



Upaya Rancang Ulang Prosedur dalam Peningkatan Pelayanan Proses Distribusi Barang ke Pelanggan pada Perusahaan Manufaktur

Natashya Paulina Jovanka¹, Ratih Purbasari², Rani Sukmadewi³

^{1,2,3}Universitas Padjadjaran, Indonesia

E-mail: natashya.sihombing27@gmail.com, rani.sukmadewi@unpad.ac.id, ratih.purbasari@unpad.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-03-13 Revised: 2024-04-17 Published: 2024-05-01 Keywords: <i>Procedure;</i> <i>Distribution;</i> <i>Delivery;</i> <i>SOP.</i>	Manufacturing companies as companies that have an influence on the Indonesian economy strive to carry out their distribution optimally so that they can channel their production results well. Therefore, this research aims to determine the procedures for distributing goods to customers carried out at one manufacturing company in Indonesia. This research uses a qualitative case study method to find out the root of the problems that occur in the company. The author obtained data collection through several methods, namely observation, interviews, documents and triangulation. Apart from that, the author also analyzed the data obtained using the IFAS, EFAS and SWOT analysis methods. This method is considered to be able to come up with appropriate strategies for companies which will also become recommendations for minimizing problems in distribution services. Based on research conducted by the author, it is concluded that the distribution process has gone quite well. However, there are several problems that still arise, such as delays in the delivery of goods caused by several factors, after reviewing this, one of them is caused by the incomplete distribution procedures established by the company. From the results of the SWOT analysis, it was also found that the manufacturing company's position was in quadrant I, which means it has the strength to exploit opportunities and produce aggressive strategies by designing procedural updates and making them into one book of Standard Operational Procedures for Distribution Processes which consists of several related Standard Operational Procedures. in order to improve the distribution process.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-03-13 Direvisi: 2024-04-17 Dipublikasi: 2024-05-01 Kata kunci: <i>Prosedur;</i> <i>Distribusi;</i> <i>Pengiriman;</i> <i>SOP.</i>	Perusahaan manufaktur sebagai perusahaan yang memiliki pengaruh terhadap ekonomi Indonesia berupaya melaksanakan distribusinya dengan maksimal agar dapat menyalurkan hasil produksinya dengan baik. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur distribusi barang ke pelanggan yang dilakukan pada salah satu perusahaan manufaktur di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus untuk mengetahui akar masalah yang terjadi pada perusahaan. Pengumpulan data diperoleh penulis melalui beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dokumen dan triangulasi. Selain itu, penulis juga menganalisis data yang telah diperoleh dengan metode analisis IFAS, EFAS dan SWOT. Dengan metode ini dinilai dapat memunculkan strategi yang sesuai bagi perusahaan yang juga akan menjadi rekomendasi dalam meminimalisir permasalahan dalam layanan distribusi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, ditarik kesimpulan bahwa proses distribusi telah berjalan cukup baik. Namun, terdapat beberapa masalah yang masih timbul seperti keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan beberapa faktor, setelah ditinjau hal ini salah satunya disebabkan oleh kurang lengkapnya prosedur distribusi yang ditetapkan pada perusahaan. Dari hasil analisis SWOT juga didapatkan bahwa posisi perusahaan manufaktur tersebut berada di kuadran I yang berarti memiliki kekuatan dalam memanfaatkan peluang dan menghasilkan strategi agresif yang mana dengan merancang pembaruan prosedur dan membuatnya menjadi satu buku Standar Operasional Prosedur Proses Distribusi yang terdiri dari beberapa Standar Operasional Prosedur terkait agar dapat meningkatkan proses distribusinya.
I. PENDAHULUAN Pada masa kini, perkembangan perusahaan manufaktur meningkat pesat di Indonesia, bahkan industri manufaktur dapat dikatakan sebagai industri yang memberikan pengaruh besar dalam meningkatkan nilai ekonomi Indonesia, yang mana telah menggeser peran	<i>commodity based</i> menjadi <i>manufactur based</i> (Somadi, 2020). Hal ini berdampak pada perusahaan yang berlomba-lomba untuk mendapatkan keuntungan dan mempertahankan bisnisnya. Upaya-upaya dilakukan oleh perusahaan diharapkan menjadi strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas

konsumen agar dapat lebih unggul dibandingkan perusahaan lain (Firnando, Novita, & Ahluwalia, 2021). Salah satu upaya faktor yang menjadi fokus dari setiap perusahaan masa ini adalah aspek logistik, yang mana menjadi penting bagi perusahaan untuk menjamin produknya dapat sampai ke tangan pelanggan dalam kondisi baik. Oleh karena itu, proses distribusi pada perusahaan manufaktur menjadi penting karena merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menyalurkan dan mengirimkan hasil produksinya ke konsumen.

Distribusi yang dilakukan perusahaan manufaktur dilakukan dengan melibatkan jasa layanan logistik sebagai mitra dalam pengiriman. Hal ini sebagai salah satu cara dalam menunjang proses distribusi pengiriman dari perusahaan ke konsumennya baik dalam atau luar negeri (Setijadi, 2022). Aktivitas distribusi yang dilakukan cukup kompleks dan tidak jarang menemukan masalah. Maka dari itu, keterlibatan pihak ketiga sebagai mitra perusahaan dalam pengiriman bertujuan untuk membagi risiko pada saat pengiriman ke pelanggan sehingga tidak sepenuhnya ditanggung oleh perusahaan (Zai, et al., 2022). Layanan distribusi dengan melibatkan pihak ketiga dalam pengirimannya dimana perusahaan manufaktur memiliki peran dalam memenuhi pesanan konsumen dengan diawali menerima pesanan dari konsumen, pengiriman dengan melibatkan pihak ketiga atau ekspeditor, dan memantau hingga barang sampai ke pelanggan.

Distribusi merupakan alur pengiriman barang yang dilakukan oleh produsen dengan tepat waktu, tepat kuantitas, dan tepat kualitas kepada konsumen (Tjiptono & Diana, 2020). Tujuan adanya proses distribusi untuk melancarkan proses pengiriman dan penyaluran produk, meningkatkan kualitas produk, mempertahankan kestabilan perusahaan, memperluas pasar produk, mempertahankan dan mengembangkan keberlanjutan produksi. Berkaitan dengan distribusi barang, pengiriman memiliki arti sebagai aktivitas dari distribusi produk dari produsen ke konsumen, aktivitas ini juga dapat dikatakan sebagai salah satu aktivitas yang mendukung proses pemasaran yang dapat memudahkan penyaluran barang (Rahmadani, Pardede, & Nurhayati, 2021). Tujuan dari dilakukannya pengiriman barang adalah menyampaikan barang dari satu tempat ke tempat lain dalam kondisi yang baik dan cepat. Maka dari itu, perlunya prosedur yang sesuai agar aktivitas yang dijalankan dapat berjalan dengan

baik. Peran prosedur dibutuhkan untuk memastikan proses distribusi barang dilakukan dengan sesuai ketentuan dan standar demi mencapai kepuasan pelanggan (Sukma & Melati, 2019). Prosedur distribusi barang juga merupakan suatu tahapan yang melibatkan banyak pihak dalam elemen dari proses pengiriman barang dari sebuah perusahaan ke konsumen. Dengan adanya prosedur distribusi yang tepat layanan distribusi yang diberikan kepada pelanggan juga dapat maksimal.

Layanan distribusi barang dikatakan vital terhadap perusahaan manufaktur karena berpengaruh terhadap laba yang didapat perusahaan, sehingga proses distribusi yang baik dapat membuat suatu perusahaan bertahan bahkan berkembang (Markus, 2020). Namun, tidak jarang terjadi permasalahan dalam proses distribusi barang dari perusahaan ke pelanggan, seperti keterlambatan pengiriman, barang sampai tidak sesuai ekspektasi dan sebagainya yang mana disebabkan oleh beragam faktor. Hal ini dialami oleh salah satu perusahaan manufaktur yang memproduksi penyangga pipa di Indonesia. Perusahaan ini merupakan perusahaan multinasional yang mana penjualan dilakukan tidak hanya dalam negeri melainkan juga luar negeri. Permasalahan yang terjadi yaitu keterlambatan barang yang diakibatkan beberapa faktor seperti (1) salah muat barang yang seharusnya untuk pengiriman ekspor, namun dikirimkan untuk pengiriman lokal, (2) driver yang tidak mematuhi regulasi yang telah ditetapkan perusahaan konsumen seperti mengenakan alat pelindung diri (APD) saat memasuki kawasan. Hal ini dapat memberikan pengaruh buruk terhadap perusahaan seperti mengurangi kepercayaan konsumen dan membutuhkan biaya yang lebih besar. Dengan demikian, perlunya perbaikan dan upaya untuk dapat memperbaiki dan memaksimalkan proses distribusi pengiriman pada perusahaan manufaktur karena sebagai kunci keberhasilan produk yang berperan penting dalam penjualan dan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

Setelah ditinjau lebih lanjut, terdapat faktor dari terjadinya masalah tersebut yang mana proses distribusi pengiriman barang ini sering didominasi karena proses distribusi barang yang masih bersifat konvensional. Belum adanya sistem pergudangan yang diterapkan oleh ruang penyimpanan barang sebelum dikirimkan dan tidak ada pembeda lokasi atau rak antara barang yang akan dikirimkan dalam negeri atau luar negeri. Pengecekan barang juga dilakukan secara

manual oleh karyawan sehingga berpotensi untuk *human eror* karena tidak teliti saat melihat keterangan barang. Kurang lengkapnya prosedur kerja distribusi yang tertera pada standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan pada perusahaan jadi belum adanya pedoman secara rinci terkait proses distribusinya yang meliputi proses *picking*, *packing*, *storage*, dan *shipping*. Pada perusahaan, terdapat SOP yang berkaitan dengan *packing* dan *shipping*, sedangkan untuk kedua proses lainnya belum ada sehingga tidak adanya pedoman yang dapat dijadikan acuan dalam bekerja. Selain itu, kurangnya pelatihan bagi *driver* truk untuk dapat mematuhi regulasi yang ada.

Proses distribusi barang yang baik merupakan proses distribusi yang mengikuti prosedur sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Maka dari itu, dalam menjalankan proses distribusi barang ini umumnya terdapat prosedur yang mana diketahui oleh para karyawan yang bertanggung jawab. Prosedur distribusi merupakan suatu rangkaian kegiatan distribusi yang dilakukan berulang. Prosedur distribusi memiliki peranan untuk memastikan bahwa proses penyaluran barang berjalan dengan efektif dan dapat mencapai tujuan dari perusahaan (Sukma & Melati, 2019). Prosedur distribusi juga penting karena menjadi acuan atau pedoman bagi karyawan dalam mengerjakan suatu aktivitas. Prosedur yang dilakukan secara berulang terhadap suatu aktivitas perlu untuk dicatat atau didokumentasikan menjadi suatu standar operasional prosedur (SOP). Umumnya, SOP yang diterapkan pada perusahaan bersifat fleksibel jadi dapat berubah jika dibutuhkan terlebih untuk mendukung proses distribusi yang lebih maksimal.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang proses distribusi yang diterapkan perusahaan manufaktur. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk (1) mengetahui peranan prosedur distribusi yang diterapkan perusahaan terhadap kinerja proses distribusinya, (2) memberikan rekomendasi rancangan pembaruan prosedur pada standar operasional prosedur (SOP) yang telah diterapkan pada perusahaan sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk dapat memaksimalkan proses distribusi pengiriman barang pada perusahaan manufaktur penyangga pipa tersebut.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif studi kasus, yang mana proses penelitian

dilakukan terhadap suatu fenomena yang diamati dalam konteks kehidupan nyata (*real-life-events*). Selain itu, penulis juga melakukan metode pengumpulan data dan teknik analisis data, yang dituangkan sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumen yang dilakukan pada PT. X yang juga merupakan perusahaan manufaktur penyangga pipa yang terletak di Bekasi. (1) Observasi dilakukan untuk mengetahui gambaran secara langsung dan nyata mengenai fenomena yang terjadi pada perusahaan dan memberikan jawaban atas rumusan masalahnya. (2) Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan dari informan secara langsung sehingga penulis dapat menilai dan mengamati jawaban tersebut. (3) Dokumen yang mana diperoleh dalam bentuk foto, surat, catatan, dan lainnya untuk memberikan informasi pendukung terkait fenomena terkait.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terbagi sebagai berikut:

a) Analisis Deskriptif

Metode analisis yang dilakukan untuk mengetahui variabel dan membandingkan hubungan antar variabel.

b) Analisis IFAS dan EFAS

Analisis IFAS (*Internal Factors Analysis Summary*) merupakan metode untuk menilai faktor-faktor internal perusahaan meliputi kekuatan dan kelemahan, sedangkan analisis EFAS (*External Factors Analysis Summary*) merupakan metode untuk menilai faktor-faktor eksternal perusahaan meliputi peluang dan ancaman.

c) Analisis SWOT

Teknik analisis yang digunakan untuk menemukan dan membuat Keputusan akan solusi terbaik bagi fenomena yang terjadi pada perusahaan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang diperoleh penulis melalui observasi, wawancara dan dokumen serta analisis deskriptif untuk memberikan gambaran terkait kondisi di lapangan, maka penulis menemukan bahwa proses distribusi yang dilakukan oleh perusahaan terbagi menjadi beberapa proses, meliputi:

1. Proses Pengambilan (*picking*)

Proses pengambilan merupakan aktivitas yang dilakukan jika terdapat pesanan yang sudah selesai diproduksi dan siap untuk dilakukan pengiriman. Perusahaan yang bersifat *by project* sehingga terdapat jadwal yang ditetapkan sebelumnya terhadap setiap proses dari barang mulai dari awal hingga akhir barang diterima. Biasanya, pengambilan barang ini dilakukan 2 hari sebelum barang dikirimkan untuk segera dikemas. *Foreman packing* akan mendapat instruksi untuk segera mengemas barang oleh *Supervisor*, lalu *foreman* akan diberikan list barang yang akan dikemas oleh admin *packing*. *Picking* barang akan dilakukan jika barang sudah dicantumkan stiker yang mana menandakan bahwa barang telah lolos proses inspeksi *quality control* dan siap dikirim. *Picking* dapat dilakukan secara manual oleh *operator packing* atau dengan menggunakan *forklift*, yang mana disesuaikan dengan tonase barangnya. Barang yang telah di *picking* akan dipindahkan ke area *packing* untuk dikemas oleh *operator packing*.

2. Proses Pengemasan (*packing*)

Proses *packing* merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memastikan barang yang dikirim aman sampai ke tujuan. *Packing* yang dilakukan diawali dengan memastikan kesesuaian barang yang ada di dokumen dengan aktualnya. Proses ini dilakukan dengan 3 cara yaitu (1) Mengecek barang secara manual, (2) Memastikan kesesuaian produk dengan record data yang diberikan admin *packing*, (3) Menggunakan *scanner*. Record data tersebut berisi detail barang, *operator packing* akan menyesuaikan dengan kemasan yang sesuai.

Kemasan yang digunakan juga disesuaikan dengan pengiriman yang dilakukan, jika dalam jumlah besar dan menggunakan *forwarding* maka akan menggunakan palet kayu. Namun, jika dalam jumlah sedikit dan menggunakan ekspedisi maka akan dikemas dengan *bubble wrap* dan lakban. Pengemasan dalam jumlah besar akan disesuaikan dengan tonase barangnya, jika tonasenya sesuai namun dimensinya tidak muat ke dalam palet maka akan dibongkar terlebih dahulu untuk dapat dimuat secara keseluruhan ke dalam satu palet. Hal ini dikarenakan dalam satu pesanan umumnya akan terdiri dari beberapa barang yang

mana akan dimuat kedalam satu palet. Setelahnya, *operator packing* memastikan bahwa barang yang dikirim sudah dimuat seluruhnya dan tidak ada yang *miss*. Proses selanjutnya yaitu menutup palet dan memastikan kemanannya dengan mengikatnya dengan *seal*. *Operator packing* akan menginfokan ke admin *packing* untuk merilis *packing list* yang mana akan ditempelkan pada kemasan untuk dapat menjelaskan isi dari palet tersebut.

3. Proses Penyimpanan Sementara (*storage*)

Proses selanjutnya yaitu barang yang telah dikemas akan dipindahkan ke ruang penyimpanan sementara, yang mana terletak di sebelah gedung perusahaan. Barang yang akan disimpan ini akan dipindahkan dengan menggunakan *forklift*, dan diletakkan sesuai dengan kapasitas ruangnya. Jika sudah tidak ada ruang, maka akan diletakkan diatas kemasan lainnya. Hal ini dikarenakan perusahaan *by project* sehingga penyimpanan bersifat sementara karena akan dikirimkan atau dijemput oleh penerima, sehingga ruang penyimpanan berukuran kecil yaitu 3x5meter dengan tinggi 4 meter. Namun, tidak jarang terdapat barang yang tertahan di ruang penyimpanan karena tidak diambil oleh penerima akibat kendala pembayaran dan sebagainya. Hal ini membuat ruang penyimpanan penuh sehingga tidak dapat memuat barang. Maka dari itu, biasanya tim yang bertugas akan menghubungi pihak penerima menanyakan terkait kesepakatan dan jika tidak ada respon dari pihak penerima maka petugas akan meletakkan barang tersebut di luar ruang penyimpanan karena dinilai sudah bukan tanggung jawab perusahaan lagi. Dengan demikian dapat memberikan ruang kosong.

4. Proses Pengiriman (*shipping*)

Proses pengiriman dilakukan untuk memindahkan barang dari lokasi produsen ke lokasi konsumen. Proses pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan ini terbagi menjadi dua yaitu lokal dan ekspor. Pengiriman yang dilakukan juga melibatkan beberapa cara yang mana disesuaikan dengan *term delivery* yang telah disepakati dengan konsumen sebelumnya. *Term delivery* ini akan ditentukan oleh pihak penerima pada saat awal project akan

dilaksanakan, jadi ketika sudah tiba waktunya untuk pengiriman supervisor akan memastikan bahwa pengiriman dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Term delivery yang biasanya digunakan oleh perusahaan yaitu untuk pengiriman lokal terdapat exwork, FOT (*free on truck*) dan CFR (*cost and freight*). Sedangkan, untuk ekspor terdapat exwork, FOB (*free on board*), CIF (*cost insurance freight*), DAP (*delivery at place*) dan DDP (*delivery duty paid*).

Di samping itu, terkait pengiriman selain exwork maka perusahaan melibatkan pihak ketiga yang disebut forwarder untuk membantu pengiriman baik dalam kepengurusan transportasi dan dokumennya. Hal ini memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk menjamin keamanan dan membagi risiko dalam proses pengirimannya. Proses pengiriman akan diawali dengan kedatangan pihak *driver* truk, yang mana akan membawa dokumen dan disesuaikan dengan dokumen yang dimiliki perusahaan. Setelahnya, proses pengambilan barang dari ruang penyimpanan yang mana dengan melihat *packing list* yang ditempelkan pada kemasan, dan kemudia dimuat ke dalam truk dengan menggunakan *forklift*. Lalu, penyerahan dokumen yang dibutuhkan dan juga truk akan melanjutkan proses pengiriman ke konsumen.

B. Pembahasan

Selain analisis deskriptif, penulis juga melakukan analisis data lain untuk mengetahui lebih lanjut terkait kondisi dan solusi yang tepat bagi perusahaan. Analisis IFAS dan EFAS dilakukan untuk mengetahui faktor internal dan eksternal perusahaan yang mempengaruhi proses distribusi, yang dituangkan sebagai berikut:

Tabel 1. IFAS

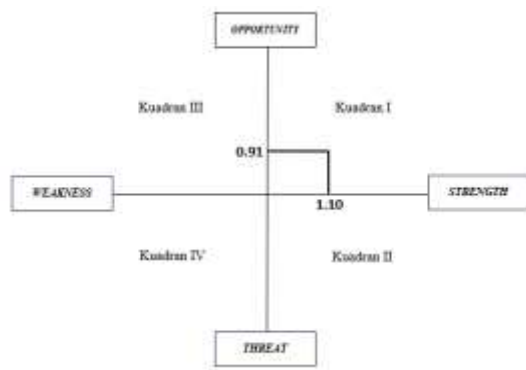
Faktor Internal	Bobot	Peringkat	Skor
<i>Strenghts</i> (kekuatan)			
Bermitra dengan pihak ketiga untuk pengiriman	0.12	4.0	0.48
Memiliki SOP pengemasan dan pengiriman	0.10	3.5	0.37
Biaya pengiriman yang sesuai	0.12	4.0	0.48
Metode pengemasan sesuai prosedur	0.10	3.5	0.37
Jangkauan pasar luas	0.12	4.0	0.48
Total Kekuatan			2.16

<i>Weaknesses</i> (kelemahan)			
Keterlambatan pengiriman terjadi	0.06	2	0.12
SOP jarang dijadikan acuan	0.07	2.5	0.19
Terjadinya salah kirim atau salah muat barang	0.06	2	0.12
Ruang penyimpanan yang kurang memadai	0.07	2.5	0.19
Tidak adanya rekap data masalah pengiriman	0.09	3	0.27
Keterbatasan teknologi	0.07	2.5	0.19
Total Kelemahan			1.07
Total IFAS			1.10

Tabel 2. EFAS

Faktor Eksternal	Bobot	Peringkat	Skor
<i>Opportunities</i> (peluang)			
Permintaan pasar terus meningkat	0.14	4	0.54
Loyalitas pelanggan tinggi	0.10	3	0.31
Potensi mitra dengan pelanggan	0.14	4	0.54
Lokasi kawasan strategis	0.10	3	0.31
Jaringan distribusi luas	0.10	3	0.31
Total Peluang			2.00
<i>Threats</i> (ancaman)			
Muncul perusahaan pesaing	0.08	2.5	0.21
Minim pemahaman regulasi oleh pihak ketiga	0.07	2	0.14
Persaingan biaya kirim	0.07	2	0.14
Perubahan regulasi ekspor	0.10	3	0.31
Rentan terhadap perubahan kurs USD	0.10	3	0.31
Total Ancaman			1.09
Total EFAS			0.91

Dari hasil analisis IFAS dan EFAS dengan perhitungan bobot dan skor tersebut ditemukan bahwa total IFAS adalah 1.10 dan total EFAS adalah 0.91. Melalui hasil perhitungan ini penulis menuangkan ke dalam bentuk grafik kuadran SWOT untuk diketahui posisi kuadran perusahaan manufaktur tersebut, yang dituangkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kuadran SWOT

Hasil kuadran SWOT didapatkan yang mana menyatakan perusahaan ini di kuadran I. Hal ini berarti bahwa perusahaan memiliki kekuatan yang dapat digunakan untuk memanfaatkan peluang dengan mengupayakan strategi agresif yang membawa perusahaan untuk meningkatkan performa distribusinya. Selanjutnya, yaitu analisis SWOT yang dilakukan untuk membantu mendapatkan pemahaman terkait kondisi dari perusahaan baik secara internal dan eksternal sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan akan strategi yang tepat bagi perusahaan (Rangkuti, 2014). Dari hasil kuadran tersebut, strategi agresif yang disarankan penulis yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan merumuskan buku prosedur distribusi yang terdiri dari beberapa SOP berkaitan dengan proses distribusi dan meningkatkan jalinan komunikasi dengan mitra pelanggan dan pihak ketiga.

Dari rumusan strategi yang ada, penulis membuat beberapa alternatif solusi yang digunakan untuk mendukung strategi tersebut yaitu dengan memberikan revisi pada SOP yang telah diterapkan perusahaan seperti SOP *Packing* dan SOP *Shipping*. Pada SOP *Packing*, penulis menambahkan prosedur pada alur kerja seperti pemindahan produk ke *packing* area sesuai list pesanan baik secara manual atau dengan menggunakan *forklift*, dan prosedur pada alur kerja menyimpan barang oleh operator diletakkan sesuai tempatnya. Selain itu, untuk tambahan pada SOP *Shipping* adalah poin prosedur menginfokan regulasi pengiriman ke driver, dan prosedur memastikan barang dikirim sesuai dengan CIPL (*commercial invoice, packing list*) dan DO (*delivery order*). Di samping itu, penulis juga memberikan solusi untuk meningkatkan *awareness* terhadap regulasi yang diterapkan kepada driver, dengan melakukan pelatihan

singkat sebelum barang dikirimkan selama 5 menit dan meminjamkan APD (alat pelindung diri) yang diperlukan untuk memfasilitasi driver dalam mendukung orises distribusi berjalan dengan baik dan cepat. Upaya untuk mencegah salah muat barang juga dapat dilakukan dengan membedakan seal kemasan palet anantara barang yang akan dikirimkan secara ekspor dan lokal dengan membedakan warna soalnya, sehingga meminimalisir kesalahan terjadi, didukung dengan ketelitian dari pihak karyawan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur distribusi pada perusahaan manufaktur ini yang tertera pada SOP masih kurang lengkap dan penerapan SOP pada perusahaan juga masih kurang maksimal dan hanya digunakan sebagai formalitas ke pihak eksternal dalam memahami prosedur pengiriman, sehingga hal ini berpengaruh terhadap aktivitas distribusi pada perusahaan yang kurang maksimal dan berpotensi menimbulkan masalah. Oleh karena itu, penulis menyarankan strategi yang direkomendasikan untuk mendukung proses distribusi pada perusahaan manufaktur, yaitu dengan menyatukan SOP yang berkaitan dengan distribusi menjadi satu buku prosedur proses distribusi sehingga memudahkan penerapan SOP. Selain itu, memfasilitasi driver dengan edukasi dan fasilitas APD agar tidak menghambat pengiriman, dan memberikan pembeda akan barang yang akan dikirimkan ekspor dan lokal dengan membedakan warna sealnya. Dengan hal ini, distribusi pengiriman barang ke penerima dapat maksimal dan meminimalisir permasalahan seperti keterlambatan barang dan sebagainya.

B. Saran

Manufaktur sebagai salah satu aspek penunjang ekonomi Indonesia harus terus mempertahankan layanan proses distribusinya, yang mana bersinggungan langsung dengan pelanggan. Layanan distribusi yang baik maka dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan. Maka dari itu, perlunya upaya yang dari perusahaan untuk meningkatkan kesadaran bagi karyawannya terkait pentingnya peran prosedur distribusi terhadap jalannya aktivitas distribusi. Selain itu juga, perlunya evaluasi yang dilakukan secara rutin agar

dapat meminimalisir dan juga mencegah permasalahan terkait distribusi dengan cepat dan tepat. Dengan demikian, proses distribusi pada perusahaan manufaktur dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Firnando, O., Novita, D., & Ahluwalia, L. (2021). Analisis Pengaruh Saluran Distribusi dan Promosi pada Keputusan Pembelian Produk (Survey pada Konsumen PT Inti Bharu Mas Lampung). *Journal Strategy of Management and Accounting Through Reserach and Technology (SMART)*, 31-37.
- Markus. (2020). Pengaruh Harga Jual dan Saluran Distribusi terhadap Volume Penjualan Produk Kopi Kapal Api pada CV. Bintang Terang Lahat. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*.
- Rahmadani, F., Pardede, A. M., & Nurhayati. (2021). Jaringan Syaraf Tiruan Prediksi Jumlah Pengiriman Barang Menggunakan Metode Backpropagation (Studikusus: Kantor Pos Binjai). *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 100-106.
- Rangkuti, F. (2014). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot Rating dan OCAI*. Gramedia Pustaka Utama.
- Setijadi. (2022, Mei 17). Tertinggi, Sektor Transportasi dan Pergudangan Triwulan I-2022 Tumbuh 15 Persen.
- Somadi. (2020). Evaluasi Keterlambatan Pengiriman Barang dengan Metode Six Sigma. *Jurnal Logistik Indonesia*, 81-93.
- Sukma, & Melati, R. D. (2019). Prosedur Pendistribusian Barang Milik Ajinomoto Sales Indonesia pada PT. Ajinomoto Indonesia. *Repositori Universitas Hayam Wuruk Perbanas*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zai, I., Ping, C., Jecki, Angeline, Susanti, Setiawan, A. N., & Febriyanti, D. (2022). Analisis Kinerja Logistik PT. Batara Indah Mulia ke Luar Negeri. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)*, 187-198.