

## Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya

Ivan Fendy Heriyanto

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

Email: [Ivan.Fendyh@gmail.com](mailto:Ivan.Fendyh@gmail.com)

**Abstrak--**Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan fungsi manajemen operasional di PT. Cahaya Baru Abadi Jaya yang terdiri dari tiga bagian, yaitu perencanaan operasional, penjadwalan operasi, kontrol operasi. Perencanaan operasi terdapat lima elemen, yaitu perencanaan kapasitas, perencanaan lokasi, perencanaan, layout, perencanaan kualitas, perencanaan metode. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam perencanaan operasional dibutuhkan perbaikan di antara lain ketidak adanya Standar Operasi Prosedur (SOP), dan melakukan modernisasi metode pelayanan perusahaan. Pembuatan SOP kantor dan SOP untuk karyawan dapat membantu operasional berjalan dengan produktif, konsisten, efektif, efisien, terkelola dengan baik. Selain itu penggunaan teknologi seperti sistem online, *website*, *Global Positioning System* (GPS), sistem *barcode* dapat memberi manfaat untuk memudahkan pelanggan untuk mendapat informasi secara akurat, dan memberi manfaat untuk memudahkan perusahaan melakukan pengawasan, sarana memasarkan produk, mengurangi kesalahan operasi. Meminta *feedback* dari pelanggan diperlukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan untuk perusahaan.

**Kata kunci--** Operasional, Perencanaan, SOP

### I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki 34 provinsi. Semua itu terhubung dengan perdagangan yang tidak lepas oleh sarana transportasi. Namun, tidak semua bisnis memiliki alat angkutan transportasi yang memadai untuk mendistribusikan barang produksi atau dagangannya kepada konsumen. Hal itu disebabkan oleh biaya modal untuk memiliki alat angkutan transportasi yang mahal. Dalam dunia bisnis jasa transportasi pengangkutan barang, sangat penting untuk mengantar barang untuk sampai tujuan. Di sinilah peranan perusahaan jasa pengiriman barang untuk kemajuan usaha-usaha dari kecil sampai besar menjadi sangat penting.

Bisnis jasa angkutan barang bertumbuh sangat cepat. Bisnis logistik tumbuh sekitar 15 persen- 20 persen per tahunnya, dengan total pasar logistik di Indonesia yang sekitar Rp 1.849 triliun. Pemerintahpun berupaya untuk membuat logistik ini menjadi efisien, terkait masih tingginya biaya logistik nasional yang mencapai 26 persen dari pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. (Pikiran Rakyat, 2015). Data ini menunjukkan bahwa bisnis jasa angkutan barang merupakan salah satu usaha yang saat ini memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi. Indonesia memiliki sumber daya alam yang melimpah seperti minyak, gas, batubara, dan kelapa sawit. Keadaan ini membuat pasar logistik di Indonesia sangat menjanjikan.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya ini merupakan perusahaan jasa angkutan barang menggunakan transportasi darat dengan truk sebagai sarana pengangkut barang. Perusahaan ini melayani pengiriman di wilayah pulau Jawa dengan memberlakukan *delivery order* dengan batasan minimum order, truk kecil minimum 35 ton, dan truk besar 45 ton, bila melebihi batas minimum, order selanjutnya

akan dikenai biaya perkilogram. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dapat mengangkut segala jenis barang contoh diantara lain pasir, batu bara, batu kapur, kertas, dan lain sebagainya.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memiliki masalah dalam manajemen operasionalnya diantara dalam memenuhi permintaan pelanggan keterbatasan armada truk, peraturan yang belum berjalan dengan baik, dan pengontrolan tenaga kerja yang masih kurang. Salah satu contoh masalah yang dialami Supir seringkali menolak untuk mengangkut barang dengan berbagai alasan. Pihak perusahaan harus mencari pengganti dari supir yang lain sehingga memakan waktu lama. Hal ini dapat sangat berpengaruh pada jalannya operasional perusahaan dan kepuasan pelanggan. Melihat dari masalah di atas penelitian fungsi manajemen operasional pada PT. Cahaya Baru Abadi Jaya ini penting dan menarik untuk diteliti.

## II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang datanya intensif, Peneliti ikut berpartisipasi di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail. (Sugiyono, 2014).

Manajemen operasional adalah serangkaian kegiatan yang menciptakan nilai dalam barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. (Heizer dan Render, 2011). Penelitian ini meneliti tentang fungsi manajemen operasional yang terdiri dari tiga aspek yang dibahas yaitu perencanaan operasi, penjadwalan, kontrol operasi. Perencanaan operasi, meneliti perencanaan dalam lima kategori yaitu kapasitas, lokasi, layout, kualitas, metode.

Fungsi manajemen operasional terdiri dari 3 fungsi utama yaitu:

### 1. Perencanaan Operasi.

Perencanaan operasi membahas kegiatan perencanaan dalam lima kategori yaitu:

#### a. Perencanaan Kapasitas.

Kapasitas adalah jumlah produk yang dapat dihasilkan perusahaan dalam kondisi normal. Kapasitas perusahaan tergantung pada berapa banyak karyawan yang digunakannya dan jumlah dan ukuran fasilitas. Perencanaan jangka panjang perusahaan dapat

memperhitungkan kapasitas saat ini dan kapasitas ke depannya.

#### b. Perencanaan Lokasi.

Lokasi berpengaruh pada efek biaya produksi dan fleksibilitas. Perencanaan lokasi yang baik penting untuk pabrik, kantor, toko. Dengan penentuan lokasi yang tepat, perusahaan dapat menghasilkan produk layanan yang murah sehingga memiliki keunggulan dari pesaing lain.

#### c. Perencanaan Layout.

*Layout* mesin, peralatan dan perlengkapan menentukan apakah perusahaan dapat merespon secara efisien untuk permintaan yang lebih dan produk yang berbeda untuk bersaing dengan kompetitor kita dalam hal kecepatan dan kenyamanan.

#### d. Perencanaan Kualitas

Kualitas didefinisikan sebagai kombinasi dari karakteristik dari produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Fitur tersebut dapat mencakup harga yang wajar dan kinerja yang konsisten dalam memberikan manfaat yang menjanjikan. Perencanaan kualitas mempersiapkan karyawan untuk terus meningkatkan produk perusahaan dan metode.

#### e. Perencanaan Metode

Metode *improvement* dapat mempercepat pelayanan mulai dengan menghilangkan langkah yang tidak diperlukan. Salah satunya yaitu dengan menggunakan layanan secara online atau melalui telepon sehingga dapat diproses dengan cepat. Hal ini menimbulkan melalui dengan menggunakan teknologi elektronik.

### 2. Penjadwalan Operasi

Menurut Ebert dan Griffin (2006), penjadwalan layanan dalam layanan kontak rendah dapat didasarkan baik pada tanggal penyelesaian yang diinginkan atau pada saat kedatangan pesanan. Di dalam penjadwalan pekerja, manajer juga harus mempertimbangkan efisiensi dan biaya.

### 3. Kontrol Operasi

Menurut Ebert dan Griffin (2006), pada suatu rencana dalam jangka panjang telah ada tindakan dan penjadwalan yang

telah disusun, kontrol operasi dibutuhkan manajer untuk memonitor kinerja dengan membandingkan hasil dengan rencana rinci. Ketika jadwal atau standart kualitas tidak terpenuhi, manajer harus mengambil tindakan korektif. Tindakan Follow-up adalah tindakan memeriksa untuk memastikan bahwa keputusan produksi sedang dilaksanakan, ini merupakan sebuah kunci dan berjalannya aspek kendali operasi. Kendali operasi meliputi manajemen material dan pengendalian proses operasi. Kedua kegiatan ini untuk memastikan bahwa jadwal dan tujuan produksi terpenuhi, baik secara kualitas maupun kuantitas.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Menurut Sugiyono (2014), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat mengetahui informasi lebih mendalam tentang situasi dan fenomena yang terjadi dalam perusahaan. Teknik wawancara yang dipakai dalam penelitian ini adalah semiterstruktur.

#### **Teknik Penerapan Narasumber**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dengan memilih informan yang dianggap paling tahu, atau informan sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini, tiga narasumber yang dianggap sudah mewakili untuk membe-rikan data yang diperlukan dalam penelitian ini, antara lain: Edi Assanto, sebagai direktur, Febrina Octavia Assanto, sebagai *chief operational of- fice*, Marlilik sebagai kepala operasional.

#### **Uji Keabsahan Data**

Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2014), triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersi-fat menggabungkan dari berbagai prosedur peng-umpulan data dan sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara

memeriksa data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber informan.

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif, maka data yang diperoleh adalah berupa kata-kata bukan dalam bentuk angka atau bilangan. Dengan data-data yang dikumpulkan dari informan, kita dapat mengetahui fenomena atau peristiwa yang terjadi. Menurut Moleong (2007), Tahapan-tahapan analisis data kualitatif dalam penelitian ini, adalah:

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, penga- matan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.
2. Reduksi data, cara yang dilakukan dalam penelitian adalah merangkum catatan- catatan lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok dan berhubungan dengan per- masalahan penelitian, rangkuman catatan- catatan lapangan itu kemudian disusun secara sistematis agar didapat gambar yang lebih tajam.
3. Kategorisasi dengan mengelompokan data yang telah ditelaah dan direduksi.
4. Pemeriksaan keabsahan data, dalam me- nguji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber, yaitu teknik pemerik- saan keabsahan data dengan memanfaatkan narasumber lain untuk memastikan hasil yang diperoleh.
5. Menarik kesimpulan dan melakukan verify- kasi, kesimpulan yang ada dirumuskan berdasarkan rumusan masalah.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Perencanaan Operasi**

Hasil penelitian perencanaan operasi terdiri dari:

##### **a. Kapasitas**

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memiliki 45 unit truk gandeng untuk menjalankan bisnisnya, yang terdiri dari dua jenis truk gandeng yaitu truk kecil 35 ton, dan truk besar 45 ton sesuai dengan uji KIR (Pemerik- saan) pada truk. Tiap truk dijalankan oleh dua orang yang terdiri dari supir dan kernet. Rata-rata tiap hari pesanan pada PT. Cahaya Baru Abadi Jaya ada 10 truk yang dipesan dengan periode

perjalanan 3-4 hari. Untuk menentukan kapasitas maksimal tiap harinya PT. Cahaya Baru Abadi Jaya bergantung dengan ketersediaan truk pada hari itu untuk memenuhi pesanan. Proses setiap harinya dari 45 truk yang ada selalu terisi dengan muatan dan kembali dalam keadaan tidak kosong. Dalam menangani permintaan yang melebihi kapasitas PT. Cahaya Baru Abadi Jaya bekerjasama dengan perusahaan jasa angkutan lain dengan mendapat komisi lima persen dari total angkutan yang diberikan. Barang-barang yang sering di angkut diantara lainnya adalah batu kapur, kertas, batu bara dan lain sebagainya.

b. Lokasi

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya Berkantor pusat di jalan Jemur Andayani 50 block E60, Kota Surabaya , provinsi Jawa Timur, dengan garasi berada di Lasem Jawa Tengah, dan kantor perwakilan Jakarta. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memiliki kantor yang strategis untuk menjalankan proses bisnisnya, Kantor pusat yang berada di Jalan Jemur Andayani 50 Block E60 Surabaya dekat dengan tol memudahkan untuk supir menuju kekantor untuk membuat laporan. Garasi yang berada di Babagan Lasem merupakan pertengahan jalur Jakarta-Surabaya yang di lewati truk, sehingga memudahkan truk untuk melakukan perawatan berkala, dan memiliki kantor perwakilan di Jakarta untuk mengatur bagian administrasi. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya melayani pengiriman di area pulau jawa diantaranya Surabaya-Jakarta, Surabaya-Semarang, dan kota-kota lain di daerah Jawa. Dalam melakukan usahanya letak kantor tidak berpengaruh dengan pelanggan dikarenakan pelanggan tidak langsung datang ke kantor untuk membuat order. Pelanggan dapat melakukan order melalui Telep-on, E-mail, SMS (Short Messaging Service), WhatsApp.

c. Perencanaan Layout

Layout yang ada PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam berkomunikasi

membagikan informasi dalam kantor sebagai berikut. Edi Assanto sebagai direktur dan Marlilik sebagai kepala operasional yang merangkap sebagai admin menerima pesanan dari pelanggan. Marlilik akan memproses pesanan tersebut dengan mencari supir yang terdekat dengan pelanggan, membuat surat jalan atau surat pesanan. Surat tersebut akan di kirim oleh Novi sebagai supervisor kepada supir, lalu supir berangkat kepada pelanggan. Dalam memberikan laporan bulanan, Febrina Assanto sebagai CEO (*Chief Operation Officer*) berkerja sama dengan Marlilik dalam membuat laporan. Marlilik memberikan data-data yang diperlukan kepada Febrina Assanto, data tersebut akan di cocokkan kembali oleh Febrina, setelah itu di olah menjadi data laba rugi dan laporan keuangan, dan laporan pajak, hasilnya akan di serahkan kepada Edi Assanto. Dalam berkomunikasi dengan garasi yang berada di Lasem melalui telepon, dalam hal ini Febrina Assanto mengakui terdapat kendala dalam pengawasan sering terjadi dalam pengawasan terkadang terjadi perbedaan pendataan sparepart, supir yang tidak tertib meminta uang jajan lebih tidak melapor ke kantor pusat. Ketidaknya sistem komputer yang terintegrasi membuat pengawasan menjadi sulit, sebaiknya PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memperbaiki dalam sistem pergudangan, dan pengumpulan data yang sebelumnya digunakan dengan cara manual menjadi sistem komputer untuk menghindari kesalahan data.

d. Quality Planning

Perencanaan kualitas dalam PT. Cahaya Baru Abadi Jaya faktor harga sangat penting dalam bersaing dengan kompetitor lain, dalam menentukan harga PT Cahaya Baru Abadi Jaya tiap tahun mengikuti tender untuk mendapatkan kontrak kerja sehingga harga yang ada bersaing dengan kompetitornya. Dalam perlaksanaanya PT Cahaya Baru Abadi Jaya belum memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) namun secara tidak langsung sudah ada.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam penanganan masalah, dan pembuat keputusan dalam perusahaan terpusat kepada Direktur. Keunggulan dari perusahaan ini adalah pelayanan yang cepat, penanganan masalah yang ditangani langsung oleh Direktur menjadi lebih cepat, ada solusi yang jelas, pengiriman barang tepat waktu, dan keterlambatan barang bisa di kontrol. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memiliki tanggung jawab dengan barang yang diangkut kepada pelanggan. Ketika terjadi keterlambatan dalam pengiriman, perusahaan meminta maaf atas keterlambatan dan memberi informasi kepada pelanggan. Bila barang yang diangkut terjadi kerusakan karena kesalahan supir, perusahaan akan memberikan ganti rugi kepada pelanggan. Dalam memastikan keakuratan timbangan yang ada, PT. Cahaya Baru Abadi Jaya mempercayakan berat timbangan kepada perusahaan pelanggan dengan cara menimbang truk yang kosong terlebih dahulu.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam proses perekrutan karyawan supir tidak ada minimal pendidikan. Perekrutan dilaksanakan melalui wawancara menurut pengalaman kerja yang dimiliki dan tidak ada pelatihan yang dilakukan perusahaan untuk pegawai yang baru. Dengan tidak adanya pelatihan kerja, dapat membuat karyawan sulit untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja serta kinerja karyawan tidak sesuai dengan standart perusahaan. Pelatihan karyawan sangat dibutuhkan untuk melatih skill karyawan, dan menyatukan tujuan yang sama dengan visi misi perusahaan.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memerlukan SOP yang tertulis dalam perusahaan. SOP akan memberikan deskripsi pekerjaan yang jelas kepada karyawan untuk menghindari kesalahan, dan dapat mempercepat penyelesaian masalah sehingga ada standar yang jelas dalam perusahaan. SOP yang dibutuhkan seperti penerimaan karyawan, sopan santun, penerimaan pesanan, penerimaan barang, proses

pengiriman, cara peletakan barang dalam truk, dalam hal ini perusahaan hanya percaya dengan supir dan bagian gudang pelanggan.

e. Metode.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam metode layanan yang digunakan adalah telepon, E-mail, WhatsApp, fax belum menggunakan layanan online. Pelanggan dapat menanyakan informasi pengiriman melalui telepon ke kantor Surabaya atau kepada supirnya secara langsung. Untuk memperkenalkan perusahaan dan mendapat pelanggan baru, perusahaan mengikuti tender dan dari mulut kemulut dari pelanggan laman.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam memantau lokasi truk yang tersedia masih menggunakan cara manual dengan menelepon sehingga perusahaan tidak tahu secara pasti truk berada dimana sehingga memakan waktu untuk membuat keputusan, dan memberi informasi kepada pelanggan. Diperlukan penggunaan teknologi seperti penggunaan GPS (Global Positioning System) untuk memudahkan mendapat informasi keberadaan truk.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya perlu menggunakan teknologi secara online seperti menggunakan website supaya pelanggan dapat mudah mencari informasi tentang perusahaan dan sebagai tempat mempromosi layanan kepada pelanggan. Penggunaan GPS dapat memudahkan perusahaan untuk melakukan pengawasan, untuk mendapat informasi secara akurat sehingga dapat memberi informasi yang akurat kepada pelanggan tentang keberadaan pengiriman. Menggunakan sistem barcode dalam pergudangan, sangat membantu dalam mengurangi kesalahan perbedaan data. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan layanan, ke-

puasan pelanggan, dan keunggulan bersaing.

## 2. Penjadwalan Operasi

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memiliki jam operasional kantor dari hari Senin sampai hari Sabtu dari jam 8 pagi sampai 4 sore. Untuk supir tidak ada jam operasional, mereka mengatur jam istirahatnya sendiri. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam pengaturan jadwal pesanan, memberi target lama pengiriman kepada supir dalam waktu 3 sampai 4 hari kiriman harus sudah sampai dengan toleransi sampai hari yang ke 5. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya sudah memiliki penjadwalan dengan adanya kontrak dengan perusahaan yang berkerjasama. Sehingga ketika truk berangkat dan kembali tidak dengan keadaan kosong. Dalam menentukan siapa yang mengangkut barang, perusahaan memilih supir yang terdekat dengan perusahaan tersebut untuk mempertimbangkan efisiensi dan biaya. Dalam prosesnya penjadwalan, Marlilik yang bertanggung jawab pada pembagian jadwal pada hari sebelumnya, mencari truk yang terdekat sesuai dengan tujuan, dan mengirim surat jalan kepada supir sesuai dengan jadwal pesanan yang diminta pelanggan.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya membutuhkan penjadwalan yang lebih terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pesananan pelanggan. Kejelasan jadwal dalam penentuan karyawan yang mengangkut barang yang terstruktur menghindari terjadinya kesalahan dalam proses operasi.

## 3. Pengontrolan Operasi

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam pengontrolan operasinya memiliki catatan data rate yang dimiliki tiap supir, tiap bulan akan dilakukan evaluasi kinerja karyawan supir oleh Marlilik. Ketika karyawan supir rate dibawah rata-rata maka akan diberi peringatan dan ketika tidak ada perubahan selama tiga bulan supir akan dikeluarkan. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya tidak meminta feedback kepada pelanggan, tetapi pelanggan yang memberi kesannya sendiri kepada perusahaan. Selama ini banyak komentar yang positif dari pelanggan dengan pelayanan yang cepat, dan supir yang sopan. Ketika jumlah permintaan

dibawah optimal, maka perusahaan akan mencari muatan lainnya, dengan menelepon perusahaan jasa angkutan yang lain yang bekerjasama apakah ada muatan lebih atau tidak.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam mengatasi keluhan pelanggan dengan cara mendengar masalah pelanggan yang ada, setelah itu mengkonfirmasi kepada supir tentang masalah yang terjadi, meminta maaf kepada pelanggan atas masalah yang terjadi, setelah itu melaporkan kepada Direktur mencari solusi yang terbaik, dan memberitahukan kepada pelanggan tindakan apa yang akan dilakukan, dan memastikan masalah telah teratasi.

PT. Cahaya Baru Abadi Jaya tidak dapat mengawasi secara langsung proses pengangkutan barang, pengaturan letak barang, penurunan barang, sopan santun supir, dan kepuasan pelanggan secara nyata. Dibutuhkan Feedback berupa formulir kepuasan pelanggan agar perusahaan mengetahui apakah proses layanan sudah dijalankan sesuai harapan atau belum. Melalui formulir kepuasan pelanggan bisa diketahui kebutuhan pelanggan dan apa harapan kedepan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan penelitian yang dapat diambil dari uraian dan pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya dengan pendekatan proses, maka dapat disimpulkan:

1. Manajemen operasional yang terdapat di PT. Cahaya Baru Abadi Jaya, dalam perencanaan kapasitas tersusun cukup baik. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memiliki 45 truk gandeng yang telah diuji dengan KIR. Menghadapi permintaan yang melebihi kapasitas perusahaan bekerjasama dengan perusahaan jasa angkutan lain.

2. Perencanaan lokasi pada PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam perencanaan lokasi sudah memenuhi kebutuhan perusahaan. Perusahaan melayani pengiriman di daerah pulau Jawa diantaranya Surabaya-Jakarta, Surabaya, Semarang dan sebaliknya. Kantor pusat yang berada di jalan Jemur Andayani 50 blok E60, kota Surabaya, provinsi Jawa Timur, strategis untuk memudahkan supir untuk menuju kantor untuk untuk melapor. Garasi yang berada di

Babagan Lasem sangat strategis untuk melakukan perawatan berkala pada truk.

3. Perencanaan layout pada PT. Cahaya Baru Abadi Jaya karyawan di kantor pusat dapat berkomunikasi cukup baik satu sama lain untuk merespon pelanggan dan bertukar informasi dalam perusahaan. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam layout ada kekurangan diantaranya komunikasi dengan bagian garasi yang berada di Lasem adanya kendala dalam pengawasan sering terjadi perbedaan pendataan, dan supir yang tidak tertib sehingga diperlukan perbaikan.

4. Perencanaan kualitas pada PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memiliki Harga yang bersaing, memiliki tanggung jawab terhadap pengiriman yaitu memberi informasi pengiriman, memberi solusi yang jelas jika terjadi masalah, memberikan ganti rugi pada barang yang rusak pada saat pengiriman, dan meminta maaf.

5. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya dalam perencanaan kualitas memiliki kekurangan yang dapat menjadi ancaman di antara lainnya belum memiliki SOP secara tertulis, Proses pelaksanaan, dan penimbangan barang tidak diawasi secara langsung, Tidak ada pelatihan karyawan

6. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memperkenalkan produknya melalui mulut kemulut. Metode yang digunakan untuk memberi layanan dan informasi menggunakan telepon, E-mail, *WhatsApp*, fax.

7. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya mengatur penjadwalan dengan melakukan kontrak sehingga truk kembali tidak dengan keadaan kosong. Perusahaan memiliki masalah dalam penjadwalan, dan ketidak pastian armada yang ada, dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses operasi

8. Pengontrolan operasi yang dilakukan PT. Cahaya Baru Abadi Jaya adalah dengan mencatat rate tiap supir, melakukan evaluasi kinerja, dan mencari muatan lain bila perusahaan di bawah optimal. Kekurangan perusahaan dalam pengontrolan operasi tidak meminta *feedback* tentang pelayanan perusahaan.

#### **Saran**

Dari kesimpulan di atas, maka berikut ini merupakan beberapa saran yang bisa dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi keberlangsungan PT. Cahaya Baru Abadi Jaya:

1. Ketidak pastian armada truk yang tersedia tiap harinya membuat perusahaan bergantung kepada perusahaan lain, hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan seperti standart yang sudah ditetapkan berbeda, PT. Cahaya Baru Abadi Jaya perlu menambah jumlah armada truk untuk memenuhi kebutuhan.

2. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya membutuhkan pelatihan karyawan mengenai nilai-nilai dalam perusahaan agar sesuai dengan standar operasi perusahaan.

3. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya membuat SOP karyawan kantor dan SOP untuk karyawan supir disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. SOP dapat memberikan deskripsi yang jelas untuk karyawan sehingga operasi dapat berjalan secara produktif, konsisten, efektif, efisien, dan sistematis terkelola dengan baik.

4. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya memerlukan layanan online website untuk pembaharuan sistem yang lebih modern, GPS untuk meningkatkan layanan, dan sistem barcode dalam pergudangan untuk membantu dalam mengurangi kesalahan perbedaan data.

5. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya membutuhkan penjadwalan yang lebih terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pesananan pelanggan.

6. PT. Cahaya Baru Abadi Jaya membutuhkan *feedback* berupa formulir kepuasan pelanggan agar perusahaan mengetahui apakah proses layanan sudah dijalankan sesuai harapan atau belum. Melalui formulir kepuasan pelanggan bisa diketahui kebutuhan pelanggan dan apa harapan kedepan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

7. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan analisa inovasi bisnis yang dapat diterapkan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di PT. Cahaya Baru Abadi Jaya.

#### **Daftar Pustaka**

D'Alesandro, H., dan Cradell, S. (2014).

FedEx Ground Retools its Succession Planning and Development Processes to Deliver Business Results. *Human Resource Management International Digest*, Vol. 17 Iss: 6. Retrieved

- Februari 6, 2018, from Emerlad database .
- Ebert, Ronald J. And Ricky W. Griffin. (2006). *Business Essentials (5th ed)*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Fernie, J., Sparks L., dan McKinnon, A. C. (2010). Retail logistics in the UK: past, present and future. *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 38 Iss: 11/12, pp.894-914. Retrieved Februari 6, 2018, from Emerlad database.
- Frank, J. (2016, Juli 16). *Mau Jadi Juara ? Tingkatkan Service Anda ! . Harian Bernas*. Retived September 8, 2016, from <http://www.pututwiryawan.harianbernas.com/berita-18247-Mau-Jadi-Juara--Tingkatkan-Service-Anda-.html>
- Heizer, J. And Render, B. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan ( 11<sup>th</sup> ed)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Javalgi, R.G., dan Raisenwitz, T. H. (2001). International Logistics Operations of MNCs: An Exploration of the Pharmaceutical Industr. *Review of Business*. 22.1 p43. Retrieved Februari 6, 2018, from Gale database.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munady. (2015, Mei 29). *Pertumbuhan Bisnis Logistik Sangat Cepat. Pikiran Rakyat*. Retived September 8, 2016 from <http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2015/05/29/329099/pertumbuhan-bisnis-logistik-sangat-cepat>
- Purhantara, W. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rao, M.S. ( 2017). *Employees First, Customers second and shareholders third? Towards a modern HR philosophy. Human Resource Management International Digest, Vol. 25 Iss: 6, pp.6-9*. Retrieved Februari 6, 2018, from Emerlad database.
- Shao, X., dan Ji, J. (2006). Reconfiguration of pharmaceutical logistics operations in China: an empirical study. *Transportation Journal*. 45.4. Retrieved Februari 6, 2018, from Gale database.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tathagati, A (2015). *Step by Step Membuat Standard Operating Procedure*. Yogyakarta : Efata Publishing