



Volume 26 No 2, Juli 2024

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas

Analisis Kinerja Rantai Pasok Dan Pengaruhnya Terhadap Pemenuhan Pesanan Pada PT Sentosa Tata Multi Sarana

Sabina Putri Damayanti Nasution¹, Emia Rehulina Br Bangun², Ilham Akbar
Mahmulyadi³, Bagas Azhar Saputra⁴, Fachriza Yunanda Purba⁵, Wawan
Oktariza⁶, Tina Nur Ainun⁷

Manajemen Agribisnis, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor^{1,2,3,4,5,6,7}

email: sabinaputrinasion@apps.ipb.ac.id¹

rehulinabangun25emia@apps.ipb.ac.id²

ilhammahmulyadi@apps.ipb.ac.id³

bagasazhar@apps.ipb.ac.id⁴

fachrizayunanda@apps.ipb.ac.id⁵

wawanok@apps.ipb.ac.id⁶

tina_ainun@apps.ipb.ac.id⁷

Abstract

Supply chain has become an important foundation in the company's operations in the era of globalization, supporting all business processes from raw material procurement to product delivery to consumers. PT Sentosa Tata Multi Sarana is a cardboard manufacturing company located in Bogor Regency. The obstacle most often experienced by the company is the uncertainty of the availability of raw materials, which can hinder the completion of products on time and slow down order fulfillment. This study aims to determine how the relationship between the three main flows with order fulfillment. This research uses a qualitative descriptive analysis approach with primary and secondary data collected through observation and interviews. The company has implemented the three main flows of supply chain management, namely product, financial and information flows. The implementation of supply chain management by the company has a significant relationship and impact on order fulfillment. End consumers obtain the company's products through a pre-order system. The company applies the concept of just-in-time (JIT) manufacturing in order fulfillment. Product purchases can be made both offline and online.

Keywords: supply chain, order fulfillment, pt sentosa tata multi sarana, cardboard manufacturing

Abstrak

Rantai pasok telah menjadi pondasi penting dalam operasional perusahaan pada era globalisasi, mendukung seluruh proses bisnis dari pengadaan bahan baku hingga pengiriman produk kepada konsumen. PT Sentosa Tata Multi Sarana merupakan perusahaan manufaktur kardus yang terletak di Kabupaten Bogor. Kendala yang paling sering dialami perusahaan yaitu ketidakpastian ketersediaan bahan baku, yang dapat menghambat penyelesaian produk tepat waktu dan memperlambat pemenuhan pesanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara ketiga aliran utama dengan pemenuhan pesanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Perusahaan telah menerapkan ketiga aliran utama manajemen

rantai pasok yaitu aliran produk, keuangan dan informasi. Penerapan manajemen rantai pasok oleh perusahaan memiliki hubungan dan dampak signifikan terhadap pemenuhan pesanan. Konsumen akhir memperoleh produk perusahaan melalui sistem *pre-order*. Perusahaan menerapkan konsep manufaktur *just in-time* (JIT) dalam pemenuhan pesanan. Pembelian produk dapat dilakukan baik secara *offline* maupun *online*.

Kata Kunci: rantai pasok, pemenuhan pesanan, pt sentosa tata multi sarana, manufaktur kardus

PENDAHULUAN

Rantai pasok telah menjadi dasar yang sangat penting dalam operasional perusahaan pada era globalisasi. Pengadaan bahan baku hingga pengiriman produk kepada pelanggan, rantai pasok sangat berperan sebagai tulang punggung untuk menopang keseluruhan proses bisnis. Sebenarnya, istilah ini telah banyak digunakan dan berkembang sejak tahun 1980-an. Namun, banyak orang yang menganggap rantai pasok sebagai pengganti istilah logistik. Padahal dalam konteks sebenarnya, konsep ini lebih luas. SCM (*Supply Chain Management*) melibatkan integrasi beberapa proses bisnis kunci dari pengguna akhir hingga pemasok yang menyediakan produk, layanan, dan informasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan pemangku kepentingan (Azmiyati & Hidayat, 2016). Secara Keseluruhan tujuan yang ada dalam rantai pasok adalah untuk memastikan bahwa produk jadi tersedia bagi pasar sambil meningkatkan profitabilitas perusahaan, sebagaimana disampaikan oleh Harrison (2012).

Proses yang melibatkan transformasi dari bahan mentah menjadi produk jadi, hingga akhirnya sampai ke tangan konsumen, melibatkan banyak perusahaan. Setiap perusahaan ini memiliki tujuan untuk mencapai keuntungan yang optimal, yang salah satunya dilakukan dengan menurunkan biaya produksi. Dalam lingkungan persaingan yang ketat dalam rantai pasok, koordinasi antara semua perusahaan menjadi kunci untuk mengoptimalkan proses secara keseluruhan. Hal ini karena,

seperti yang dijelaskan oleh Simchi-Levi (2014), pengurangan biaya produksi pada setiap tahap akan membantu menekan biaya keseluruhan dan memperkuat posisi kompetitif perusahaan dalam pasar. Dengan demikian, kolaborasi dan koordinasi yang efektif dalam rantai pasok menjadi krusial dalam mencapai tujuan akhir yang diinginkan sambil menjaga profitabilitas. Dalam hal ini analisis rantai pasok menjadi aspek yang tak terelakkan untuk menjaga daya saing demi keberlangsungan dalam operasional perusahaan. Analisis kinerja rantai pasok adalah pendekatan yang sistematis dengan tujuan mengevaluasi efisiensi operasional, responsivitas, fleksibilitas, dan keandalan suatu rantai pasok. Memahami rantai pasok secara mendalam, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi, suatu peningkatan, mengurangi resiko, dan memaksimalkan nilai tambah pada setiap tahapan proses. Suatu rantai pasok meliputi seluruh tahap, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Rantai pasok ini tidak hanya melibatkan perusahaan manufaktur dan penyedia, tetapi juga berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas transportasi, penyimpanan, penjualan eceran, dan bahkan pelanggan itu sendiri. Dalam setiap organisasi, rantai pasok mencakup segala fungsi yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. (Azmiyati & Hidayat, 2016).

Rantai pasok atau *supply chain* merupakan suatu model konseptual yang dikembangkan oleh *Supply Chain Council* (SCC), sebuah organisasi non-profit independent, sebagai standar antar

industri (cross industry). Tujuan standarisasi yang ditekankan oleh SCC adalah untuk mempermudah pemahaman mengenai rantai pasok sebagai langkah awal dalam mencapai manajemen rantai pasok yang efektif dan efisien dalam mendukung strategi perusahaan. Penting untuk diakui kinerja rantai pasok bukan hanya mempengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan untuk berbagai aspek dalam suatu lembaga. Dari kepuasan pelanggan hingga keuntungan perusahaan, kinerja rantai pasok sangat berpengaruh dan dapat menjadi indikator atau faktor penentu dalam strategi bisnis (Ilmiyati dan Munawaroh, 2016). Manfaat dari manajemen rantai pasokan yang efektif termasuk mencapai kecepatan optimal dalam mengalirkan barang dan jasa melalui seluruh rantai pasokan, mengurangi biaya operasional, meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan, dan juga meningkatkan daya saing produk di pasar (Anis *et al.*, 2017). Seperti halnya menurut (Padmantlyo dan Saputra, n.d) bahwa pengelolaan rantai pasokan yang efektif dapat menghasilkan produk yang terjangkau, berkualitas tinggi, dan tepat waktu, sehingga dapat memenuhi target pasar dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Dengan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi mekanisme rantai pasok terkait dengan aliran produk, informasi, dan keuangan dalam proses pemenuhan pesanan PT Sentosa Tata Multi Sarana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT Sentosa Tata Multi Sarana yang berlokasi di Jln. Raya Pemda Cibinong No.28, Karadenan, Kec. Cibinong. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2024. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang diterapkan dengan maksud untuk

menggali fakta dan kejadian-kejadian yang berkaitan dengan kelompok atau individu, serta memahaminya dengan tepat dalam upaya memecahkan suatu permasalahan. Desain penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik dari populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini tidak mencari jawaban mengenai bagaimana, kapan, atau mengapa karakteristik tersebut muncul, melainkan fokus pada pertanyaan 'apa'. Tujuan utama penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang akurat tentang situasi tersebut tanpa adanya intervensi dari peneliti (Creswell, 2014).

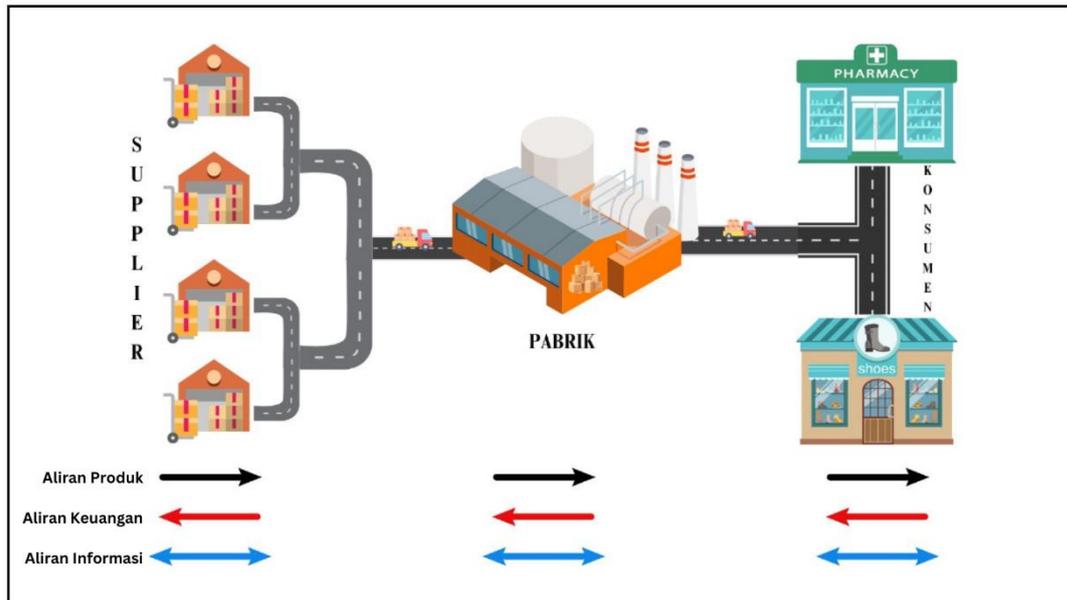
Menurut Rukajat (2018) bagi peneliti kualitatif, fenomena dapat dimengerti maknanya secara baik apabila dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi pada obyek dimana fenomena tersebut sedang berlangsung. Oleh karena itu teknik wawancara dan observasi dalam penelitian ini merupakan teknik yang digunakan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara dengan karyawan PT Sentosa Tata Multi Sarana dan mengamati objek yang dapat memberikan informasi. Sedangkan data sekunder merupakan datayang didapat secara tidak langsung seperti melalui referensi dan studi literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator kinerja manajemen rantai pasok mencakup pengembangan produk, kemitraan strategis dengan pemasok, perencanaan dan pengendalian, produksi, distribusi, kualitas informasi, *customer relationship*, dan pembelian. Penerapan rantai pasok berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing (Rahmasari, 2011).

Rantai pasokan pada PT Sentosa Tata Multi Sarana memiliki tiga pola aliran di dalamnya, yang meliputi aliran produk, aliran keuangan, dan aliran informasi. Aliran produk menjelaskan tentang alur suatu produk mulai dari hulu (supplier/penyedia bahan baku kardus) hingga ke hilir (konsumen kardus). Sedangkan aliran keuangan merupakan

kebalikan dari aliran produk, yakni dari hilir ke hulu yang menjelaskan pada proses pembayaran/transaksi yang dilakukan agar proses rantai pasok dapat berjalan. Lalu yang terakhir, aliran informasi yang menjelaskan tentang informasi ketersediaan bahan baku, waktu pengiriman, kuantitas bahan baku yang dibutuhkan, dan lain sebagainya.



Gambar 1.
Rantai Pasok PT Sentosa Tata Multi Sarana

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Sabila *et al.* (2022) di Bogor bahwa rantai pasokan produksi kardus memiliki 3 aliran, yaitu aliran produk, aliran keuangan, serta aliran informasi. Aliran produk dari supplier kardus hingga ke konsumen. Aliran keuangan kebalikan dari aliran produksi, sedangkan aliran informasi mengalir secara timbal balik.

Hasil penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 1, terdapat 3 jenis aliran yang menampilkan rantai pasok produksi kardus pada perusahaan ini. Aliran pertama melibatkan produk yang bergerak dari hulu ke hilir, yang kedua melibatkan aliran finansial dari hilir ke hulu, dan yang terakhir melibatkan aliran informasi yang bisa bergerak dua arah

antara hulu dan hilir. Rantai pasok melibatkan berbagai anggota yang masing-masing melakukan fungsi pemasaran. Termasuk pelaku-pelaku yang terlibat dalam rantai pasok produksi kardus. Rantai pasok melibatkan hubungan yang berkelanjutan antara produk, uang, dan informasi (Athailah dan Nugroho, 2019).

Aliran Produk

Aliran produk merupakan proses pertukaran barang jadi yang melibatkan para mitra dalam rantai pasok. Ini mencakup pertukaran bahan baku yang digunakan dalam proses produksi serta pembelian produk oleh konsumen dari perusahaan tertentu. Dalam konteks rantai pasok, aliran produk mencakup semua tahapan, mulai dari pengadaan

bahan baku hingga distribusi produk jadi kepada konsumen akhir. Selama aliran ini, produk mengalami transformasi dari bahan mentah menjadi barang jadi yang siap untuk digunakan atau dikonsumsi. Kerjasama antara para mitra dalam rantai pasok menjadi krusial dalam memastikan kelancaran aliran produk, meminimalkan waktu tunggu, dan memenuhi permintaan pelanggan dengan tepat waktu. Dengan demikian, aliran produk tidak hanya mencakup pergerakan fisik barang, tetapi juga melibatkan pertukaran informasi, penjadwalan, dan koordinasi antara semua pemangku kepentingan dalam rantai pasok (Huddiniah dan Mahendrawathi, 2019).

Manajemen rantai pasok memiliki potensi untuk mencapai keunggulan nilai bagi setiap mata rantai dengan mengelola aliran produk secara terkoordinasi dan efisien. Proses ini dimulai dari asal-usul produk pada ujung rantai, baik itu dalam bentuk bahan mentah atau komponen, dan melalui serangkaian tahap manufaktur atau pengolahan. Selama proses ini, manajemen rantai pasok memastikan bahwa setiap tahap dijalankan dengan baik, dengan fokus pada peningkatan efisiensi, pengurangan biaya, dan peningkatan kualitas. Melalui koordinasi yang baik antara semua pihak terkait, termasuk pemasok, produsen, distributor, dan *retailer*, aliran produk dapat diatur dengan lancar, meminimalkan waktu tunggu dan risiko kesalahan. Dengan demikian, produk dapat mencapai konsumen dalam kondisi yang baik dan tepat waktu, meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi kompetitif perusahaan dalam pasar. Selain itu, manajemen rantai pasok juga memungkinkan untuk identifikasi dan pemanfaatan peluang untuk inovasi produk dan proses, yang pada gilirannya dapat meningkatkan nilai tambah dan keunggulan bersaing bagi setiap mata rantai dalam rantai pasok. (Sabila *et al.*,

2022 *dalam* Leng dan Zailani, 2012). Aliran produk mengalir dari hulu ke hilir, yakni dari supplier ke konsumen (Geha *et al.*, 2021).

PT Sentosa Tata Multi Sarana menerapkan sistem *pre-order* untuk pemesanan produknya. Proses aliran produksi kardus dimulai dengan tim pemasaran yang memberitahukan adanya pesanan baru serta contoh desain dari konsumen. Langkah selanjutnya yaitu tim desain kardus mengambil alih untuk merancang desain yang sesuai dengan selera konsumen. Setelah itu dikirimkan kembali kepada konsumen, jika sudah sesuai maka dilakukan *fix order* yang kemudian, tim produksi melakukan pengecekan stok bahan baku untuk diproses lebih lanjut. Jika stok tidak mencukupi atau jenis kardus yang diminta tidak tersedia, maka dilakukan pemesanan bahan baku dari salah satu dari 4 hingga 5 pemasok yang dimiliki oleh PT Sentosa Tata Multi Sarana, seperti yang berasal dari Cikarang, Bandung, Banten, dan Tangerang. Bahan baku yang sudah sesuai dengan jenis orderan, selanjutnya akan mulai diolah di pabrik.

Produksi kardus di pabrik mencakup beberapa peran, seperti kepala produksi, operator logistik, pekerja produksi, baik pada bagian *slitter*, *stitching*, maupun *helper*. Setelah kardus selesai, perusahaan akan memeriksa kualitas produk sebelum mengirimkannya ke konsumen sesuai pesanan. Namun, ketika pesanan datang dengan kuantitas besar, mesin-mesin yang digunakan di dalam pabrik harus bekerja secara terus-menerus untuk memastikan pesanan diselesaikan tepat waktu. Hal ini bisa menyebabkan kemacetan mesin dan potensi keterlambatan dalam memenuhi pesanan yang telah disepakati. Meskipun demikian, PT Sentosa Tata Multi Sarana mampu mengatasi masalah tersebut

dengan baik. Meskipun terjadi kemacetan pada mesin, hal itu tidak memberi dampak pada pemenuhan pesanan, dan proses produksi tetap terselesaikan secara tepat waktu. Mungkin ada strategi tertentu yang perusahaan terapkan, seperti penjadwalan produksi yang lebih efisien atau penggunaan mesin cadangan untuk mengatasi kemacetan. Sehingga, pihak pabrik dapat memastikan bahwa tidak ada keterlambatan dalam memenuhi pesanan. Setelah kardus dikirim ke konsumen, kualitasnya akan diperiksa kembali oleh konsumen. Terutama karena mayoritas konsumen berada dalam industri farmasi, kebersihan sangatlah penting. Sehingga perusahaan harus sangat teliti untuk memastikan tidak ada noda atau kotoran pada kardus. Bahkan satu kardus saja yang terdapat noda, bisa mengakibatkan permintaan pengembalian barang. Oleh karena itu, pemeriksaan kualitas sebelum pengiriman ke tujuan menjadi sangat penting bagi PT Sentosa Tata Multi Sarana.

Perusahaan menggunakan metode *milk run* untuk pengiriman, di mana truk pengiriman akan diisi hingga penuh sebelum dilakukan pengiriman sesuai jadwal. Jika dalam satu hari terdapat beberapa pesanan yang harus dikirim, pengiriman akan dikonsolidasikan dalam satu mobil jika memungkinkan, kemudian dilakukan pengiriman dengan metode *milk run*. Kapasitas muatan mobilpun fleksibel sesuai dengan kebutuhan. Untuk pengiriman ke lokasi yang jauh, seperti ke Jakarta, perusahaan melakukan pengiriman namun dengan biaya tambahan untuk perjalanan. Pemesanan dan pengiriman bergantung pada kesepakatan awal antara tim pemasaran perusahaan dan konsumen, pesanan akan diambil langsung di perusahaan atau diantar langsung oleh perusahaan.

Aliran Keuangan

Arus keuangan merujuk pada serangkaian transaksi pembayaran yang terjadi dalam rantai pasok, dimulai dari tahap awal produksi atau pemasaran hingga tahap akhir konsumsi oleh pelanggan. Proses ini melibatkan aliran uang dari hulu ke hilir, dengan setiap tahap dalam rantai pasok melakukan pembayaran untuk layanan atau produk yang diterima dari pihak sebelumnya. Arus keuangan ini mencerminkan aliran nilai dalam rantai pasok, dimana setiap tahap memberikan kontribusi terhadap nilai tambah dan mendapatkan kompensasi yang sesuai. Pengelolaan arus keuangan dengan baik sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional, keberlanjutan bisnis, dan menciptakan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat dalam rantai pasok. Dengan memahami dan mengelola arus keuangan secara efektif, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta profitabilitas secara keseluruhan (Isniah *et al.*, 2017).

Arus keuangan dimulai dari konsumen yang melakukan pembayaran kepada perusahaan dan kemudian mengalir hingga ke supplier bahan baku. Pembayaran dapat dilakukan baik secara tunai maupun non-tunai. Pada saat perusahaan melakukan pengiriman langsung kepada konsumen, maka selain pembayaran produk yang dibeli, konsumen juga membayar biaya pengiriman yang terkait. Semua transaksi, baik pembelian produk maupun pembayaran biaya perjalanan, dilakukan dengan perusahaan. Setelah menerima pembayaran dari konsumen, perusahaan kemudian melakukan transaksi dengan pemasok bahan baku.

Dalam hal pembayaran, perusahaan menggunakan sistem yang serupa dengan yang digunakan konsumen

dalam pembayaran kepada perusahaan. Ini berarti pembayaran kepada pemasok bahan baku dapat dilakukan secara tunai atau non-tunai, tergantung pada kesepakatan yang telah dibuat. Secara keseluruhan, aliran keuangan menggambarkan pergerakan uang dari awal proses, yaitu konsumen yang membayar kepada perusahaan, hingga tahap akhir proses, yaitu pembayaran perusahaan kepada pemasok bahan baku.

Aliran Informasi

Aliran informasi dalam rantai pasok yang digunakan oleh PT Sentosa Tata Multi Sarana mengalir secara dua arah, dari hulu ke hilir dan sebaliknya. Aliran informasi dalam rantai pasok dapat mengikuti berbagai jalur yang berpotensi menghasilkan penambahan informasi baru yang masuk ke dalam aliran tersebut. Proses ini melibatkan pertukaran data, komunikasi, dan informasi antara berbagai pemangku kepentingan dalam rantai pasok, mulai dari pemasok bahan baku hingga konsumen akhir. Jalur-jalur ini bisa meliputi komunikasi langsung antara pihak-pihak yang terlibat, seperti pertukaran email, panggilan telepon, atau pertemuan tatap muka. Selain itu, aliran informasi juga dapat terjadi melalui *platform* digital dan sistem manajemen informasi yang terintegrasi, seperti perangkat lunak manajemen rantai pasok dan *platform* kolaborasi *online*. Selama proses ini, informasi baru dapat muncul sebagai hasil dari pembaruan status pesanan, perubahan jadwal produksi, atau pemrosesan data sensor dari perangkat IoT (*Internet of Things*) yang terpasang di sepanjang rantai pasok. Penambahan informasi baru ini dapat berkontribusi pada peningkatan visibilitas, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan peningkatan efisiensi operasional dalam rantai pasok secara keseluruhan. Dengan memahami dinamika aliran informasi ini dan memanfaatkannya

secara optimal, perusahaan dapat meningkatkan responsifitas terhadap perubahan permintaan pasar, meningkatkan koordinasi antar mitra bisnis, dan mencapai keunggulan kompetitif dalam industri. (Adeitan *et al.*, 2021).

Sinkronisasi informasi antar pelaku dalam rantai pasok merupakan aspek penting yang memungkinkan koordinasi dan integrasi yang efektif dari proses atau aktivitas pada sepanjang rantai pasok. Proses ini melibatkan pertukaran data, komunikasi, dan informasi yang akurat dan tepat waktu antara pemasok, produsen, distributor, *retailer*, dan bahkan konsumen akhir. Dengan sinkronisasi yang baik, setiap pemangku kepentingan dalam rantai pasok dapat memiliki visibilitas yang jelas terhadap permintaan, persediaan, dan status pesanan pada setiap tahap. Hal ini memungkinkan untuk mengambil keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap perubahan dalam lingkungan bisnis, seperti fluktuasi permintaan pasar atau gangguan dalam rantai pasokan. Selain itu, sinkronisasi informasi juga memfasilitasi integrasi proses bisnis antar mitra dalam rantai pasok, memungkinkan efisiensi operasional yang lebih besar dan pengurangan biaya. Dengan mengurangi keterlambatan dan ketidakpastian dalam aliran informasi, sinkronisasi membantu meningkatkan kinerja rantai pasok secara keseluruhan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi bersaing perusahaan dalam pasar. Dengan demikian, investasi dalam teknologi informasi dan sistem manajemen yang memungkinkan sinkronisasi informasi menjadi kunci untuk kesuksesan rantai pasok yang adaptif dan responsif pada era bisnis yang cepat berubah saat ini (Okiria *et al.*, 2016).

Rantai pasok pada aliran informasi dalam pemenuhan pesanan PT

Sentosa Tata Multi Sarana bergerak dari hulu ke hilir maupun sebaliknya, membentuk suatu sistem yang saling terkait. Informasi dapat mengalir melalui berbagai jalur dalam rantai pasok, mulai dari pemesanan bahan baku hingga pengiriman produk jadi kepada konsumen. Selama proses ini, informasi baru dapat terakumulasi dan disatukan ke dalam aliran informasi yang ada. Misalnya, saat perusahaan menerima pesanan dari konsumen, informasi tentang jumlah, spesifikasi, dan jadwal pengiriman pesanan tersebut masuk ke dalam sistem melalui bagian marketing dan berlanjut ke bagian desain. Informasi ini kemudian disampaikan kepada bagian produksi untuk memulai proses pembuatan kardus.

Informasi mengenai progres produksi, ketersediaan bahan baku, dan estimasi waktu penyelesaian pesanan diteruskan kembali kepada bagian marketing dan konsumen. Pada sisi lain, informasi juga mengalir dari hulu ke hilir. Misalnya, saat pemasok bahan baku memberikan informasi mengenai ketersediaan stok, harga, atau perubahan spesifikasi bahan baku kepada perusahaan. Informasi ini kemudian diteruskan ke bagian produksi untuk perencanaan produksi yang lebih efisien. Dengan demikian, aliran informasi dalam rantai pasok PT Sentosa Tata Multi Sarana menjadi sangat penting untuk memastikan kelancaran proses produksi, pengiriman, dan pemenuhan pesanan.

Pemenuhan Pemesanan

PT Sentosa Tata Multi Sarana menerapkan konsep manufaktur *just in-time* (JIT) dalam pemenuhan pesanan. Perusahaan ini menciptakan sistem produksi dengan menghilangkan semua aktivitas yang tidak menambah nilai pada produk akhir atau mengganggu aliran material yang kontinu. Secara sederhana, perusahaan berupaya menghapus elemen-elemen yang mahal dan boros dalam

proses produksi. Salah satu tujuan utama JIT sangat erat kaitannya dengan distribusi dan logistik, yaitu memproduksi barang tepat pada saat pelanggan menginginkannya.

PT Sentosa Tata Multi Sarana menempatkan penekanan yang kuat pada ketepatan waktu dan kualitas produk dalam memenuhi pesanan. Ketika dihadapkan pada situasi dengan dua kategori konsumen, yaitu konsumen tetap dan konsumen baru, perusahaan mengadopsi pendekatan yang disebut "*stock urgent*" untuk menentukan prioritas penyelesaian. Dalam konteks ini, konsumen tetap, yang telah menjadi pelanggan setia perusahaan, diberi prioritas tinggi dalam pemenuhan pesanan perusahaan. Hal ini mengakui pentingnya mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan yang telah ada. Pada sisi lain konsumen baru, meskipun juga penting untuk memperluas basis pelanggan, akan menerima perhatian berdasarkan ketersediaan waktu dan sumber daya yang ada setelah pesanan dari konsumen tetap dipenuhi. Dengan demikian, strategi "*stock urgent*" memungkinkan PT Sentosa Tata Multi Sarana untuk mengelola keseimbangan antara mempertahankan kepuasan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru dengan memastikan kualitas dan ketepatan waktu dalam pemenuhan pesanan. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap pelayanan yang unggul dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Perusahaan akan lebih dahulu menangani pesanan yang dianggap lebih penting. Dalam situasi dimana ada beberapa pesanan yang dianggap mendesak secara bersamaan, perusahaan akan memberikan prioritas kepada konsumen yang lebih dahulu memberikan gambaran pesanan atau kepada konsumen tetap yang sudah tersedia stoknya di

gudang penyimpanan. Persediaan merupakan investasi yang dirancang untuk membantu dalam kegiatan produksi dan/atau melayani konsumen, tanpa keraguan, persediaan yang tidak memadai dapat mengganggu operasi manufaktur menjadi terhenti (Unyimadu, 2014).

Hambatan yang dihadapi PT Sentosa Tata Multi Sarana dalam rantai pasok salah satunya yaitu ketersediaan bahan baku. Terkadang jenis bahan baku yang diminta tidak tersedia atau mengalami keterlambatan dalam pengiriman, yang akhirnya menyebabkan keterlambatan dalam proses produksi dan pengiriman kardus kepada konsumen. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perusahaan memiliki 4 hingga 5 pemasok bahan baku, namun perusahaan dengan pemasok tidak memiliki kontrak antara satu sama lain. Oleh karena itu, pemasok hanya dihubungi saat bahan baku benar-benar dibutuhkan. Misalnya jika stok bahan baku di satu pemasok tidak mencukupi, maka pemasok lain akan dihubungi. Waktu pengiriman bahan baku sendiri membutuhkan waktu, karena sebelum memesan, perusahaan harus menunggu konfirmasi pesanan dari konsumen dan baru kemudian memesan bahan baku sesuai kebutuhan. Proses ini disebabkan oleh sistem *pre-order* perusahaan. Pengiriman bahan baku memakan waktu sekitar 1-2 hari. PT Sentosa Tata Multi Sarana juga menghadapi fluktuasi permintaan yang tidak menentu. Selama pandemi Covid-19, terjadi peningkatan permintaan, terutama dari konsumen dari industri farmasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT Sentosa Tata Multi Sarana dapat disimpulkan bahwa perusahaan mengoperasikan tiga aliran utama: aliran produk, aliran keuangan,

dan aliran informasi. Konsumen akhir memperoleh produk perusahaan melalui sistem *pre-order*. Perusahaan menerapkan konsep manufaktur *just in-time* (JIT) dalam pemenuhan pesanan. Pembelian produk dapat dilakukan baik secara *offline* maupun *online*.

Tahapan pemenuhan pesanan meliputi pemesanan dari konsumen, pemesanan bahan baku kepada pemasok, proses manufaktur bahan baku, produk jadi, dan pengiriman kepada konsumen. Ketiga aliran ini saling terkait dan berpengaruh besar terhadap pemenuhan pesanan, sehingga kendala yang mungkin terjadi, seperti keterlambatan dalam ketersediaan bahan baku, dapat menghambat pemenuhan pesanan secara tepat waktu. Oleh karena itu, perusahaan memiliki beberapa pemasok untuk mengantisipasi masalah tersebut.

Perusahaan disarankan untuk melakukan kontrak dengan pemasok bahan baku. Dengan demikian, ketika perusahaan membutuhkan bahan baku, maka perusahaan tidak perlu merasa khawatir karena pemasok sudah menyediakan persediaan untuk perusahaan. Dengan adanya kontrak, pemasok akan memprioritaskan PT Sentosa Tata Multi Sarana. Melalui penelitian ini, diharapkan memberikan masukan kepada pemilik usaha agar dapat digunakan sebagai sumber informasi yang bermanfaat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pimpinan dan staf PT Sentosa Tata Multi Sarana atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan wawancara dan pengumpulan data dalam penelitian ini. Dukungan, waktu, dan informasi yang diberikan oleh manajemen dan karyawan sangat berharga dan tak ternilai dalam membantu menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Geha, N. P. Nursiani, dan P. Y. Amtiran, "Analisis Aliran Barang, Aliran Uang dan Aliran Informasi pada Usaha Kecil Emping Jagung Sima Indah Kelurahan Sikumana," *GLORY J. Ekon. Ilmu Sos.*, vol. 2, no. 2, hal. 119–133, 2021..
- Athaillah, T., and Nugroho, Y. (2019). Analisis Rantai Pasok (*Supply Chain*) Garam Rakyat Di Kabupaten Pidie, Aceh. *Jurnal Agrica*, 12(2), 77.
- Azmiyati, S., & Hidayat, S. (2016). *Pengukuran Kinerja Rantai Pasok pada PT. Louserindo Megah Permai Menggunakan Model SCOR dan FAHP* (Vol. 3, Issue 4). www.supplychain.org,
- Catur, H., St, W., Agustini, I., Mp, S., & Sumarmi, W. (n.d.). *Analisa Risiko Pada Rantai Pasok (Fokus Penelitian: Risiko Keamanan Pangan)*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- C. S. Anis, A. E. Loho, dan G. A. J. Rumagit, "Analisis Pengelolaan Rantai Pasok Tepung Kelapa Pada Pt. Xyz Di Sulawesi Utara," *Agri-Sosioekonomi*, vol. 13, no. 1, hal. 81–88, 2017, doi: 10.35791/agrsosek.13.1.2017.14922
- D. A. Adeitan, C. Aigbavboa, and O. S. Bamisaye, "Influence of information flow on logistics management in the industry 4.0 Era," *Int. J. Supply Oper. Manag.*, vol. 8, no. 1, pp. 29–38, 2021, doi: 10.22034/IJSOM.2021.1.3.
- E. R. Huddiniah dan E. R. Mahendrawathi, "Product variety, supply chain complexity and the needs for information technology: A framework based on literature review," *Oper. Supply Chain Manag.*, vol. 12, no. 4, hal. 245–255, 2019, doi: 10.31387/oscm0390247.
- Harrison, A. and Hoek, R. van (2008) *Logistics Management and Strategy: Competing through the supply chain*. Third Ed. Harlow: Pearson Education Limited. doi: 10.1108/sd.2007.05623cae.001.
- J. C. Okiria, R. Mwirumubi, and K. A. Mpaata, "Information Flow Management and the Effectiveness of the Supply Chain of Essential Medicines in the Public Sector. Evidence from Selected Public Hospitals in Uganda: A Downward Perspective," *Int. J. Sci. Res.*, vol. 5, no. 4, pp. 1438–1446, 2016, doi: 10.21275/v5i4.nov162794.
- Levi, D. S., Kaminsky, P., & Levi, E. S. (2003). *Designing and managing the supply chain: Concepts, strategies, and case studies*. McGraw-Hill.
- M. Isniah, Y. Hariyati, and A. Kusmiati, "Analisis Manajemen Rantai Pasok (Supply Chain Management) Susu Sapi Perah Pada Koperasi Peternak Galur Murni Di Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember," *JSEP (Journal Soc. Agric. Econ.*, vol. 10, no. 1, p. 65, 2017, doi: 10.19184/jsep.v10i1.4895.
- M. K. A. Anyibuofu, "Inventory Management Practices in Manufacturing Firms," *Ind. Eng. Lett.*, vol. 4, no. 9, hal. 40–45, 2014, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.iiste.org/Journals/index.php/IEL/article/viewFile/1>

- 5595/16019
- Padmanty, S., & Saputra, A. (n.d.). Peranan manajemen rantai pasokan terhadap kualitas produk dan efisiensi distribusi. 191–197.
- Rahmasari, L. (2011). Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja perusahaan dan Keunggulan Bersaing (Studi Kasus pada Industri Kreatif di Provinsi Jawa Tengah). 2(3), 89–103.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2010). *The Handbook of Logistics and Distribution Management* . London: Kogan Page.
- Sabila, H. R., Edenito, A., & Nurmiati, E. (2022). Analisis Manajemen Rantai Pasok Pemenuhan Pesanan Usaha pada Bogor Kardus (PT Samudera Berlian Packindo). *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 10(1), 69. <https://doi.org/10.26418/justin.v10i1.51777>
- S. O. Unyimadu. (2014). Inventory management practices in manufacturing firms, ISSN 2225-0581 [online]. Available: Industrial Engineering Letters, [http:// www.iiste.org](http://www.iiste.org)
- Wronka, A. (2016). Lean Logistics. *Journal of Positive Management*, 55-63.
- Yusuf, M., & Soediantono, D. (2022). Supply Chain Management and Recommendations for Implementation in the Defense Industry: A Literature Review. *International Journal Of Social*

And Management Studies (Ijosmas), 63-77.