

Pengaruh Manajemen Pengiriman Berbasis Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kinerja Rantai Pasok pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Alexander Janio Wijaya^{*1}, Deslyn Melodya^{*2}, Ivander Lukito^{*3}, Jimmy Lim^{*4}, Meliana^{*5},
Immanuel Zai^{*6}, Nasar Buntu Laulita^{*7}

^{1,2,3,4,5,6,7}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam, Indonesia
Email: ¹2041144.Alexander@uib.edu, ²2041133.Deslyn@uib.edu, ³2041126.Ivander@uib.edu,
⁴2041130.Jimmy@uib.edu, ⁵2041134.Meliana@uib.edu, ⁶Immanuel.Zai@uib.edu,
⁷Nasar.Buntu@uib.edu

Abstrak

Kemajuan teknologi menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat, perusahaan-perusahaan terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan menghadapi persaingan bisnis. Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada manajemen pengiriman merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja rantai pasok sebuah perusahaan terutama dalam perusahaan di bidang jasa kurir. Salah satu perusahaan yang kami gunakan pada penelitian ini adalah PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh manajemen pengiriman berbasis sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap kinerja rantai pasok pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Metode penelitian ini menggunakan teknik studi pustaka dalam mengumpulkan literatur yang berhubungan dengan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui manajemen pengiriman yang dilakukan JNE. Manajemen pengiriman yang dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir memudahkan proses dan tata Kelola dari awal penerimaan paket hingga paket sampai di kepada penerima paket. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perusahaan dibidang jasa kurir. Implementasi manajemen pengiriman yang baik disertai dukungan sistem Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) akan menciptakan bisnis yang terintegrasi dan pengembangan bisnis yang lebih baik.

Kata kunci: JNE, Manajemen Pengantaran, Rantai Pasok, Sistem ERP

Abstract

Advances in technology have made business competition tighter, corporates keep innovating to improve corporate performance and face business competition. The *Enterprise Resource Planning* (ERP) system in shipping management is one way to improve a company's supply chain performance, especially in the field of courier services. One of the companies that we use in this research is PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). The study was conducted to determine the effect of system *Enterprise Resource Planning* (ERP) -based management on supply chain performance at PT. Tiki Lintas Nugraha Ekakurir. Method for this research uses literature review techniques to collect literature related to PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. The purpose of this study was to determine the delivery management carried out by JNE. Shipping management carried out by PT. Tiki Lintas Nugraha Ekakurir facilitates the process and management from the beginning of receiving the package to the package to the recipient of the package. This research is expected to provide benefits for companies in the field of courier services. Implementation of good delivery management with *Enterprise Resource Planning* (ERP) system support will create an integrated business and better business development.

Keywords: Delivery Management, ERP System, JNE, Supply Chain

1. PENDAHULUAN

Jasa ekspedisi dan jasa pengiriman barang semakin diminati oleh kalangan masyarakat di Indonesia pada saat ini. Meningkatnya kemajuan teknologi saat ini membuat masyarakat menyukai hal-hal yang bersifat mudah atau praktis, terutama dalam bidang pengiriman barang yang menyangkut ke berbagai wilayah, oleh sebab itu jasa pengiriman dapat menjadi solusi terbaik untuk masyarakat yang menyukai kepraktisan dan kemudahan dalam pengiriman barang. Jasa pengiriman merupakan pilihan utama

masyarakat dan saat ini menjadi tren dalam melakukan aktifitas pengiriman. memudahkan proses pengirimannya.

Sehingga setiap perusahaan harus memiliki sebuah strategi untuk menentukan sebuah titik yang dapat menguntungkan perusahaan dalam sebuah industri guna untuk memperkuat daya saing setiap perusahaan. Dalam hal ini, bergantung pada produktivitas dan efisiensi setiap perusahaan agar dapat memberikan keinginan konsumen dan permintaan pasar dengan baik. Dan untuk memenuhi hal ini maka sebuah perusahaan membutuhkan sebuah manajemen rantai pasok yang benar atau tepat dalam perkembangan pada saat ini, yang dimana teknologi informasi sudah berkembang saat ini dalam kegiatan bisnis. Menurut Shadi AboAbdo dkk (2019), *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah sebuah teknologi informasi yang memungkinkan perusahaan dan pemasoknya untuk mengelola proyek besar dengan efektif dan efisien terhadap siklus hidup proyek. *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada dasarnya merupakan sebuah teknologi perangkat lunak yang digunakan untuk mengintegrasikan semua proses dan fungsi bisnis dengan tujuan untuk menyediakan sebuah tampilan lengkap dari satu arsitektur teknologi informasi.

Manajemen rantai pasok merupakan sebuah proses yang terintegrasi dari seluruh kegiatan pergerakan produk maupun jasa hingga dari pemasok ke pelanggan termasuk informasi, sumber daya lainnya, serta dana (Team, 2020). Umumnya terdapat 3 komponen kegiatan dalam sistem rantai pasok, yaitu: (1) *Upstream supply chain* adalah pengelolaan perpindahan produk oleh perusahaan dengan vendor penyedia bahan baku, (2) *Downstream supply chain* adalah pengelolaan distribusi produk dari perusahaan kepada konsumen, dan (3) *Internal supply chain* adalah pengelolaan ketersediaan bahan baku (Team, 2020). Proses rantai pasok dalam manajemen rantai pasok, yaitu: (1) Customer (Pelanggan), (2) Planning (Perencanaan), (3) Purchasing (Pembelian), (4) Inventory (Persediaan), (5) Production (Produksi), (6) Delivery (Pengiriman) (Team, 2020).

Perusahaan-perusahaan jasa pengiriman di Indonesia menawarkan variasi jasa pengiriman, baik itu perusahaan jasa pengiriman publik seperti PT Pos Indonesia maupun perusahaan jasa swasta seperti PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.



Gambar 1. Logo PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Sumber: www.jne.co.id)

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan ini ditujukan untuk divisi PT. Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk melayani jaringan internasional, seiring dengan waktu Perusahaan ini berkembang pesat sampai saat ini, namun dalam perjalanannya perusahaan ini lebih dikenal dengan nama JNE.

Pada tahun 1991, JNE menerbitkan jaringan internasional dengan bergabung menjadi bagian dari anggota asosiasi perusahaan kurir dalam beberapa negara Asia (ACCA) yang bertempat di Hongkong yang kemudian memberikan kesempatan pada JNE agar dapat mengembangkan wilayah antaran hingga ke seluruh dunia. Sehingga karena persaingannya di pasar dosmetik, JNE juga memusatkan prioritas jaringan dosmetik. Dengan jaringan dosmetiknya Tiki dan Namanya, JNE mendapatkan keunggulan dalam pasar dosmetik. Sehingga JNE juga memperluas pelayanannya dengan distribusi dan logistik.

Seiring dengan perkembangan waktu JNE dan Tiki menjadi dua perusahaan yang mempunyai visi dan misinya masing-masing, sehingga terbentuknya persaingan diantara dua perusahaan tersebut yang pada akhirnya JNE memiliki sistem manajemen perusahaan sendiri yang independen. Sehingga JNE membuat logonya sendiri yang dapat membedakannya dari Tiki.

Dengan perkembangan JNE yang sangat pesat hingga saat ini dapat membuat kita mengetahui bahwa manajemen yang dilakukan oleh JNE sangatlah tersusun rapi dan teratur sehingga dapat mengembangkan perusahaannya hingga ke seluruh dunia dalam hal jasa kurir. Sehingga pada artikel ini

akan membahas tentang “**Pengaruh Manajemen Pengiriman Berbasis Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kinerja Rantai Pasok pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir**”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana kinerja atau *delivery management* yang dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam menjalankan bisnisnya, sehingga dapat menjadi sebuah perusahaan jasa kurir yang berkembang pesat hingga ke seluruh dunia.

2. METODE PENELITIAN

Dalam menyusun artikel penelitian ini dengan judul “Pengaruh manajemen pengantaran berbasis Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kinerja Rantai Pasok pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir” yang menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana menurut Sugiyono (2016:9) metode Kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Irawan, 2019). Objek penelitian yang diteliti oleh kelompok kami yaitu PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang di Indonesia.

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk mengumpulkan beberapa informasi yang dibutuhkan untuk proses analisis data agar dapat mengetahui Pengaruh manajemen rantai pasok berbasis sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). dalam meningkatkan kinerja PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Tahap awal penelitian dengan melakukan identifikasi masalah manajemen pengiriman pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang berhubungan dengan rantai pasok berbasis sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). tahap selanjutnya dengan melakukan pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk melakukan tahap analisis, Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah Teknik studi Pustaka merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil informasi dari jurnal, artikel, situs resmi perusahaan dan lainnya, dimana data-data yang kami kumpulkan melalui data *online / Internet Searching* yang merupakan teknik pengumpulan data yang di bantu dengan bantuan mesin pencari yang ada di internet dimana semua informasi tersedia didalamnya dengan total 8 literatur melalui *website* yang berhubungan dengan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, Rantai pasok, *Enterprise Resource Planning* (ERP)., dan manajemen pengantaran untuk disusun dan dianalisis data untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dibahas pada artikel ini.

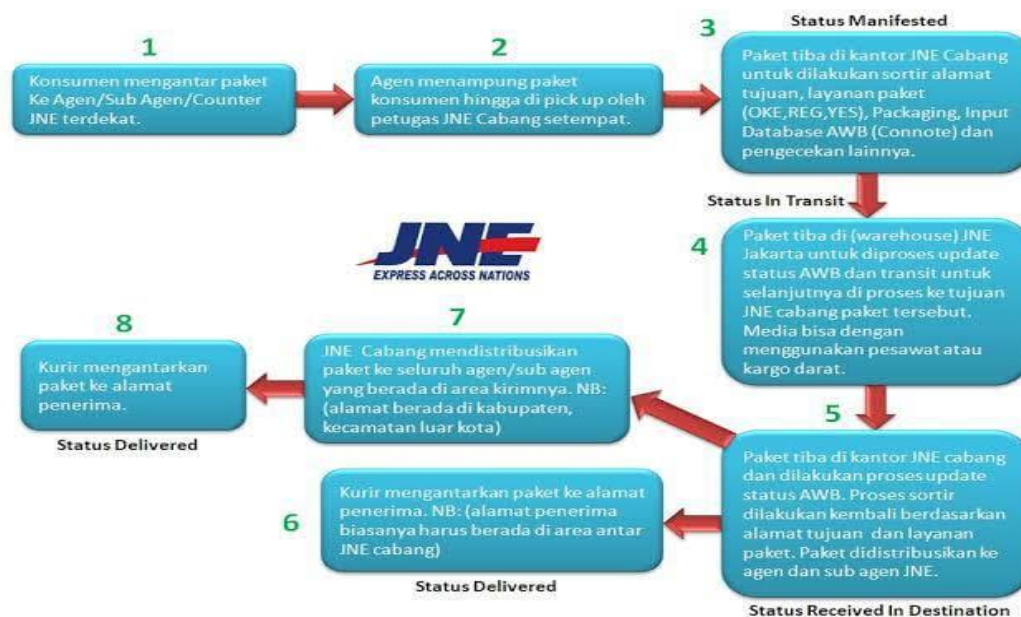
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penerapan Manajemen Rantai Pasok oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Manajemen Rantai Pasok sangat penting dalam membantu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam mengkoordinasikan semua hal yang terlibat dalam proses pemindahan produk atau jasa hingga sampai ke tangan pelanggan. Dengan adanya Manajemen Rantai Pasok maka tentu saja proses kegiatan usaha akan berjalan dengan lancar, pelanggan akan merasa puas, dan juga tentunya akan mengurangi biaya yang dapat dihindari.

3.1.1. Analisa Aliran Flow Chart

Di sini PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman atau ekspedisi sehingga tidak ada proses pembelian bahan baku dengan mengambil dari supplier dan sebagainya. Namun tentu saja PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mempunyai *delivery management* juga seperti yang dapat dilihat dari flow chart di Gambar 2.



Gambar 2. Flow Chart

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mempunyai aliran *flow chart* yang mempunyai proses-proses yang tidak terpisahkan (Singkat, 2017), yaitu:

Tabel 1. Tingkat Kantor

Kantor	Pengirim	Penerima
Cabang	Di kantor cabang ini lah tempat akhir semua distribusi yang ingin dikirimkan. Barang-barang akan dipisahkan sesuai dengan alamat tujuan, jenis layanan, dan juga, packaging paket. Selain itu juga akan dilakukan penginputan AWB.	Di sini adalah tempat akhir paket yang telah diterima sebelum akhirnya setelah peng-update-an AWB, akan didistribusikan ke alamat tujuan akhir melalui agen.
Pusat	Paket yang tiba di <i>warehouse</i> Jakarta akan diproses <i>update</i> AWB dan transit sebelum akhirnya di proses ke tujuan JNE cabang terdekat.	
Agen	Di sini merupakan tempat dimana menampung barang yang dikirim sebelum akhirnya diangkut dari petugas JNE Kantor Cabang.	Setelah barang hasil distribusi ditampung di sini, maka nantinya barang tersebut bisa diambil kurir pengantar barang untuk dikirim ke alamat penerima.
Sub Agen	Tempat menampung barang kiriman dari area terkecil. Biasanya sub agen hanya memberikan AWB manual tulisan.	Biasanya merupakan perwakilan terkecil dan berada di kecamatan atau kelurahan yang menampung barang hasil distribusi agen.

3.1.2. Hambatan

Menurut, A. D. A. N. (2015), analisis permasalahan merupakan sebuah asumsi dari permasalahan yang akan diuraikan dalam prosedur-prosedur pengolahan data inventaris di PT JNE (Iii & Perancangan, 2015).

Analisis permasalahan dari prosedur yang ada (Iii & Perancangan, 2015), yaitu:

- Proses pendataan barang inventaris membutuhkan waktu yang cukup lama.
- Lambatnya proses pencarian data barang inventaris.
- Sulitnya dalam membuat laporan keluar masuk barang inventaris.
- Kurangnya tingkat keamanan data.

e. Pendataan barang hanya dapat diakses oleh satu client komputer.

Sehingga PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mengganti sistem mereka yang sebelumnya My-ORION Integrated System menjadi Oracle Cloud untuk membantu inisiatif transformasi digitalnya dan juga membantu perusahaan untuk memberikan layanan konsumen yang lebih baik. Platform baru ini didukung oleh Oracle Management Cloud untuk memantau lebih dari seratus layanan JNE seperti *track and trace* pada pengiriman ekspres. Sistem ini membantu dalam memantau beberapa inovasi aplikasi, salah satunya adalah Sistem Pelaporan untuk pelacakan barang bagi para konsumen e-commerce.

Apabila perusahaan ekspedisi seperti PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) tidak menjalankan Manajemen Rantai Pasok maka tentu saja dapat terjadi masalah dalam proses kegiatan usahanya karena urutan yang tidak lengkap atau terlewat maka tentunya nantinya akan berefek besar pada hasil jasa yang diberikan. Masalah-masalah tersebut dapat berupa salahnya layanan yang diberikan, alamat yang salah, maupun paket tidak sampai ketangan penerima karena paket tidak dikirimkan. Maka dari itu langkah-langkah tersebut tidak boleh dianggap sepele, terutama karena PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang berbasis jasa, maka tentu saja kepuasan pelanggan dalam pelayanannya adalah yang paling penting.

3.2. Penerapan ERP oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Berdasarkan informasi yang didapat dari M. Feriadi, Presiden Direktur, JNE bahwa pada tahun 2018 PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) telah berkolaborasi dengan para ahli dari pihak Oracle. Oracle sendiri membantu dalam memantau inovasi dari aplikasi seperti sistem pelaporan untuk pelacakan barang bagi para konsumen *e-commerce* sehingga para konsumen dapat mengetahui di mana kiriman mereka berada yang tentunya akan menghasilkan performa yang lebih baik (JNE, 2018).

Sebelumnya ketika menggunakan MyOrion *Enterprise Resource Planning* (ERP), MyOrion membantu dalam layanan pengelolaan berbagai aspek dari proses bisnis JNE dalam hal logistik, mencakup di dalamnya proses transaksi sistem dengan sistem bar kode. Namun terdapat beberapa kekurangan yaitu proses yang lama, sulitnya membuat laporan keluar masuk, tingkat keamanan yang kurang, dan pendataan yang kurang efisien (Reza, n.d.). Maka dari itu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memilih untuk beralih ke Oracle.

Oracle sendiri dipilih oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk meningkatkan layanan konsumen, salah satu fitur yang dikembangkan adalah pemantauan pengantaran kurir secara detail dengan notifikasi yang ada pada MyJNE. Dengan menggunakan *platform* baru untuk *track and trace* pada pengiriman ekspres ini tentunya akan memungkinkan konsumen untuk mengetahui tahap perjalanan pengiriman serta visibilitas seluruh transaksi. Selain itu keunggulan Oracle Management Cloud adalah dapat mengukur dan mengidentifikasi berbagai masalah dan dengan cepat merespon dalam hitungan menit, sehingga berhasil mengurangi keluhan pelanggan hingga 70%. Oracle juga membantu staf IT dalam mengurangi jumlah pekerjaan manual jika dibandingkan dengan penggunaan MyOrion yang memungkinkan diciptakan lingkungan penyimpanan data yang lengkap dalam hitungan menit, sehingga staf IT bisa berfokus terhadap inovasi dan kolaborasi antar departemen sehingga dapat membuat laporan pasar secara cepat (Semifinal et al., 2022).

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) sendiri sangat dibutuhkan untuk industri logistik karena dapat membantu dalam mengontrol persediaan barang, distribusi menjadi lebih terkendali, dan manajemen staff yang efektif. Paket-paket yang dikirim oleh pengirim tentunya perlu untuk dikontrol dengan baik karena bisa saja paket-paket tersebut tercecer dan akhirnya tidak sampai ke tangan penerima dengan baik, dengan menggunakan *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat membantu memberikan informasi dalam satu tempat yang termasuk pesanan, penjualan *inbound* dan *outbound*, pengantaran, dan lainnya. Distribusi yang terkendali tentunya merupakan aspek yang terpenting dari industri logistik dikarenakan dengan ada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) tentunya akan menunjukkan informasi terkait pemasok, distributor, retailer, kurir, beserta berbagai informasi seperti alamat tujuan, lokasi/gps, dan barang yang diangkut. Manajemen staff yang efektif juga dapat terbantu dengan menggunakan *Enterprise Resource Planning* (ERP), dimulai dari jadwal kerja, jam istirahat, cuti, dan kinerja staff, *Enterprise Resource Planning* (ERP) juga dapat membantu dalam memberikan informasi terkait penggajian, kontrak, kehadiran, dan lainnya, selain itu juga menggunakan sistem *Enterprise*

Resource Planning (ERP) lebih aman baik karena sistem keamanan juga aman ketika terjadi bencana alam.

Perusahaan yang bergerak dalam industri logistik tentunya akan berjalan dengan lancar apabila manajemen yang mengatur semuanya berjalan dengan baik dan benar, dan itu dapat terwujud dengan menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang memungkinkan untuk menunjukkan segala informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Asalkan semua kegiatan usaha berjalan sesuai dengan peraturan dan juga memanfaatkan informasi yang ada, maka pastinya industri logistik tersebut akan bertahan dan semakin maju. Hal ini didukung dengan pentingnya kepuasan pengguna jasa sebagai faktor utama jalannya usaha, sehingga dengan semua paket sampai dengan baik, tepat sasaran, dan tepat waktu maka akan meningkatkan nama baik perusahaan logistik yang tentunya akan menarik calon pengguna jasa.

4. KESIMPULAN

Manajemen Rantai Pasok merupakan suatu sistem yang dapat membantu dalam mengkoordinasikan semua hal yang terlibat dalam proses pemindahan produk atau jasa hingga sampai ke tangan pelanggan. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sendiri memiliki *delivery management* yang menunjukkan proses dan tata kelola dari awal penerimaan paket hingga paket sampai ditangan penerima.

Sistem ERP atau *Enterprise Resource Planning* adalah suatu sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk mengintegrasikan seluruh sumber daya dari perusahaan. Sistem ERP sendiri sangat dibutuhkan untuk industri logistik karena dapat membantu dalam mengontrol persediaan barang, distribusi menjadi lebih terkendali, dan manajemen staff yang efektif. Sistem ERP memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan, sehingga perusahaan yang bergerak dalam industri logistik tentunya akan berjalan dengan lancar apabila manajemen yang mengatur semuanya berjalan dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Iii, B. A. B., & Perancangan, A. D. A. N. (2015). *Bab iii analisis dan perancangan 3.1. November 2015*, 21–39.
- Irawan, F. B. (2019). Menyingkap Kualitas Pelayanan Pada Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 26–35. <https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2015/B.111.15.0308/B.111.15.0308-15-File-Komplit-20200323090502.pdf>
- JNE. (2018). JNE Menghadirkan Sistem Pengiriman Pintar dengan Oracle Cloud. *Jne.Co.Id*, 62 21, 21–22. <https://www.jne.co.id/id/berita/berita-detail/jne-menghadirkan-sistem-pengiriman-pintar-dengan-oracle-cloud>
- Reza, M. (n.d.). *ERP MENGGUNAKAN FRAMEWORK UTAUT BANDUNG*. 1, 5–8.
- Semifinal, K. T., Hadapi, M., Hidup, L., Indonesia, P. A., Sementara, I., & Rezeki, W. P. (2022). *Manfaatkan Kekuatan ' Cloud ', JNE Raih ' Oracle Excellence Award ' 2019*. 5–8.
- Singkat, P. (2017). *Info Status Paket Pengiriman JNE*. 2–7.
- Team, W. (2020). *Business: 3 Sistem Rantai Pasok dan Manajemen Rantai Pasokan. Bussines Warehouse-Bussines Logistic*, 1–6.