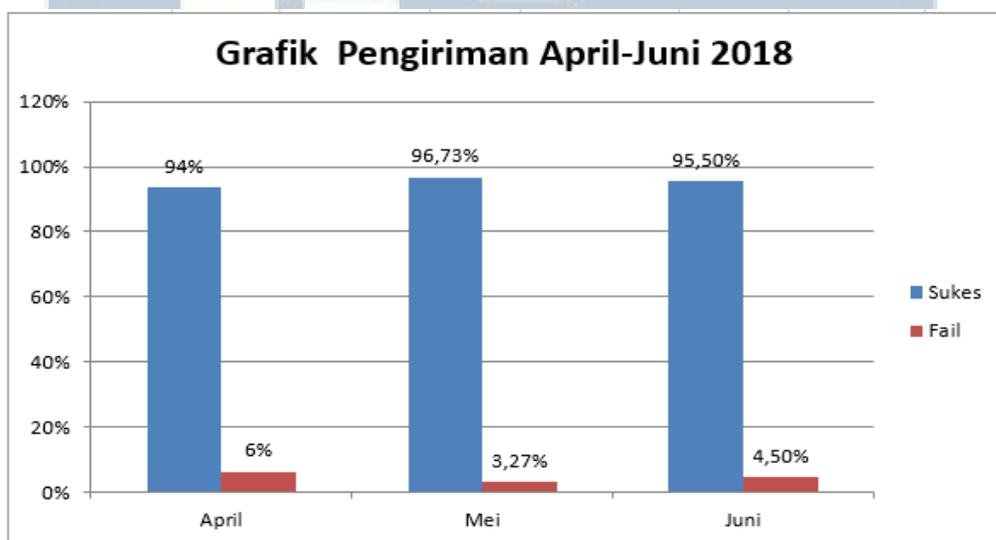
Asosiasi Pengusaha Truk Indonesia (APTRINDO) dan Asosiasi Depo Kontainer Indonesia (ASDEKI), telah mendirikan Lembaga Sertifikasi Profesi Logistik Insan Prima (LSP) untuk sertifikasi kompetensi profesi sektor logistik.

Menurut (industri.kontan.co.id, 2016) Di negara China pada tahun 2016 mempunyai 300.000 mahasiswa dengan lulusan *Supply Chain Management* berbeda dengan Indonesia, di Indonesia tidak sampai dengan 100.000 mahasiswa yang mengenyap pendidikan *Supply Chain Management*. Berdasarkan (truckmagz.com, 2017) dari hasil pengamatan *Supply Chain* Indonesia (SCI), perguruan tinggi yang telah membuka program studi khususnya logistic masih terkonsentrasi di dua kota, yakni Bandung dan Jakarta yang jumlahnya pun masih terbatas empat perguruan tinggi. Beberapa perguruan tinggi yang telah membuka jurusan/program studi logistik adalah Politeknik Pos Indonesia, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia (STIMLOG), Politeknik APP mempunyai prodi Manajemen Logistik Industri Elektronika sedangkan Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi (STMT) Trisakti mempunyai Prodi Logistik. Pada tahun 2018 (its.ac.id, 2018) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya telah meluncurkan program studi baru yaitu Magister Manajemen Teknologi (MMT) dengan bidang keahlian keahlian *Supply Chain Management*. Pada tahun ajaran 2017-2018 Universitas Multimedia Nusantara (UMN) telah mengeluarkan jurusan baru untuk Prodi *Management* tepatnya pada semester 5 ada jurusan baru yaitu Manajemen Logistik.

PT JNE Jalur Nugraha Ekakurir mempunyai masalah pada pengiriman barang terbukti dari hasil penelusuran penulis dan survei secara langsung di PT JNE

yang beralamat Ruko Merdeka. Jln Gatot Subroto No. 101 F Cimone Jaya, Kec. Karawaci. Kota Tangerang, Banten 15114. Penulis berbincang dan melakukan interview pada Pak Risna bagain Manager HRD. Berikut grafik yang telah di olah oleh peneleti dari hasil survey dan hasil interview.

Grafik 1.1  
Persentase Kinerja Pengiriman PT JNE Pada Bulan April-Juni 2018

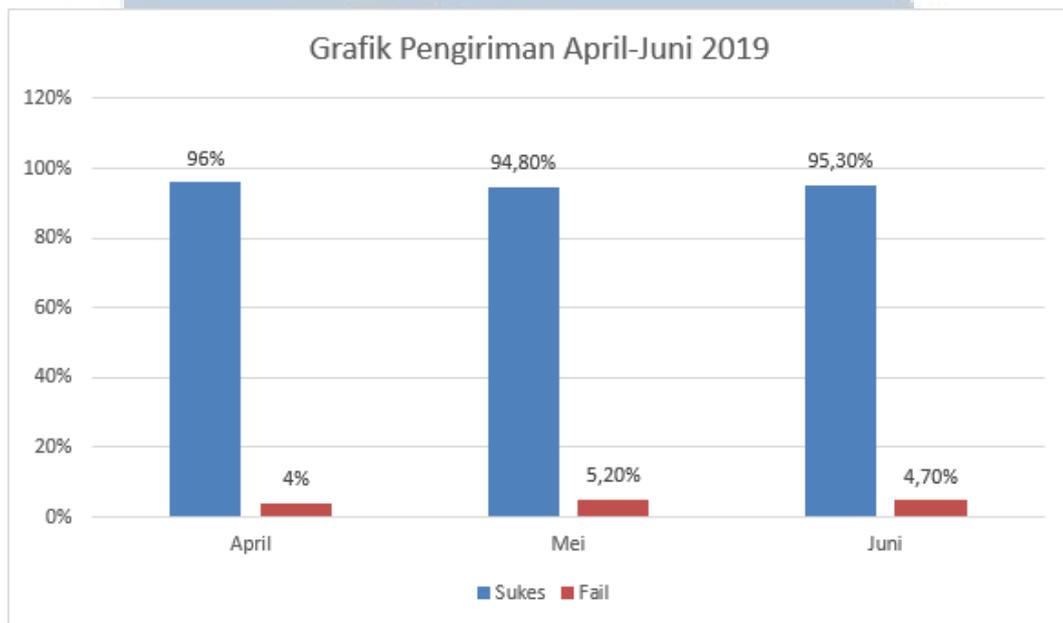


Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berikut data pengiriman PT JNE pada April-Juni 2018, pengiriman yang ditelah dijalankan oleh PT JNE pada bulan April ada 287.447 paket pengiriman tetapi hanya 269.338 (94%) yang dinyatakan berhasil sampai ditangan konsumen dan ada 18.109 (6%) paket yang dinyatakan gagal dikirim. Pada bulan Mei ada 293.917 paket pengiriman tetapi hanya 284.307 (96,73%) yang dinyatakan sukses dan ada sebanyak 9.610 (3,27%) yang dinyatakan gagal dikirim dan pada bulan Juni ada 308.148 total paket yang harus dikirim tetapi hanya 317.648 (95,5%) yang dinyatakan berhasil dikirim dan ada sebanyak 11.873 (4,5%) paket yang dinyatakan

gagal dikirim. Hal ini merupakan masalah yang cukup serius untuk PT JNE sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang.

Grafik 1.2  
Persentase Kinerja Pengiriman PT JNE Pada Bulan April-Juni 2019



Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Sedangkan ini adalah grafik pengiriman April sampai Juni 2019 untuk perbandingan jumlah paket yang berhasil dan gagal. Pada April 2019 ada 305.955 total paket yang harus dikirim tetapi hanya 293.717 (96%) yang dinyatakan sukses sampai ditangan konsumen dan ada 12.239 (4%) yang dinyatakan gagal. Pada bulan Mei ada 325.124 total paket yang harus dikirim tetapi hanya 308.219 (94,8%) yang dinyatakan sukses sampai ditangan konsumen dan ada 16.905 (5,2%) yang dinyatakan gagal dalam pengiriman. Pada bulan Juni ada 297.877 total paket yang harus dikirim, tetapi hanya 283,877 paket atau (95,3%) yang berhasil sampai

ditangan konsumen dan ada 14.000 paket atau (4,7%) yang dinyatakan gagal dikirim.

Berdasarkan data persentase kinerja pengiriman tersebut penulis menemukan fenomena masalah yang ada pada PT JNE Jalur Nugraha Ekakulir yaitu tertelak pada *Supply Chain Performance*, dimana Bapak Abrizal selaku CEO di PT JNE Cimone menetapkan *Key Performance Indicator (KPI)* pada pengiriman paket ialah 100% paket berhasil dikirim, tetapi pada kenyataannya tidak sampai 100% paket yang berhasil dikirim. Hal ini diperburuk dengan terjadinya penurunan kinerja pengiriman paket yang sukses tepatnya pada bulan Mei dan Juni 2019, hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase pengiriman pada tahun 2018 jika dibandingkan dengan tahun 2019, khususnya pada bulan Mei dan April. Pada bulan Mei 2018 jumlah pengiriman paket sebanyak 293.917 tetapi persentase tingkat pengiriman yang sukses hanya 96,73% dan persentase yang gagal 3,27%. Sedangkan pada Mei 2019 ada 325.124 total jumlah paket, dengan tingkat persentase yang sukses hanya 94,8% dan persentase tingkat gagal 5,2%. Sedangkan pada bulan Juni 2018 ada 308.148 total paket dengan tingkat persentase keberhasilan sebanyak 95,5% yang berhasil dan 4,5% yang gagal dibandingkan dengan bulan yang sama yaitu Juni tetapi tahun yang berbeda yaitu 2019, pada Juni 2019 ada 297.877 total paket dengan tingkat persentase keberhasilan sebanyak 95,3% dan dengan tingkat persentase kegagalan yaitu 4,7%. Berdasarkan data pengiriman di atas, penulis menyimpulkan terjadi penurunan *Performance Supply Chain* yang menyebabkan terjadi penurunan persentase tingkat keberhasilan pada PT JNE Jalur Nugraha Ekakulir pada bulan Mei dan Juni tahun 2019.

Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul ‘Pengaruh Pengetahuan Manajemen Proses terhadap Kinerja Rantai Pasok’ khususnya pada PT JNE Jalur Nugraha Ekakulir, Cimone yang selaku JNE pusat di Tangerang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Knowledge Management Processes* memiliki pengaruh positif terhadap *Supply Chain Performance*?
2. Apakah *IT/IS Support* memiliki pengaruh positif sebagai variabel moderating antara *Knowledge Management Processes* dan *Supply Chain Performance*?
3. Apakah *Supply Chain Integration* memiliki pengaruh positif sebagai variabel moderating antara *Knowledge Manegament Processes* dan *Supply Chain Performance*?
4. Apakah *Supply Chain Strategy* memiliki pengaruh positif sebagai variabel moderating antara *Knowledge Management Processes* dan *Supply Chain Performance*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif *Knowledge Manegement Processes* terhadap *Supply Chain Performance*.

2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif *IT/IS Support* sebagai variabel moderating antara *Knowledge Management Processes* terhadap *Supply Chain Performance*.
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif *Supply Chain Integration* sebagai variabel moderating antara *Knowledge Management Processes* terhadap *Supply Chain Performance*.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif *Supply Chain Strategy* sebagai variabel moderating antara *Knowledge Management Processes* terhadap *Supply Chain Performance*.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian ini agar pembahasan dapat terfokus dan tidak keluar dari masalah yang telah ditetapkan. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Syarat responden yang valid dalam penelitian ini mencakup pria atau wanita yang merupakan supervisor, manajer, kepala departemen atau kepala bagian.
2. Ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah PT. Jalur Nugraha Ekakulir JNE yang beralamat Ruko Merdeka. Jln Gatot Subroto No. 101 F Cimone Jaya, Kec. Karawaci. Kota Tangerang, Banten 15114.
3. Penelitian ini dibatasi pada variable *Proses Knowledge Management* yang mempunyai dimensi yaitu *Knowledge Creation, Knowledge Capture, Knowledge Organization, Knowledge Storage, Knowledge Dissemination*

dan *Knowledge Application* yang mempengaruhi *Performance Supply Chain*.

4. Penelitian ini menghilangkan salah satu dimensi pada *Performance Supply Chain* yaitu *Make*, karena penulis beranggapan dimensi ini termasuk dalam penelitian ini disebabkan oleh PT Jalur Nugraha Ekakulir tidak membuat produk apapun, melainkan hanya menyediakan jasa pengiriman barang saja.
5. Penulis hanya mengambil data pengiriman bulan April, Mei dan Juni tahun 2018 dan 2019.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang pengaruh *Knowledge Management* dimensi *Knowledge Creation* melalui Variabel Moderating *IT/IS Support, Supply Chain Intergration, Supply Chain Strategy* terhadap *Performance Supply Chain* pada PT. JNE Jalur Nugraha Ekakulir.
2. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang pengaruh *Knowledge Management* dimensi *Knowledge Capture* melalui Variabel Moderating *IT/IS Support, Supply Chain Intergration, Supply Chain Strategy* terhadap *Performance Supply Chain* pada PT. JNE Jalur Nugraha Ekakulir.
3. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang pengaruh *Knowledge Management* dimensi *Knowledge Organization* melalui Variabel Moderating *IT/IS*

*Support, Supply Chain Intergration, Supply Chain Strategy* terhadap *Performance Supply Chain* pada PT. JNE Jalur Nugraha Ekakulir.

4. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang pengaruh *Knowledge Management* demensi *Knowledge Storage* melalui Variabel Moderating *IT/IS Support, Supply Chain Intergration, Supply Chain Strategy* terhadap *Performance Supply Chain* pada PT. JNE Jalur Nugraha Ekakulir.

5. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang pengaruh *Knowledge Management* demensi *Knowledge Dissemination* melalui Variabel Moderating *IT/IS Support, Supply Chain Intergration, Supply Chain Strategy* terhadap *Performance Supply Chain* pada PT. JNE Jalur Nugraha Ekakulir.

6. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang pengaruh *Knowledge Management* demensi *Knowledge Application* melalui Variabel Moderating *IT/IS Support, Supply Chain Intergration, Supply Chain Strategy* terhadap *Performance Supply Chain* pada PT. JNE Jalur Nugraha Ekakulir.

7. Bagi Universitas, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan bagi civitas akademika.

8. Bagi Perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari sisi Logistik untuk pengiriman barang.
9. Bagi peneliti, peneliti mampu menerapkan media yang sesuai dalam pembelajaran. Serta peneliti mempunyai pengetahuan dan wawasan mengenai materi dan media pembelajaran yang sesuai.
10. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan pengembangan pengetahuan lebih lanjut dan dapat digunakan sebagai perbandingan untuk kasus – kasus yang serupa mengenai *Performance Supply Chain*.

### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan sebagai referensi penelitian sejenis. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah bagi pengetahuan ilmiah dalam bidang pendidikan di Indonesia.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis akan menjabarkan mengenai latar belakang dalam penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang konsep dari manajemen, manajemen operasional, manajemen rantai pasok, manajemen pergudangan, *inventory control*, model penelitian, dan hipotesa.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini, penulis menjelaskan tentang sejarah objek penelitian, dan tentang perusahaan, metode apa yang digunakan untuk melakukan pengolahan data, ruang lingkup penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengambilan data, serta teknik analisis dengan SEM yang digunakan untuk menjawab semua pertanyaan penelitian dalam *cross check* validitasnya.

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, dan hasil dari kuesioner yang telah dikumpulkan, dihubungkan dengan teori, dan diberikan hasil analisis terkait penelitian yang dilakukan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dibagian terakhir ini, peneliti akan membuat suatu kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian untuk penelitian kedepannya.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A