

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Perusahaan

Trading Company memiliki peran yang amat penting dalam dunia ekonomi. Jepang bahkan mengakui kalau tulang punggung perekonomiannya adalah perusahaan-perusahaan *trading* seperti Marubeni, Mitsui, dll yang dikenal dengan *Sogo Sosha*. Saat ini di Indonesia, perusahaan-perusahaan distributor ini juga berkembang sangat cepat. Sebagian besar memang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan manufaktur yang ingin *me-manage* langsung distribusi barang-barang mereka, namun ada juga yang memang mengkhususkan diri di bidang ini.

PT. Nirwana Lestari merupakan salah satu contoh dari perusahaan *trading* yang memfokuskan pada barang-barang *food and beverages* terutama jenis coklat. Didukung oleh *sister company* lain yaitu PT. Ceres dan General Food, PT Nirwana Lestari menjadi distributor utama untuk memasarkan produk-produk mereka sampai kepada *end customer*. Produk-produk tersebut tidak terbatas untuk konsumsi dalam negeri saja tetapi juga sebagian diekspor ke beberapa negara. Dalam hal ini *fulfillment* dari *market demand* merupakan *concern* utama bagi perusahaan ini.

Penulisan Laporan Perusahaan ini adalah gambaran tentang pelaksanaan *order fulfillment* yang berjalan di perusahaan PT. Nirwana Lestari dimana masih terdapat beberapa kendala dalam prakteknya terutama untuk barang-barang yang

masuk dalam kategori *fast moving*. Ukuran dari *order fulfillment* yang baik dapat dilihat dari *service level* yang diberikan kepada *customer*.

Sebenarnya pengertian dari *service level* sangatlah luas. *Customer* tidak hanya melihat dari penilaian *order fulfillment* saja. Selain *order fulfillment*, ketepatan pengiriman dan kualitas barang yang dikirim menjadi *issue-issue* yang menjadi perhatian khusus bagi mereka.

Laporan Perusahaan ini mencoba untuk memfokuskan masalah *service level* pada *order fulfillment* karena *issue* ini memiliki banyak faktor yang dapat mengurangi *performance* dari *service level* itu. Satu diantaranya adalah *forecasting* atau peramalan. Masalah gagalnya pemenuhan order dari *customer* berawal dari kesalahan peramalan. Berikutnya adalah *order point* dari *inventory planning*. Hal ini tentu saja terkait dengan kapasitas gudang yang dimiliki serta *delivery time* dari *supplier*. Dilanjutkan dengan pengiriman kepada pihak *customer* yang menuntut *on time delivery*. Banyak kasus pembatalan order dari *customer* karena perusahaan tidak mampu menyuplai barang tepat pada waktunya. Hal ini membuat perusahaan kehilangan *opportunity* bahkan mungkin berakibat rusaknya hubungan dengan *customer*.

Oleh karena itu, dilikat dari banyaknya factor-faktor di atas yang mempengaruhi *performance service level* ditinjau dari *order fulfillment* maka penetapan strategi distribusi harus dipertimbangkan mulai dari perencanaan *sales* yang akan menjadi rencana *forecasting* sampai pada *delivery* ke *customer*. Terkadang hal ini tidak saling berkait walaupun *cycle process-nya* merupakan proses berurutan. Dikatakan tidak berkaitan karena pembagian tugas masing-

masing divisi sangat jelas garis batasnya. Pihak *Marketing* membuat rencana penjualan yang akan diterima oleh pihak *inventory planning* sebagai rencana pemenuhan stok, dilanjutkan dengan divisi ekspedisi yang mengurus transportasi dan pengiriman barang ke *customer*. Walaupun pihak ekspedisi tidak perlu memperhatikan rencana penjualan tetapi *penilaian performance service level* mengacu pada keseluruhan proses. Hal inilah yang sering kendala untuk koordinasi di lapangan. *Complain customer* yang barangnya belum dapat diantar dapat disebabkan oleh kesalahan beberapa divisi. Misalnya barang memang tidak tersedia maka bagian ekspedisi merasa tidak bersalah karena pihak *inventory planning* tidak mampu menyediakan barang untuk dikirim. Pihak *inventory planning* juga merasa tidak bersalah karena mereka telah memesan barang sesuai peramalan atau rencana penjualan dari marketing.

Kasus di atas merupakan ilustrasi dari kejadian sehari-hari di perusahaan *trading* terutama untuk barang-barang yang memang *fast moving*. Yang menjadi tantangan ke depan adalah evaluasi stok yang efektif dan harus disesuaikan dengan rencana penjualan.

1.2 Perumusan Masalah

Service Level performance merupakan masalah utama yang diangkat dalam penulisan Laporan Perusahaan ini. Laporan ini mencoba menguraikan dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut untuk menetapkan strategi distribusi yang efektif.

Perusahaan *trading* yang diteliti adalah PT. Nirwana Lestari sebagai distributor utama dari produk-produk coklat dari PT. Ceres and General Food. Fokus produk mereka adalah coklat dan sebagian produk turunannya seperti permen, wafer, termasuk beberapa produk juice, dll.

Sebagai perusahaan *trading*, *order fulfillment* merupakan aspek penting yang menjadi penilaian kinerja perusahaan, tentu saja disamping *salcs* dan profit. Tipe *customer* mereka dapat dibagi menjadi banyak *segment*, mulai dari yang terbesar yaitu *hypermarket* seperti Carefour, Makro, Giant sampai pada warung atau toko-toko kecil yang tersebar dimana-mana termasuk yang berada di sekitar Jakarta. Sedangkan untuk tipe produk dapat dibagi menjadi *fast moving* dan *slow moving*.

Keseluruhan *customer* tersebut menuntut pelayanan *on time delivery* karena produk yang dijual masuk dalam kategori *fast moving item* dan memiliki *expired date* yang relatif tidak panjang. Hal-hal tersebut menyebabkan perusahaan ini harus memperhatikan pelayanan *on time delivery* nya.

Masalah utama dalam *Service Level* yang diangkat dalam penulisan ini adalah mengenai *flow process* dari *order fulfillment*. Dimulai dari penentuan rencana penjualan pertahun atau *sales forecast* yang akan diaplikasikan menjadi

rencana 3 bulanan, dilanjutkan ke pemenuhan stok berdasarkan rencana 3 bulanan tersebut sampai pada pengiriman barang ke *customer*.

Persediaan (*inventory*) merupakan salah satu daerah keputusan yang sangat riskan dalam manajemen logistik. Terlalu besarnya *inventory* akan membebani perusahaan dengan *carrying cost* (biaya simpan) yang tinggi. Sebaliknya, terlalu sedikitnya *inventory* akan memperbesar kemungkinan terjadinya *stock out* (kekurangan stok) yang pada gilirannya akan menurunkan pelayanan kepada konsumen dan pada akhirnya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Dengan kata lain, persediaan berlaku sebagai penyangga antara perbedaan tingkat permintaan dan penawaran. Performansi dari suatu persediaan tersebut dapat diukur dengan menghitung *inventory turnover*-nya, yang mana merupakan perbandingan antara COGS (*cost of goods sold*) dengan rata-rata persediaan. Guna mendapatkan tingkat *inventory turnover* yang tinggi maka rata-rata persediaan harus diatur sedemikian rupa sehingga persediaan yang ada adalah seminimal mungkin.

Persoalan keputusan dalam manajemen persediaan berkaitan dengan jenis barang mana yang sebaiknya disimpan dalam stok, berapa banyak sebaiknya dipesan, kapan sebaiknya suatu pesanan dilakukan dan tipe sistem kendali persediaan seperti apa yang sebaiknya dilakukan. Suatu perusahaan mengadakan persediaan bertujuan agar terlindung dari ketidakpastian permintaan. Dalam sistem persediaan terdapat ketidakpastian dalam pemasokan, permintaan, dan tenggang waktu pemesanan. Selain itu juga, persediaan dilakukan guna mengatasi perubahan yang diantisipasi dalam permintaan dan penawaran serta menyediakan

untuk transit. Alasan lain dibutuhkannya persediaan barang secara umum adalah untuk memungkinkan memesan barang dalam jumlah ekonomis, untuk menyediakan permintaan atau penjualan di masa yang akan datang (perkiraan persediaan), dan untuk menyiapkan suatu penyangga dalam menghadapi gejolak permintaan nyata dari permintaan yang diramalkan (fluktuasi atau persediaan pengamanan).

13 Tujuan Penulisan Laporan Perusahaan

Adapun tujuan dari Laporan Perusahaan ini adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Berapakah *Service Level performance* untuk *order fulfillment* dari PT. Nirwana Lestari sebelum adanya perbaikan?
2. Adakah hal-hal yang dapat diperbaiki dari sisi peningkatan *Service Level performance*?
3. Setelah perbaikan beberapa hal, berapakah *Service Level performance* untuk *order fulfillment* dari PT. Nirwana Lestari?

14 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dan perumusan masalah maka penulis perlu untuk membatasi penulisan Laporan Perusahaan ini pada:

1. Penulisan hanya difokuskan pada PT. Nirwana Lestari dan perkembangannya dalam 1 tahun terakhir.
2. *Customer* yang diteliti juga dibatasi hanya untuk *customer* yang jumlah penjualannya dikategorikan sebagai *hypermarket* (jumlah besar).
3. Produk yang diteliti merupakan produk-produk yang termasuk dalam kategori *fast moving* selama jangka waktu penelitian berlangsung, mengingat pergerakan barang sangat fluktuatif.

15 Sistematika Penulisan

Guna memudahkan identifikasi dan pembahasan masalah serta logika yang mengikutinya dalam penyusunan Laporan Perusahaan ini maka, laporan ini dibagi menjadi lima bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian awal dari penulisan Laporan Perusahaan ini akan menguraikan hal-hal yang terdiri dari Latar Belakang Penulisan Laporan Perusahaan, Perumusan Masalah, Tujuan Penulisan Laporan Perusahaan, Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab kedua ini akan meninjau beberapa kerangka dan konsep teori yang digunakan dalam Laporan Perusahaan ini.

BAB III : PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini membahas mengenai profil perusahaan PT. Nirwana Lestari, dimana termasuk di dalamnya visi dan misi perusahaan.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan *Service Level performance* dari PT. Nirwana Lestari saat ini serta kendala-kendala yang dihadapi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian terhadap *Service Level performance* serta perbaikan yang dilakukan di PT. Nirwana Lestari.