**PENINGKATAN KINERJA SECARA BERKELANJUTAN**

**PT. JATIM PETROLEUM TRANSPORT**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah

Analisis Proses Bisnis

Dosen Pengampu: Adib Pakarbudi, S.Kom., M.Kom.



Disusun Oleh:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dewi Aprilia Sahara | 13.2022.1.01119 | Sub Proses, Stuktur Organisasi |
| Rindu Prawa Indraswari | 13.2022.1.01133 | Value Chain, Instruksi Kerja |
| Anggi Karima | 13.2022.1.01139 | Proses Bisnis, Arsitektur Bisnis |
| Salsa Billa Sevarinda | 13.2022.1.01147 | SOP, Profil Perusahaan |

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNIK ELEKTRO DAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**INSTITUT TEKNOLOGI ADHI TAMA SURABAYA**

**2022**

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI ii](#_Toc122626006)

[PROFIL PERUSAHAAN 3](#_Toc122626007)

[VISI DAN MISI 3](#_Toc122626008)

[TUJUAN 3](#_Toc122626009)

[STRUKTUR ORGANISASI 4](#_Toc122626010)

[PROSES DOKUMENTASI 5](#_Toc122626011)

[PETA PROSES BISNIS 5](#_Toc122626012)

[STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE (SOP) 6](#_Toc122626013)

[PELAYANAN 6](#_Toc122626014)

[PENETAPAN DAN SASARAN TEMA 7](#_Toc122626015)

[IDENTIFIKASI MASALAH 7](#_Toc122626016)

[PENGUKURAN KINERJA 8](#_Toc122626017)

[PENILAIAN DIRI 9](#_Toc122626018)

[EVALUASI KINERJA 10](#_Toc122626019)

[IMPROVEMENT PLANNING 11](#_Toc122626020)

# PROFIL PERUSAHAAN

PT. Jatim Petroleum Transport didirikan pada tahun 2007 dengan bidang usaha sebagai jasa ekspedisi kargo nasional, khususnya untuk layanan *door to door*. Latar belakang pendiri perusahaan ini memilih untuk membangun perusahaan jasa ekspedisi kargo adalah karena adanya regulasi dari pemerintah yang membatasi jumlah angkutan di jalan raya pada waktu tersebut. Karena besarnya permintaan jasa angkutan pada saat itu dan didukung dengan fakta bahwa angkutan merupakan salah satu urat nadi ekonomi, maka pendiri perusahaan ini memutuskan untuk mendirikan perusahaan PT. Jatim Petroleum Indonesia yang sampai sekarang masih berdiri.

PT. Jatim Petroleum Transport merupakan perusahaan jasa angkutan kontainer dengan menggunakan kereta api yang terlerak pada Surabaya, dimana saat ini telah memiliki 10 anak perusahan dan telah memperluas penggunaan jasa angkutan menggunakan kapal laut dan angkuran darat. Alasan perluasaan layanan dan operasi dari perusahaan yang memiliki 140 armada truk dan 6 armada kapal kargo ini karena banyaknya peluang bisnis baru yang dapat di eksplorasi dan agar tetap kompetitif dalam pengiriman dan ekspedisi kargo.

Sasaran dari PT. Jatim Petroleum Transport bukanlah pelanggan perorangan melainkan kepada perusahaan manufaktur maupun perusahaan material seperli tanah, batu, dan berbagai macam lainnya. Sehingga, PT. Jatim Petroleum Transport merupakan perusahaan jasa yang membantu perusahaan manufaktur untuk mengirim barang hasil produksi ke dalam gudang penyimpangan di daerah lainnya. Adapun visi, misi, serta tujuan dari PT. Jatim Petroleum Transport adalah sebagai berikut:

* Visi dan Misi:
* Menjadi perusahaan yang berdedikasi pada layanan dan kualitas yang unggul.
* Menyediakan layanan logistik yang inovatif, praktis, dan berkualitas untuk meningkatkan solusi bisnis.
* Tujuan:
* Mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi.
* Meningkatkan penjualan.
* Meningkatkan kualitas layanan.

## VISI DAN MISI

## TUJUAN

# STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi pada perusahaan ini memiliki jabatan tertinggi yang dipegang oleh Direktur yang bernama Bapak Paulus Candra. Kemudian jabatan tertinggi kedua dipegang oleh dua jabatan yaitu *Holding* dan *General Manager*. *Holding* merupakan suatu divisi khusus pada perusahaan PT. Jatim Petroleum Transport. Fungsi divisi *Holding* itu sendiri adalah untuk mengumpulkan data-data penting pada perusahaan untuk diberikan kepada Direktur sebagai bahan pengambilan keputusan. Setelah itu jabatan tertinggi kedua lainnya adalah *General Manager* yang dipegang oleh Bapak Iwan Sagha. Kemudian di bawahnya terdapat tujuh orang Manajer yang dipercaya memimpin masing-masing divisi yang lebih lengkap dapat dilihat pada bagan 1.1.

Direktur

Claim Division, Staff Marketing, Customer Service

CS Bongkar, CS Muatan, Trucking Staff, Dokumen Staff

Depo Division, Trucking Division, Staff Admin, Operasional Lapangan

Finance Staff, Accounting Staff

Marketing, Operasional Lapangan, Keuangan, Administrasi

Program Management Division, Web Development Division, Data Management Division

HRD Staff

HRD Manager

Information & Technology Manager

Kepala Cabang

Marketing Manager

Operasional Manager

Arrival and Departure Manager

Finance and Accounting Manager

Holding

General Manager

Bagan 1.1 Struktur Organisasi PT. Jatim Petroleum Transport

# PROSES DOKUMENTASI

## PETA PROSES BISNIS

Berdasarkan struktur organisasi yang ada, maka dapat diketahui bahwa PT. JPT memiliki aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Aktivitas utama PT. JPT meliputi proses kedatangan dan keberangkatan barang (*arrival and departure*), proses operasional, proses *marketing* dan pelayanan, serta proses pengadaan SDM. Namun, keempat aktivitas utama tersebut tetap memerlukan aktivitas pendukung yang meliputi proses pengadaan manajemen finansial dan akuntansi, pengadaan cabang, serta pengembangan teknologi. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat melalui *value chain* dan arsitektur bisnis berikut ini:

Manajemen Finansial dan Akuntansi Perusahaan

Pengadaan Cabang

Pengembangan Sistem, Riset, dan Teknologi

Pelayanan dan Marketing

Sumber Daya Manusia

Aktivitas Utama

Bagan 1.2 *value chain* PT. Jatim Petroleum Transport

Aktivitas Pendukung

Kedatangan dan Keberangkatan barang

Operasional

*Margin*

Pelayanan dan Marketing

Sumber Daya Manusia

Kedatangan & Keberangkatan barang

Operasional

Aktivitas Utama

Aktivias Pendukung

Pengembangan Sistem, Riset, dan Teknologi

Pengadaan Cabang

Manajemen Finansial & Akuntansi Perusahaan

Bagan 1.3 arsitektur bisnis PT. Jatim Petroleum Transport

## STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE (SOP)

### PELAYANAN

Operasional bisnis ekspedisi PT. JPT dipimpin oleh operasional manager yang dibantu oleh staff admin, operasional lapangan, serta DEPO dan trucking division. Dan berikut ini adalah tabel SOP operasional dari PT. Jatim Petroleum Transport:

Tabel 1.1 SOP operasional PT. Jatim Petroleum Transport

## PENETAPAN DAN SASARAN TEMA

### IDENTIFIKASI MASALAH

**Penetapan Tema perbaikan dengan melakukan Identifikasi masalah** : deskripsikan kira-kira masalah dari proses atau subproses yang ingin ditingkatkan itu apa (alasannya), misal banyak antrian menumpuk dalam proses pengajuan sim, pengajuan e-ktp lama

**Tentukan target/sasaran tema perbaikan**, contohnya (bisa pilih salah satu atau cari sendiri) :

* Meningkatkan Kualitas pelayanan jasa,
* Pencapaian Harapan pelanggan
* Meningkatkan Presentase Kepuasan pelanggan
* Mengurangi keluhan pelanggan

Berdasarkan SOP yang telah dibuat, terdapat beberapa masalah yang perlu diseselsaikan atau ditingkatkan. Salah satunya adalah pemanfaatan waktu yang kurang efektif, terutama pada aktivitas pengelolaan container, mulai dari pengecekan ketersediaan, pengecekan kondisi, serah terima, hingga mengangkutan barang kostumer. Dan salah satu alasannya adalah disebabkan oleh tidak pastinya waktu yang dibutuhkan untuk bisa mendapatkan konfirmasi dari penanggungjawab atau pengelola container milik perusahaan.

Maka dari itu tema perbaikan yang akan kami pilih adalah meningkatkan kualitas pelayanan jasa, agar perusahan bisa mendapat lebih banyak kostumer dari yang ada pada saat ini.

## PENGUKURAN KINERJA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Kinerja  (Key Performance Indicator) | Bobot | Target | Realisasi |
| Surat Kirim yang dikeluarkan | 35% | 12 surat kirim/minggu | 10 surat kirim/minggu |
| Waktu Proses Pelayanan | 45% | 2 hari/orang | 2 hari 4 jam/orang |
| Jumlah Keluhan Kostumer | 20% | 6 laporan/minggu | 8 laporan/minggu |
| total | 100% |  |  |

## PENILAIAN DIRI

## EVALUASI KINERJA

## IMPROVEMENT PLANNING

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | Tindakan perbaikan | Target tindakan perbaikan | Targer waktu perbaikan | Rincian proses perbaikan |
| Proses sebelumnya memakan waktu terlalu banyak | Mempersingkat waktu pelayanan terutama pada aktivitas pengecekan kontainer | Minimal 24 jam menjadi maksimal 24 jam | 2 bulan | 1. Menganalisa aktivitas disetiap proses untuk mencari aktivitas yang dirasa tidak Efisien 2. Melakukan rapat dengan pimpinan dan berkoordinasi dengan penananggung jawab aktivitas |
| Pengecekan container membutuhkan waktu terlalu lama: Penanggungjawab tidak bisa dihubungi | Menambah petugas sebagai asisten penanggungjawab | 1 penanggungjawab menjadi 2-3 penanggungjawab | 1 bulan | 1. Melakukan rekruitmen karyawan baru |
| Pengecekan container membutuhkan waktu terlalu lama: kekurangan kontainer | Menambah jumlah kontainer | 0 kontainer cadangan menjadi 5 kontainer cadangan | 1 bulan |  |
| Kelalaian costumer: konsumen lupa berkas-berkas administrasi | Menyebarkan informasi terkait persyaratan berkas keperluan administrasi | 0 informasi di web menjadi 1 informasi di web | 1 bulan |  |
| Kelalaian kostumer: keterlambatan pengiriman barang dari kostumer | Petugas memberikan pengingat kepada kostumer | 1 pesan penginat menjadi 2-3 pesan pengingat | 1 bulan |  |
| Kelalaian petugas: kerusakan alat-alat angkut | Menambah jadwal pengecekan kelayakan alat-alat angkut | Dua minggu sekali menjadi seminggu sekali | 1 bulan |  |
| Kelalaian petugas: selip data atau data kostumer tertukar | Memperbaiki cara pengelompokkan atau penyimpanan data kostumer | 1 tempat penyimpanan untuk berkas beberapa kostumer menjadi 1 tempat per kostumer | 1 bulan |  |