

ANALISIS KINERJA SUPPLY CHAIN MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PERUSAHAAN EKSPEDISI PT.BRAVO TRANS SEJAHTERA MANADO

ANALYSIS OF SUPPLY CHAIN MANAGEMENT PERFORMANCE IN IMPROVING OPERATIONAL EFFICIENCY AT THE EXPEDITION COMPANY PT. BRAVO TRANS SEJAHTERA MANADO

I Wayan Rizky Dayana¹, Arrazi Bin Hasan Jan², Indrie Debbie Palandeng³

¹²³Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail: 1idayanana062@student.unsrat.ac.id, 2indridebbie76@unsrat.ac.id,
3arrazihasanjan@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Supply Chain Management (SCM) dalam meningkatkan efisiensi operasional di PT. Bravo Trans Sejahtera Manado. Dalam menghadapi persaingan industri ekspedisi yang semakin ketat, efisiensi operasional menjadi faktor utama yang menentukan daya saing perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional perusahaan. Analisis data dilakukan menggunakan model Supply Chain Operations Reference (SCOR) untuk mengukur kinerja rantai pasok berdasarkan lima dimensi utama, yaitu plan, source, make, deliver, dan return. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Supply Chain Management di PT. Bravo Trans Sejahtera Manado telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman, koordinasi internal yang belum optimal, serta penggunaan teknologi yang belum maksimal. Melalui penerapan prinsip SCM berbasis model SCOR, perusahaan mampu meningkatkan efisiensi dalam proses distribusi, pengelolaan persediaan, dan koordinasi antar bagian. Selain itu, integrasi teknologi informasi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia terbukti berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi operasional secara keseluruhan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan efisiensi operasional dapat dicapai melalui optimalisasi penerapan SCM secara terintegrasi, didukung oleh kolaborasi antar bagian, penggunaan teknologi digital, serta evaluasi kinerja berkelanjutan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan ekspedisi lainnya dalam meningkatkan efektivitas rantai pasok dan daya saing di industri logistik.

Kata Kunci: *Supply Chain Management*, Efisiensi Operasional, SCOR Model, PT. Bravo Trans Sejahtera Manado

Abstract: This study aims to analyze the performance of Supply Chain Management (SCM) in improving operational efficiency at PT. Bravo Trans Sejahtera Manado. In facing increasingly intense competition in the expedition industry, operational efficiency has become a key factor in determining a company's competitiveness. This research employs a qualitative approach with a descriptive

Article History

Received: December 2025
Reviewed: December 2025
Published: December 2025

Plagiarism checker no 1557
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

method. Data were collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation involving informants who are directly engaged in the company's operational activities. Data analysis was conducted using the Supply Chain Operations Reference (SCOR) model to measure supply chain performance based on five main dimensions: plan, source, make, deliver, and return. The results indicate that the implementation of Supply Chain Management at PT. Bravo Trans Sejahtera Manado has been fairly effective; however, several challenges remain, including delivery delays, suboptimal internal coordination, and limited utilization of technology. Through the application of SCM principles based on the SCOR model, the company has been able to improve efficiency in distribution processes, inventory management, and interdepartmental coordination. Furthermore, the integration of information technology and the enhancement of human resource competencies have been shown to positively influence overall operational efficiency. This study concludes that improvements in operational efficiency can be achieved through the optimization of integrated SCM implementation, supported by interdepartmental collaboration, the use of digital technology, and continuous performance evaluation. The findings are expected to serve as a reference for other expedition companies in enhancing supply chain effectiveness and competitiveness within the logistics industry.

Keywords: Supply Chain Management, Operational Efficiency, SCOR Model, PT. Bravo Trans Sejahtera Manado

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan di berbagai sektor, termasuk industri ekspedisi, dituntut untuk meningkatkan efisiensi operasional guna mempertahankan daya saing. PT. Bravo Trans Sejahtera Manado sebagai perusahaan ekspedisi yang beroperasi di wilayah Manado perlu mengoptimalkan proses operasional agar mampu memberikan layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas kepada pelanggan. Efisiensi operasional yang optimal tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap profitabilitas dan keberlanjutan perusahaan di tengah persaingan industri ekspedisi yang semakin kompetitif.

Perkembangan teknologi dan meningkatnya permintaan layanan ekspedisi mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dalam pengelolaan rantai pasok. Digitalisasi dan otomatisasi dalam manajemen rantai pasok telah menjadi tren utama dalam industri logistik modern karena mampu meningkatkan efisiensi dan menekan biaya operasional. Namun, PT. Bravo Trans Sejahtera Manado masih menghadapi berbagai permasalahan yang memengaruhi efisiensi operasional, khususnya dalam aktivitas rantai pasok, seperti keterlambatan pengiriman, kurangnya koordinasi antar bagian, kendala dalam menjaga kualitas layanan, penerapan metode peningkatan kualitas seperti Six Sigma yang belum merata, keterbatasan pelatihan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan sistem kerja, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Kondisi ini berpotensi menurunkan kinerja operasional, merusak reputasi perusahaan, dan mengurangi kepercayaan pelanggan.

Efisiensi operasional merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan logistik karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam mengelola proses penyimpanan,

pengangkutan, dan distribusi barang secara efektif dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Efisiensi mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memaksimalkan output dengan meminimalkan input dari sisi biaya, waktu, dan tenaga kerja tanpa mengorbankan kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi operasional memerlukan sistem pengelolaan yang terintegrasi dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Penerapan Supply Chain Management (SCM) menjadi pendekatan strategis yang relevan untuk mengatasi permasalahan tersebut. SCM memungkinkan koordinasi aktivitas rantai pasok secara terstruktur, mulai dari perencanaan hingga distribusi kepada pelanggan akhir. Kinerja rantai pasok yang baik berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas melalui pengurangan biaya operasional, penekanan risiko keterlambatan pengiriman, serta peningkatan kualitas layanan. Selain itu, dukungan teknologi dan inovasi digital melalui sistem informasi yang terintegrasi dapat mempercepat proses operasional, meningkatkan akurasi data, serta memperlancar komunikasi dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, optimalisasi penerapan SCM yang didukung oleh peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci bagi PT. Bravo Trans Sejahtera Manado dalam meningkatkan efisiensi operasional dan menghadapi persaingan industri logistik yang terus berkembang.

Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis efisiensi operasional pada perusahaan ekspedisi PT.Bravo Trans Sejahtera Manado
2. Untuk menganalisis hasil kinerja Supply Chain Management dan dampaknya terhadap efisiensi operasional menggunakan metode ukur SCOR di PT. Bravo Trans Sejahtera

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teori

Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah fungsi bisnis yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengoptimalkan semua sumber daya yang dibutuhkan untuk menghasilkan barang dan jasa yang dijual perusahaan. Ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian semua aspek proses produksi, mulai dari pengadaan bahan baku hingga distribusi produk akhir, dengan tujuan untuk mencapai efisiensi, kualitas, dan produktivitas yang tinggi. Dalam era bisnis yang semakin kompleks dan global, kolaborasi antara manajemen operasional dan manajemen rantai pasokan menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing dan keberlanjutan organisasi. Hubungan yang erat antara kedua fungsi ini memungkinkan organisasi untuk merespons dengan cepat terhadap perubahan pasar, mengurangi biaya operasional, meningkatkan kualitas produk atau layanan, dan memastikan ketersediaan produk tepat waktu. Yudistira, C. G. (2022:3).

Supply Chain Management

Supply Chain Management (SCM) atau manajemen rantai pasok merupakan upaya pemasok untuk mengembangkan dan menerapkan rantai pasokan yang seefisien dan seekonomis mungkin. Rantai pasokan mencakup segala sesuatu mulai dari produksi hingga pengembangan produk hingga sistem informasi yang diperlukan untuk mengarahkan usaha ke arah yang lebih baik. Manajemen *Supply Chain Management* adalah pengelolaan aliran barang dan jasa dan mencakup semua proses yang mengubah bahan baku (*Raw Material*) menjadi produk akhir (*Finish Good*). Ini melibatkan perampingan aktif kegiatan sisi penawaran bisnis untuk

memaksimalkan nilai pelanggan dan mendapatkan keunggulan kompetitif di pasar. Supply Chain Management adalah metode atau pendekatan untuk mengelola aliran produk, informasi dan uang secara terintegrasi yang melibatkan pihak-pihak mulai dari hulu (*upstream*) ke hilir (*downstream*) yang terdiri dari supplier, pabrik/*manufacturing*, pelaku kegiatan distribusi dan jasa-jasa logistik. (Wulandari & Mulyano, 2024:12-13)

Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional adalah suatu konsep dalam manajemen yang bertujuan untuk memaksimalkan output dengan sumber daya yang minimal, tanpa mengorbankan kualitas. Dalam konteks manajemen persediaan, efisiensi operasional berarti memastikan bahwa bahan baku dan barang jadi tersedia dalam jumlah yang optimal untuk mendukung kelancaran produksi, mengurangi pemborosan, serta menekan biaya penyimpanan dan pengadaan. Dengan manajemen persediaan yang baik, perusahaan dapat menghindari keterlambatan produksi, mengatasi kelangkaan bahan baku, serta mengurangi risiko kenaikan harga yang tidak terduga, sehingga meningkatkan daya saing dan profitabilitas perusahaan. (Sisca, 2020:21). Efisiensi operasional mengacu pada kemampuan suatu organisasi atau perusahaan untuk memaksimalkan hasil dengan meminimalkan input dalam proses operasionalnya. Ini berarti perusahaan dapat memproduksi barang atau layanan dengan biaya yang lebih rendah, waktu yang lebih singkat, dan penggunaan sumber daya yang lebih sedikit, tanpa mengorbankan kualitas.

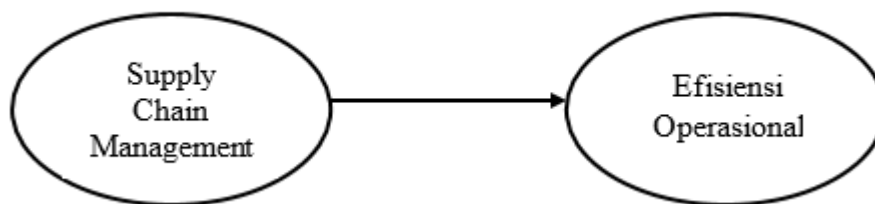
Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ambarsari, S., Setyanto, N. W., & Yuniarti, R. (2024) yang bertujuan untuk mengintegrasikan konsep lean six sigma dalam mengukur dan merancang model kinerja proses inti *supply chain* di pt semen indonesia. Metode yang digunakan adalah *model supply chain operations reference* (scor) untuk mengidentifikasi dan mengukur 31 kpi dalam rantai pasok. hasil analisis menunjukkan bahwa 10 kpi belum mencapai kinerja yang diharapkan, dan penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan konsep lean six sigma.

Selanjutnya, penelitian oleh Rizkiawan, M. A., & Ramza, H. (2024), penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki potensi teknologi seperti blockchain, machine learning, dan artificial intelligence dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi manajemen rantai pasokan. Metode yang digunakan adalah analisis konten dari literatur dan studi kasus untuk mengevaluasi penggunaan teknologi dalam SCM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan keamanan dalam rantai pasokan, dengan contoh nyata dari perusahaan yang telah berhasil menerapkan teknologi tersebut.

Selain itu, penelitian oleh Suryapradana, I., & Halim, A. (2021), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan efektivitas mesin Coal Crusher dengan menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif metode six sigma. Metode yang digunakan meliputi Overall Equipment Effectiveness, Six Big Losses, DMAIC, Fish Bone Diagram, dan Small Group Activity. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor dominan yang menyebabkan rendahnya kinerja mesin Coal Crusher adalah Reduced Speed Losses dan Equipment Failure Losses. Analisis pareto dan fish bone diagram digunakan untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan langkah pencegahan. Penerapan Small Group Activity sebagai control secara berkelanjutan meningkatkan produktivitas Coal Crusher. Di akhir periode Desember 2020, nilai Overall Equipment Effectiveness (OEE) mencapai 87%, memenuhi nilai standar dunia 85%. Peningkatan kinerja operasional diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses produksi, serta penggunaan energi yang optimal.

Model Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Sumber: Kajian teori, 2025

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, yang melibatkan deskripsi dan analisis subjek penelitian untuk mengumpulkan data terkait. Berbeda dengan metode statistik atau komputasi, penelitian kualitatif tidak memberikan hasil yang dapat diukur. Sebaliknya, ini berfokus pada penyediaan wawasan deskriptif. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2020), metode penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki sifat-sifat alam, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data melibatkan triangulasi (menggabungkan beberapa metode), sedangkan analisis data mengikuti pendekatan induktif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dibandingkan generalisasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff bagian manajemen pada PT. Bravo Trans Sejahtera Manado. Informan yang dipilih untuk penelitian ini adalah individu yang memiliki pengetahuan komprehensif mengenai isu spesifik yang diteliti. Informan terpilih yang diwawancarai mampu memberikan informasi yang tepat, dapat diandalkan, dan dapat dipercaya. Menurut Hendarsono dalam Suyanto (2020: 171 - 172), informan penelitian dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu: informan kunci, informan utama, dan informan tambahan yaitu :

1. Informan kunci : individu yang memiliki pengetahuan mendalam dan informasi penting terkait topik penelitian.
2. Informan utama : individu yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang menjadi fokus penelitian.
3. Informan tambahan : individu yang dapat memberikan informasi yang berguna meskipun tidak terlibat langsung dalam konteks yang diteliti.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dengan jenis data primer yang mengacu pada informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian melalui wawancara, observasi, atau survei. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan melibatkan informan untuk

mengumpulkan data yang diperlukan. Sedangkan data sekunder berasal dari sumber luar dan tidak melibatkan interaksi langsung dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, perolehan data adalah tujuan utama, sehingga teknik pengumpulan data sangat penting. Perlu memahami berbagai teknik, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara memungkinkan pengambilan informasi mendalam dari narasumber, observasi memberikan kesempatan untuk mengamati fenomena secara langsung, dan dokumentasi menyediakan bukti empiris dari sumber yang relevan. Dengan memilih teknik yang tepat, peneliti dapat memperoleh data yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan penelitian.

1. Observasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas dan interaksi operasional di PT. Bravo Trans Sejahtera Manado guna mengevaluasi kinerja Supply Chain Management. Melalui pengamatan lapangan, peneliti memperoleh data faktual mengenai praktik SCM yang diterapkan serta dampaknya terhadap efisiensi operasional perusahaan secara menyeluruh.

2. Wawancara. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam terkait kinerja Supply Chain Management dalam meningkatkan efisiensi operasional. Metode wawancara terstruktur dengan daftar pertanyaan sistematis diterapkan agar data yang diperoleh fokus dan konsisten. Proses wawancara didukung dengan alat perekam untuk memastikan keakuratan data dan memperoleh pemahaman yang komprehensif.

3. Dokumentasi. Dokumentasi dilakukan melalui analisis dokumen relevan, seperti laporan, arsip, dan catatan perusahaan, untuk mendukung hasil penelitian. Teknik ini berfungsi sebagai bukti empiris yang memperkuat analisis serta membantu memahami kebijakan, prosedur, dan praktik operasional perusahaan, sekaligus mengidentifikasi pola dan tren yang tidak terlihat melalui metode lain.

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Definisi
Supply Chain Management (X1)	<i>Supply chain management</i> (SCM) atau manajemen rantai pasok merupakan upaya pemasok untuk mengembangkan dan menerapkan rantai pasokan yang lebih efisien dan ekonomis. (Bangun R, 2023:2).
Efisiensi Operasional (Y)	Efisiensi operasional adalah suatu konsep dalam manajemen yang bertujuan untuk memaksimalkan output dengan sumber daya yang minimal, tanpa mengorbankan kualitas. (Sisca, 2020:21).

Teknik Analisa Data

Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman. Miles dan Huberman Menyatakan bahwa proses pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Miles dan Huberman (2020:129) menguraikan tiga aktivitas berbeda yang terlibat dalam analisis data kualitatif.

1. Reduksi data: Informasi yang dikumpulkan di lapangan cenderung luas dan seringkali tidak memiliki karakteristik organisasi data kuantitatif. Akibatnya, ada kebutuhan untuk pengurangan

data, yang memerlukan kondensasi, memprioritaskan detail penting, dan berkonsentrasi pada elemen-elemen penting. Prosedur ini juga mencakup pengenalan tema dan tren dalam data, sambil membuang detail asing (Nasution, 2023:132)

2. Penyajian data: Setelah proses pengurangan, fase selanjutnya melibatkan menampilkan atau menyajikan informasi untuk meningkatkan kejelasan dan visibilitasnya (Nasution, 2023:132)

3. Penarikan Kesimpulan: Temuan awal yang dibagikan belum diselesaikan dan dapat diubah jika bukti kuat muncul untuk mendukung fase pengumpulan informasi selanjutnya. Namun demikian, jika data terus benar dan dapat diandalkan ketika peneliti mengunjungi kembali lokasi untuk akuisisi data, kesimpulan yang dinyatakan dapat dianggap dapat dipercaya. (Nasution, 2023:133)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil

Dalam bagian ini dipaparkan hasil penelitian berupa data hasil wawancara beserta analisis data yang dimulai dari tahapan paparan hasil wawancara, penentuan tema, display atau penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai dengan prinsip metode penelitian kualitatif.

Deskripsi Pertanyaan Wawancara

Tabel 2. Deskripsi Pertanyaan Wawancara dan Indikator Loyalitas

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Perencanaan	Bagaimana proses perencanaan (plan) operasional di PT. Bravo Trans Sejahtera saat ini dilakukan dalam mendukung aktivitas supply chain?	Informan I "Kalau di sini, alur pengiriman dari kontainer sampai ke konsumen itu sebenarnya sudah ada urutannya yang jelas. Jadi, begitu kontainer tiba di gudang, tim langsung gerak buat bongkar muat sesuai daftar barang yang sebelumnya sudah kita terima. Habis itu, barang-barang disortir sesuai tujuan pengiriman, terus kita masukin ke armada. Pengirimannya juga sudah diatur lewat rute harian yang sebelumnya kita rencanakan, jadi nggak asal berangkat. Untuk soal waktu, rata-rata bongkar muat satu kontainer itu sekitar satu sampai dua jam, tergantung jumlah dan jenis barang. Kalau jumlahnya pas kapasitas normal dan barangnya seragam, biasanya cepat selesai. Tapi kalau lagi ramai atau jenis barangnya banyak yang butuh penanganan khusus, ya waktunya bisa molor sedikit. Intinya sih kita usahain semuanya tetap lancar dan konsumen terima barang tepat waktu."
		Informan II "Menurut saya, efisiensi pengiriman itu kuncinya ada di kecepatan proses bongkar muat di gudang. Begitu kontainer datang, tim gudang biasanya langsung gerak cepat, apalagi kalau barangnya termasuk prioritas atau

ada batas waktu kirim yang ketat. Tantangannya, kadang beberapa kontainer datang hampir bersamaan. Nah, itu yang bikin barang numpuk dan penataannya jadi agak terlambat, apalagi kalau space di gudang sudah hampir penuh. Ditambah lagi, kalau volume barang lagi tinggi, tenaga bongkar muat bisa kurang, jadi biasanya kita minta bantuan dari tim lapangan. Kalau soal koordinasi antar tim sih sebenarnya sudah cukup bagus, tapi masih ada yang bisa ditingkatkan. Kadang ada perubahan jadwal atau tujuan barang yang datangnya mendadak, jadi kita harus bongkar pasang penataan lagi, dan itu tentu makan waktu juga." Dari sisi penggunaan teknologi informasi, sistem pencatatan berbasis komputer yang digunakan perusahaan sangat membantu. Data barang masuk dan keluar bisa langsung dilihat oleh bagian administrasi tanpa perlu laporan manual. Namun, ia mengusulkan adanya sistem barcode agar proses pengecekan dan pelacakan barang lebih cepat Untuk menjaga kelancaran supply chain, saya menilai perusahaan perlu menambah alat bantu seperti forklift tambahan dan memperluas area bongkar muat. Dengan begitu, proses dari kontainer hingga barang diangkut ke kendaraan pengiriman bisa lebih efisien.

Komitmen

Bagaimana komitmen PT. Bravo Trans Sejahtera dalam menjaga konsistensi pelayanan dan peningkatan kualitas operasional untuk mendukung kelancaran supply chain perusahaan?

Informan I

"Kalau soal komitmen, dari awal berdiri sampai sekarang kita memang pegang prinsip supaya pelayanan itu konsisten dan terus meningkat. Kita nggak cuma fokus kirim barang cepat, tapi juga pastikan barang aman, rapi, dan sampai tepat waktu. Prosesnya mulai dari penerimaan order, pengecekan dokumen, koordinasi sama gudang dan sopir, sampai pengiriman ke alamat konsumen. Semua itu kita jalankan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan. Setiap minggu kita ada rapat kecil sama tim operasional untuk evaluasi, lihat kalau ada keluhan pelanggan atau kendala di lapangan. Kalau ada masalah, kita langsung cari solusi, entah itu penyesuaian rute, tambahan armada, atau perbaikan di sistem. Buat saya, kuncinya itu komunikasi yang lancar antar bagian, karena supply chain itu kan nyambung dari satu proses ke proses lain. Selama semua bagian paham perannya dan mau saling bantu, kelancaran operasional bisa terjaga."

Informan II

"Dari pengalaman saya di lapangan, perusahaan memang punya komitmen yang jelas buat jaga kualitas dan kelancaran kerja. Kita di operasional diminta jalani SOP, tapi nggak kaku-kaku banget. Kalau ada situasi mendesak, kayak pengiriman yang harus dipercepat atau

ada barang yang perlu penanganan khusus, kita bisa ambil tindakan cepat asal tetap sesuai aturan. Yang saya suka, perusahaan selalu dukung kita. Misalnya, kalau ada alat yang rusak, langsung diganti atau diperbaiki, terus kita juga sering dikasih pelatihan biar paham cara kerja yang lebih efektif. Koordinasi sama tim gudang dan sopir juga penting banget, apalagi kalau ada pengiriman dari kontainer besar yang *harus segera* dipecah dan dikirim ke beberapa pelanggan. Dengan dukungan fasilitas dan kebebasan ambil keputusan di lapangan, kita bisa jaga alur supply chain tetap lancar tanpa banyak hambatan."

Teknologi

Sejauh mana keterlibatan teknologi informasi dalam menunjang proses perencanaan dan pengadaan di perusahaan ini?

Informan I

"Kalau bicara soal teknologi informasi, di sini perannya cukup besar untuk bantu proses perencanaan dan pengadaan. Kita sudah pakai sistem komputer buat nyimpen dan ngecek data barang, jadwal pengiriman, sampai stok di gudang. Jadi semua informasi bisa diakses cepat tanpa harus bongkar-bongkar arsip manual.

Misalnya, kalau mau rencanain pengiriman, kita tinggal lihat data di sistem, sudah ketahuan barang mana yang harus dikirim duluan, rutenya ke mana, dan armada mana yang siap jalan. Begitu juga soal pengadaan, sistem ini bikin proses permintaan barang atau perlengkapan kerja jadi lebih teratur dan terdokumentasi. Memang sih, kadang masih ada kendala, misalnya jaringan internet yang lemot atau error di sistem. Tapi secara keseluruhan, teknologi ini cukup membantu biar pekerjaan nggak ribet dan keputusan bisa diambil lebih cepat."

Proses

Pertanyaan: Hambatan apa yang sering terjadi di saat proses pembongkaran muatan dari pelabuhan ke gudang?

Informan III

"Kalau pas bongkar muatan dari pelabuhan ke gudang, biasanya hambatannya itu soal waktu tunggu. Kadang kita sudah sampai pelabuhan, tapi proses administrasi atau pengeluaran barangnya agak lama, jadi kita harus nunggu. Terus, kalau lagi musim ramai kapal datang, antrian truk buat masuk area bongkar juga bisa panjang. Kadang cuaca juga pengaruh, misalnya hujan deras bikin proses bongkar agak terhambat. Selain itu, koordinasi sama petugas pelabuhan kadang nggak selalu mulus, jadi harus sabar nunggu giliran."

Efisiensi

Bagaimana koordinasi antar tim untuk mempercepat proses pengiriman?

Informan III

"Kalau mau cepat, biasanya kita saling komunikasi terus sama tim gudang lewat WA. Jadi pas barang udah siap di pelabuhan, mereka langsung kasih kabar biar saya bisa berangkat tanpa nunggu lama. Kalau ada kendala di pelabuhan, kita langsung info juga supaya bisa diantisipasi dari awal."

Informan IV

“Koordinasinya ya lewat grup WA sama telepon, biar semua orang tahu kondisi terbaru. Misalnya ada jalur yang macet atau lagi ada perbaikan jalan, kita kasih tahu ke driver lain. Jadi yang lain bisa langsung cari jalan alternatif dan nggak buang waktu di jalan.”

Informan V

“Kalau lagi banyak muatan, biasanya kita bagi-bagi tugas. Ada yang ambil muatan di pelabuhan, ada yang langsung berangkat kirim ke pelanggan. Cara ini bikin barang nggak numpuk di gudang dan pengiriman bisa lebih cepat selesai.”

Informan VI

“Kalau saya pribadi, selalu update kondisi di jalan ke tim gudang. Jadi kalau ada hambatan, misalnya kendaraan mogok atau cuaca jelek, tim gudang bisa langsung cari solusi, entah kirim bantuan atau atur ulang jadwal. Pokoknya saling support biar kiriman tetap lancar.”

Kualitas Kerja Bagaimana Anda menilai kerjasama antar bagian internal perusahaan (misalnya antara bagian gudang, pengiriman, dan layanan pelanggan) dalam menjalankan rantai pasok?

Informan I

“Menurut saya, kerjasama antar bagian di perusahaan ini sudah lumayan baik. Bagian gudang, pengiriman, dan layanan pelanggan saling berhubungan, jadi kalau ada perubahan jadwal atau kendala, informasinya cepat nyampe. Memang kadang ada miskomunikasi kecil, tapi sejauh ini bisa cepat diselesaikan karena masing-masing bagian mau terbuka dan koordinasi.”

Informan II

“Dari sisi gudang, kita selalu berusaha ikutin arahan dan info dari pengiriman sama layanan pelanggan. Misalnya kalau ada permintaan khusus dari pelanggan, bagian layanan kasih tahu ke kita, terus kita atur barang sesuai instruksi. Begitu barang siap, kita langsung kabarin tim pengiriman biar mereka bisa jalan sesuai jadwal. Jadi intinya sih saling sambung informasi biar rantai pasoknya nggak putus di tengah jalan.”

Efisiensi Waktu Menurut Anda, apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi pengiriman?

Informan I

“Kalau menurut saya, yang perlu diperbaiki itu sistem perencanaan dan koordinasinya. Jadi semua bagian, mulai dari gudang sampai driver, punya jadwal dan informasi yang sama. Dengan begitu, proses pengiriman bisa lebih terarah dan nggak ada waktu terbuang karena miskomunikasi.”

Informan II

“Dari sisi gudang, kita perlu atur layout dan proses bongkar muat biar lebih cepat. Kadang barang numpuk karena jalur keluar-masuk nggak terlalu lebar atau penataannya kurang rapi. Kalau ini dibenahi, barang bisa langsung dipindahkan ke truk tanpa nunggu lama.”

Informan III

“Kalau saya lihat, penting juga perbaiki waktu tunggu di pelabuhan. Kadang kita udah siap berangkat, tapi proses administrasi atau antrian lama banget. Kalau prosedur ini bisa dipercepat, kita bisa langsung jalan dan kirim barang lebih cepat.”

Informan IV

“Menurut saya, rute pengiriman juga perlu dievaluasi. Kadang kita lewat jalur yang sering macet padahal ada alternatif yang lebih lancar. Kalau perusahaan bisa rutin update rute terbaik, pengiriman bisa lebih efisien.”

Informan V

“Kalau kendaraan, saya rasa perlu ada pengecekan rutin. Soalnya kalau di jalan tiba-tiba ada kerusakan, itu bikin pengiriman telat. Jadi perawatan sebelum jalan itu cukup penting.”

Informan VI

“komunikasi di lapangan harus terus ditingkatkan. Jadi kalau ada kendala, kita langsung bisa kasih info ke gudang atau admin, dan mereka bisa langsung ambil langkah cepat. Dengan begitu, masalah nggak jadi panjang dan kiriman tetap sampai tepat waktu.”

Suply Chain

Menurut Anda, langkah apa yang paling efektif sejauh ini dalam meningkatkan efisiensi operasional di PT. Bravo Trans Sejahtera melalui pengelolaan supply chain?

Informan I

“Kalau saya lihat, langkah yang paling efektif itu memperkuat koordinasi antar bagian. Jadi mulai dari perencanaan, pengaturan stok di gudang, sampai penjadwalan pengiriman, semua dibicarakan bareng. Dengan begitu, setiap bagian tahu apa yang harus dilakukan dan bisa kerja sesuai jadwal tanpa saling tunggu.”

Informan II

“Dari sisi gudang, yang paling terasa itu penerapan sistem pencatatan barang yang lebih rapi. Jadi semua barang yang masuk dan keluar tercatat jelas, nggak ada yang nyelip atau salah kirim. Selain itu, kalau stok di gudang sudah diatur rapi, tim pengiriman juga lebih gampang ambil barang dan berangkat sesuai jadwal. Jadi

koordinasi sama sistem gudang yang rapi ini memang bikin kerjaan lebih lancar.”

Kepemimpinan Menurut anda bagaimana peran Kepala Cabang mendorong anda dan rekan lainnya untuk lebih giat dan berkomitmen dalam mendistribusikan barang sampai ke konsumen?

Informan II

“Kepala cabang biasanya kasih arahan jelas sebelum mulai kerja, jadi kita tahu target hari itu apa. Selain itu, beliau juga sering kasih masukan kalau ada masalah di gudang, jadi kita nggak bingung nyari solusi. Rasanya jadi lebih semangat karena ada yang terus pantau dan dukung.”

Informan III

“Kalau ke kita para driver, kepala cabang sering ingetin supaya kerja rapi dan tepat waktu. Dia juga nggak cuma nyuruh, tapi ikut cek kondisi di lapangan. Jadi kita merasa kerja kita diperhatikan, bukan cuma disuruh-suruh.”

Informan IV

“Saya pribadi merasa dimotivasi karena kepala cabang sering kasih apresiasi. Nggak harus dalam bentuk besar, kadang cuma ucapan terima kasih atau pujian kalau pengiriman lancar itu udah bikin kita semangat lagi.”

Informan V

“Kepala cabang juga selalu terbuka sama masukan dari kita. Kalau ada kendala di jalan atau di pelabuhan, dia mau dengar dan cari solusi bareng. Jadi kita merasa dilibatkan, bukan cuma pelaksana.”

Informan VI

“Yang paling saya rasain, kepala cabang itu nggak segan ikut turun tangan kalau lagi darurat, misalnya bantu koordinasi atau atur ulang rute. Jadi kita termotivasi buat kerja maksimal, karena lihat atasan juga ikut berjuang bareng.”

Efisiensi Apa saran anda untuk meningkatkan efisiensi pengiriman barang di perusahaan ini?

Informan I

“Kalau menurut saya, untuk meningkatkan efisiensi pengiriman barang, yang pertama itu perencanaan harus lebih matang. Mulai dari persiapan di gudang, penjadwalan armada, sampai koordinasi dengan pihak pelabuhan atau pelanggan. Jadi semua proses bisa nyambung dan nggak ada waktu yang kebuang. Lalu, penting juga untuk terus evaluasi rute pengiriman. Kadang jalur yang biasa kita pakai sudah nggak efektif karena macet atau ada perbaikan jalan, jadi perlu update informasi secara rutin. Selain itu, perawatan armada juga harus jadi prioritas, karena kalau kendaraan sampai bermasalah di tengah jalan, otomatis pengiriman molor

dan itu bikin biaya tambah. Komunikasi antar tim juga nggak kalah penting, biar setiap kendala yang muncul bisa cepat ditangani. Kalau semua ini dijalankan dengan konsisten, saya yakin pengiriman barang bisa lebih cepat, lancar, dan efisien .”

Sumber: Hasil dari Penelitian 2025

Hasil Observasi

Pelaksanaan Observasi dilakukan berdasarkan pengamatan penulis saat melihat langsung kondisi dan situasi yang ada di perusahaan ekspedisi PT. Bravo Trans Sejahtera Manado. Pengukuran kinerja supply chain dilakukan dengan menggunakan SCOR. Model yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Agility*, *Cost*, dan *Asset Management*. Hasil pengukuran disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Pengukuran Efisiensi Supply Chain dengan Metode SCOR

Dimensi SCOR	Skor %	Interpretasi
Reliability	70	Cukup andal, masih ada keterlambatan pengiriman dan inkonsistensi layanan.
Responsiveness	65	Daya tanggap sedang, terutama dalam menghadapi lonjakan permintaan atau kendala operasional.
Agility	60	Rendah, perusahaan belum cukup fleksibel menghadapi perubahan mendadak dalam permintaan dan kondisi pasar.
Cost	68	Pengendalian biaya cukup baik, namun masih terdapat pemborosan akibat koordinasi yang belum optimal.
Asset Management	62	Pemanfaatan aset (armada, gudang) belum maksimal, masih ada idle time dan kapasitas belum terkelola secara efisien.

Sumber: Data diolah

Deskripsi Data Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja Supply Chain Management (SCM) di PT. Bravo Trans Sejahtera Manado serta dampaknya terhadap peningkatan efisiensi operasional. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi internal perusahaan, dengan informan yang terdiri dari pimpinan, staf manajemen, dan pihak operasional yang terlibat langsung dalam aktivitas rantai pasok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SCM di PT. Bravo Trans Sejahtera Manado telah mencakup lima aspek utama dalam kerangka Supply Chain Operations Reference (SCOR), yaitu Plan, Source, Make, Deliver, dan Return. Pada aspek Plan, perusahaan telah memiliki perencanaan dan prosedur kerja yang terstruktur, meskipun koordinasi antarbagian masih perlu ditingkatkan. Aspek Source menunjukkan hubungan yang cukup baik dengan pemasok dan mitra logistik, walaupun masih terjadi keterlambatan pasokan pada periode tertentu. Aspek Make diadaptasi dalam bentuk proses konsolidasi, pengepakan, dan persiapan pengiriman yang dinilai cukup efisien. Pada aspek Deliver, pengiriman masih menghadapi kendala akibat faktor eksternal seperti cuaca dan kepadatan pelabuhan, yang berdampak pada keterlambatan. Sementara itu, aspek Return telah memiliki mekanisme penanganan barang retur dan komplain pelanggan, namun kecepatan respon masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, penerapan SCM telah membantu mengoptimalkan aliran barang dan informasi serta menekan pemborosan waktu dan biaya operasional. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelacakan pengiriman memberikan kontribusi positif terhadap monitoring dan pengambilan keputusan. Namun demikian, perusahaan masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan pelatihan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, dan pemanfaatan teknologi yang belum optimal di seluruh lini operasional.

Pola Utama dari Hasil Wawancara dan Observasi

1. Pola Perencanaan (*Plan*)

- Temuan Wawancara: Mayoritas informan menyatakan bahwa perencanaan pengiriman sudah memiliki jadwal rutin dan sistematis, namun sering terjadi perubahan mendadak akibat keterlambatan armada atau kendala dokumen.
- Hasil Observasi: Peneliti melihat bahwa koordinasi antarbagian (gudang, operasional, dan administrasi) belum sepenuhnya sinkron, sehingga persiapan barang kadang tertunda.
- Pola yang Terbentuk: Perencanaan yang ada cukup jelas di atas kertas, namun pelaksanaannya masih dipengaruhi faktor koordinasi internal dan ketergantungan pada pihak eksternal.

2. Pola Pengadaan (*Source*)

- Temuan Wawancara: Hubungan jangka panjang dengan mitra pelabuhan dan transportasi dianggap sebagai keunggulan, tetapi ketergantungan pada satu atau dua penyedia layanan menimbulkan risiko keterlambatan.
- Hasil Observasi: Saat terjadi gangguan pada mitra transportasi, proses pengiriman langsung terhambat karena opsi alternatif terbatas.
- Pola yang Terbentuk: Sumber daya eksternal berperan besar dalam kelancaran rantai pasok, namun kurangnya diversifikasi pemasok menjadi titik rawan.

3. Pola Proses Persiapan Barang (*Make*)

- Temuan Wawancara: Staf gudang mengaku proses konsolidasi dan pengepakan relatif cepat, kecuali pada musim puncak (peak season) saat volume barang melonjak.
- Hasil Observasi: Kapasitas gudang yang terbatas memaksa penataan barang secara darurat, yang berpotensi meningkatkan risiko kesalahan.
- Pola yang Terbentuk: Efisiensi tinggi saat volume normal, tetapi rentan terjadi penurunan kinerja ketika kapasitas gudang melebihi batas.

4. Pola Distribusi dan Pengiriman (*Deliver*)

- Temuan Wawancara: Semua informan sepakat bahwa pengiriman tepat waktu menjadi tantangan terbesar, terutama karena faktor eksternal seperti cuaca dan kemacetan di pelabuhan.
- Hasil Observasi: Sistem pelacakan digital digunakan, namun respon terhadap kendala di lapangan masih lambat karena komunikasi tidak selalu real-time.
- Pola yang Terbentuk: Teknologi membantu monitoring, tetapi manajemen kendala di lapangan belum optimal.

5. Pola Penanganan Retur dan Komplain (*Return*)

- Temuan Wawancara: Ada SOP untuk retur dan komplain, tetapi beberapa pelanggan merasa respon masih lambat.
- Hasil Observasi: Proses retur memerlukan konfirmasi berlapis sehingga memperpanjang waktu penyelesaian.
- Pola yang Terbentuk: Mekanisme penanganan sudah ada, namun perlu penyederhanaan prosedur untuk mempercepat respon.

Analisis Data Berdasarkan Teori

1. Manajemen Operasional. Manajemen operasional berperan dalam mengoptimalkan sumber daya melalui perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian proses agar kegiatan perusahaan berjalan efisien (Darwin, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bravo Trans Sejahtera telah memiliki perencanaan pengiriman yang terstruktur (Plan), namun pelaksanaannya masih terkendala koordinasi antarbagian. Kondisi ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa lemahnya koordinasi dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dan pemborosan sumber daya dalam rantai pasok.

2. *Supply Chain Management*. *Supply Chain Management* (SCM) merupakan pengelolaan aliran barang, informasi, dan jasa dari hulu ke hilir untuk menciptakan nilai pelanggan dan keunggulan kompetitif (Bangun, 2023). Penerapan SCM di PT. Bravo Trans Sejahtera telah mencakup proses Source, Make, Deliver, dan Return. Namun, ketergantungan pada mitra eksternal tertentu, keterbatasan fasilitas gudang, serta respon pengiriman yang lambat masih menjadi hambatan. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas SCM sangat bergantung pada integrasi dan koordinasi seluruh elemen rantai pasok.

3. Efisiensi Operasional. Efisiensi operasional merupakan kemampuan memaksimalkan output dengan penggunaan sumber daya minimal tanpa menurunkan kualitas (Sisca, 2020). Di PT. Bravo Trans Sejahtera, efisiensi didukung oleh penggunaan sistem pelacakan digital yang membantu monitoring dan pengambilan keputusan. Namun, keterbatasan kapasitas gudang dan lambannya respon terhadap kendala distribusi menunjukkan bahwa efisiensi belum tercapai secara optimal, karena perbaikan belum menyeluruh di setiap tahapan operasional.

4. Analisis Model SCOR. Berdasarkan model SCOR, kinerja rantai pasok PT. Bravo Trans Sejahtera telah mencakup lima proses inti, yaitu Plan, Source, Make, Deliver, dan Return. Proses Plan telah terstruktur, tetapi kurang adaptif terhadap perubahan mendadak akibat koordinasi antarbagian yang belum optimal. Pada tahap Source, hubungan dengan mitra logistik sudah berjalan baik, namun belum didukung diversifikasi mitra sehingga meningkatkan risiko gangguan distribusi. Tahap Make, yang berupa konsolidasi dan pengepakan, berjalan efisien pada volume normal tetapi terkendala saat terjadi lonjakan permintaan akibat keterbatasan gudang dan tenaga kerja. Pada tahap Deliver, sistem pelacakan digital telah diterapkan, namun kecepatan respon terhadap kendala di lapangan masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, tahap Return telah memiliki SOP, tetapi prosedur yang berlapis menyebabkan proses penanganan keluhan menjadi lambat.

Secara keseluruhan, implementasi SCM di PT. Bravo Trans Sejahtera telah mencakup seluruh elemen SCOR, namun masih terdapat kesenjangan pada aspek koordinasi, fleksibilitas mitra, kapasitas fasilitas, kecepatan respon distribusi, dan efisiensi retur. Perbaikan pada kelima aspek tersebut, melalui penguatan koordinasi lintas departemen, diversifikasi mitra, optimalisasi teknologi digital, dan peningkatan kualitas SDM, akan berdampak langsung pada peningkatan efisiensi operasional dan daya saing perusahaan.

Pembahasan

Pembahasan ini menguraikan keterkaitan antara hasil analisis data dengan teori yang telah dipaparkan pada bab II, sekaligus membandingkan temuan di lapangan dengan kondisi ideal menurut literatur.

1. Kesesuaian dengan Konsep Manajemen Operasional. Sesuai teori Darwin (2024), manajemen operasional menuntut koordinasi yang efektif untuk menjamin kelancaran proses dan efisiensi sumber daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bravo Trans Sejahtera telah memiliki perencanaan operasional yang jelas, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal akibat koordinasi antarbagian yang belum konsisten, sehingga masih terjadi keterlambatan dalam persiapan pengiriman.

2. Implementasi *Supply Chain Management*. Menurut Bangun (2023), keberhasilan SCM ditentukan oleh integrasi seluruh elemen rantai pasok dari hulu hingga hilir. PT. Bravo Trans

Sejahtera telah menerapkan seluruh tahapan SCM sesuai model SCOR (Plan, Source, Make, Deliver, Return), namun ketergantungan tinggi pada mitra transportasi tertentu menunjukkan bahwa prinsip fleksibilitas dan mitigasi risiko belum sepenuhnya terpenuhi.

3. Efisiensi Operasional dan Tantangannya. Sisca (2020) menyatakan bahwa efisiensi operasional tercapai apabila perusahaan mampu memaksimalkan output dengan input minimal tanpa menurunkan kualitas. Pemanfaatan teknologi pelacakan digital di PT. Bravo Trans Sejahtera telah mendukung proses monitoring, namun keterbatasan kapasitas gudang dan lambatnya respon terhadap kendala operasional menunjukkan bahwa efisiensi belum tercapai secara menyeluruh di seluruh lini operasional.

4. Evaluasi Kinerja Berdasarkan Model SCOR. Analisis SCOR menunjukkan beberapa keunggulan, seperti perencanaan yang terstruktur, hubungan baik dengan mitra logistik, dan penggunaan teknologi pelacakan. Namun, kelemahan masih ditemukan pada koordinasi internal (*Plan*), diversifikasi pemasok (*Source*), kapasitas gudang (*Make*), kecepatan respon distribusi (*Deliver*), serta penanganan retur (*Return*), yang menandakan adanya kesenjangan antara praktik dan konsep SCOR secara menyeluruh.

5. Implikasi terhadap Daya Saing Perusahaan. Penerapan SCM di PT. Bravo Trans Sejahtera terbukti cukup efektif dalam menjaga kepuasan pelanggan melalui ketepatan waktu pengiriman yang tercermin pada dimensi Reliability dalam pengukuran SCOR. Hal ini memberikan kontribusi positif terhadap kepercayaan pelanggan dan daya saing perusahaan. Namun, koordinasi internal yang belum optimal dan ketergantungan pada mitra eksternal masih berpotensi menurunkan kinerja layanan. Oleh karena itu, integrasi teknologi digital, diversifikasi mitra logistik, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan perlu diterapkan secara konsisten untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat daya saing, khususnya dalam menghadapi persaingan industri logistik di wilayah Indonesia Timur.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja *Supply Chain Management* (SCM) di PT. Bravo Trans Sejahtera Manado telah mencakup seluruh tahapan dalam model SCOR, yaitu *Plan*, *Source*, *Make*, *Deliver*, dan *Return*, serta berperan dalam mendukung peningkatan efisiensi operasional perusahaan. Penggunaan teknologi pelacakan digital, hubungan yang terjalin baik dengan mitra logistik, serta perencanaan pengiriman yang terstruktur menjadi faktor penting yang membantu memperlancar aliran barang dan informasi di dalam rantai pasok.

Meskipun demikian, efisiensi operasional yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal. Beberapa hambatan masih ditemukan di lapangan, seperti koordinasi internal yang belum konsisten, keterbatasan kapasitas gudang pada saat volume pengiriman tinggi, dan respon yang belum cepat terhadap kendala pengiriman maupun proses retur barang. Selain itu, ketergantungan yang cukup besar pada mitra transportasi tertentu juga menjadi potensi risiko yang dapat menghambat kelancaran distribusi apabila terjadi gangguan di pihak mitra.

Temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun penerapan SCM di PT. Bravo Trans Sejahtera sudah berjalan cukup efektif dan sejalan dengan sebagian besar teori yang dikemukakan pada kajian pustaka, masih terdapat kesenjangan antara kondisi ideal menurut teori dan praktik di lapangan. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antarbagian, diversifikasi mitra logistik, optimalisasi kapasitas gudang, percepatan penanganan retur, serta penguatan kompetensi SDM dan teknologi menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk mencapai efisiensi operasional yang lebih maksimal dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Koordinasi Internal Perusahaan perlu membangun sistem koordinasi yang lebih efektif antarbagian melalui rapat koordinasi rutin, penggunaan aplikasi manajemen proyek, dan penetapan SOP lintas departemen.
2. Diversifikasi Mitra Logistik Untuk mengurangi risiko keterlambatan, perusahaan sebaiknya menjalin kerja sama dengan lebih banyak mitra transportasi sebagai alternatif jika mitra utama mengalami kendala.
3. Optimalisasi Kapasitas Gudang Perlu dilakukan penataan ulang tata letak gudang, penerapan metode ABC Inventory, serta mempertimbangkan penambahan ruang penyimpanan sementara pada periode puncak.
4. Percepatan Penanganan Retur dan Komplain Menyederhanakan prosedur retur dan memberikan pelatihan khusus kepada staf layanan pelanggan untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas respon.
5. Peningkatan Kompetensi SDM dan Teknologi Mengadakan pelatihan SCM secara berkala bagi karyawan serta mengintegrasikan sistem informasi secara real- time agar monitoring dan pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarsari, S., Setyanto, N. W., & Yuniarti, R. (2015). Analisis Kinerja Proses Inti Supply Chain Perusahaan Berdasarkan Pendekatan Lean Six Sigma Supply Chain Management (Studi Kasus Di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 3(3),133191. <https://www.neliti.com/id/publications/133191/analisis-kinerja-proses-intisupply-chain-perusahaan-berdasarkan-pendekatan-lean>
- Bangun, R. (2023). MANAJEMEN RANTAI PASOK (cetakan pertama ed.). (S. G. Sukmaya, Ed.) BANDUNG: Widina Bhakti Persada Bandung. Retrieved <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/563067manajemen-rantai-pasok-4f7fb673.pdf>
- Darwin, S. (2024). Buku Ajar Manajemen Operasional Strategi dan Praktek Terbaik (CETAKAN 1 ed.). Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. https://Repository-Penerbitlitnus.Co.Id/Id/Eprint/91/1/MANAJEMEN_OPERASIONAL_STRATEGI_DAN_PRAKTIK_TERBAIK.pdf
- Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif. <http://repository.uinsu.ac.id/19091/1/buku%20metode%20penelitian%20kualitatif.Abdul%20Fattah.pdf>.
- Rizkiawan, M. A., & Ramza, H. (2024). Peningkatan dan Efisiensi Operasional Supply Chain Management (SCM) dengan Memanfaatkan Teknologi. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1). <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/21488>
- Sisca. (2020). Manajemen Operasional (Cetakan Pertama Ed.). (A. Sudirman, Ed.) Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/323483manajemen-operasional-008b0bab.pdf>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Cetakan 2 Ed.). Bandung: Alfabeta Bandung. <https://anyflip.com/xobw/rfpq/basic>

- Suryapradana, I., & Halim, A. (2021). Analisis Pengendalian Kualitas Menggunakan Metode Six Sigma Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Divisi Fixed Plant Maintenance Di Industri Pertambangan Pt Berau Coal. *Sebatik*, 25(2), 335-344.
<https://jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/view/1542>
- Suyanto (2020). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarata : Kencana Prenanda Media Group.
https://books.google.co.id/books/about/Metode_Penelitian_Sosial_Edisi_Ketiga.html?id=Kf5pEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Wulandari A. & Mulyano H, (2024). *Manajemen Rantai Pasokan (Edisi Penerbit Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim)*.
<http://repository.ipwija.ac.id/4942/2/2024BukuManajemen%20Rantai%20Pasokan.pdf>
- YUDISTIRA, C. G. (2022). *Buku Ajar Manajemen Operasional (Cetak Pertama Ed.)* Politeknik Negeri Bali. <https://api-elearning.pnb.ac.id/upload/post/POST-1726141857-a632cf359d.pdf>