

MENGANALISIS EFEKTIVITAS *ROUTING* PROSES *DELIVERY* MELALUI PLATFORM KARGO NEXUS DENGAN METODE *BALANCE SCORE CARD*

Ni Luh Putu Jeni Andini

Taruna

Politeknik Transportasi Darat Bali
Andini.2102005@taruna.poltradabali.ac.id

I Gusti Ngurah Agustina Pratama

Taruna

Politeknik Transportasi Darat Bali
Pratama.2102023@taruna.poltradabali.ac.id

Mohamad Hafis Awalyan

Taruna

Politeknik Transportasi Darat Bali
Awalyan.2102019@taruna.poltradabali.ac.id

Putu Diva Ariesthana Sadri¹

Dosen

Politeknik Transportasi Darat Indonesia
diva@poltradabali.ac.id

Abstract

This study aims to determine the performance of Kargo Nexus using the Balanced Scorecard method. This type of research uses qualitative methods, while the data analysis technique used is descriptive qualitative analysis approach. Based on data analysis that has been carried out using the Balanced Scorecard method, it is concluded: KargoNexus, as one of Kargo Tech's products is present as a reliable and trusted logistics management solution in Indonesia, is here to provide convenience for companies in digitizing logistics systems and supply chain in the company. The most important key criteria for logistics readers that we have researched include: (1) Price Competitiveness, (2) Fleet Service, (3) Service Area, (4) Ordering process, (5) Customer Support (CS), (6) Driver service, (7) Application.

Keywords: Balanced Scorecard, Analisis Kinerja, Perspektif Balanced Scorecard

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pada Kargo Nexus menerapkan metode penelitian Balanced Scorecard. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis deskriptif serta pendekatan kualitatif jenis penelitian yang dipakai adalah kualitatif. Kesimpulan diperoleh dari hasil analisis data menggunakan metode balance card: KargoNexus merupakan bagian dari Kargo Tech diharapkan menjadi solusi pengelolaan logistik yang andal dan terpercaya di Indonesia, yang dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk melakukan digitalisasi sistem logistik serta rantai pasok di perusahaan. Kriteria layanan utama yang paling penting bagi pembaca logistik yang kami telah teliti meliputi: (1) Daya saing harga, (2) Layanan Armada, (3) Area Layanan, (4) Proses pemesanan, (5) Customer Support (CS), (6) Layanan pengemudi, (7) Aplikasi.

Kata Kunci: Balanced Scorecard, Kargo Nexus, Logistics.

PENDAHULUAN

Didalam perusahaan terdapat banyak aktivitas, yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi baik di tingkat manajemen maupun operasional. Perusahaan adalah suatu institusi yang bertujuan untuk menciptakan kekayaan melalui bisnis yang dijalankannya (Mulyadi, 2001). Kargo Tech, menghadirkan produk terbarunya Kargo Nexus. Solusi

¹ Corresponding author : diva@poltradabali.ac.id

diterapkan kargo nexus dalam mengelola aktivitas rantai pasok dan logistik, mulai dari manajemen pengiriman barang *first mid* sampai *last mile delivery*, dalam pemilihan vendor/*transporter*, pemantauan pengiriman, sampai analisis performa berbasis data secara digital melalui teknologi yang ada saat ini. Suatu sistem manajemen yang diaktifkan secara menyeluruh mendapatkan fungsi yang diperlukan, mulai dari proses perencanaan strategi, baik perencanaan dalam periode panjang maupun pendek. Perencanaan yang telah dibuat harus ditindaklanjuti secara praktis kedalam program - program operasional yang berorientasi terhadap taraf keamanan dan kenyamanan. Dalam hal ini perusahaan harus dikelola secara efektif dan efisien dari segala segi kebutuhan pelanggan secara berkualitas.

Secara umum jasa logistik memiliki tiga aktivitas dalam *delivery*, yaitu (1) Proses: kegiatan penyortiran barang pengiriman serta *cross-docking* kiriman. (2) Transportasi: Mencakup pengiriman barang transportasi titik awal sampai pada barang tiba di hub transit, setelah itu barang kembali diambil untuk ke daerah alamat sesuai tujuan. (3) Pengiriman: Kegiatan pengiriman barang menuju ke alamat yang ditentukan.

Kinerja yang bersifat komprehensif terhadap memudahkan pengelolaan perusahaan, sehingga dapat membantu mengintegrasikan tujuan perusahaan, individu, maupun kelompok kerja. Bersaing pada era globalisasi banyak hal yang harus menjadi pokok pertimbangan yakni strategi untuk merencanakan, organisasi barang, pengoperasian dan pengendalian. Mutu produk yang unggul menjadi landasan agar senantiasa dapat bertahan pada tingkat global sekaligus memuaskan pelanggan. Keistimewaan yang dimiliki Balanced Scorecard yaitu memiliki karakteristik yang seimbang dan teratur serta koheren. Perspektif yang luas dimiliki oleh Balance Card membantu melihat masalah dari banyak sudut pandang yaitu dalam lingkup keuangan yang terbagi menjadi proses internal bisnis, pelanggan diikuti dengan pembelajaran dan pertumbuhan.

Kegiatan yang mendefinisikan kinerja adalah suatu pekerjaan dan memiliki hasil. Kinerja memiliki hubungan erat dalam mencapai tujuan strategis organisasi, peningkatan kepuasan serta ikut dalam kontribusi ekonomi. Menilai kemajuan pekerjaan terhadap standar yang ditetapkan akan tujuan yang ingin dicapai dapat disebut dengan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja memiliki tujuan yaitu meningkatkan daya saing karyawan dalam menggapai tujuan serta mematuhi standarisasi perilaku yang ditetapkan, sehingga dapat hasil dan tindakan sesuai dengan tujuan. Empat perspektif yang dimiliki Balanced Scorecard, antara lain:

1. Perspektif Keuangan (*financial perspective*) ada empat pengkategorian rasio dalam pengukuran kinerja keuangan dalam perusahaan yang dapat diterapkan, yaitu :
 - a. Rasio likuiditas, pengukuran terhadap kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban financial dalam rentang waktu pendek.
 - b. Rasio leverage, pengukuran terhadap kemampuan perusahaan dalam mengatasi hutang.
 - c. Rasio aktivitas, pengukuran terhadap kemampuan perusahaan dalam sumber dayanya.
 - d. Rasio profitabilitas, pengukuran terhadap kemampuan perusahaan dalam keseluruhan hasil keuntungan yang merupakan hasil penjualan serta investasi.

2. Perspektif Pelanggan (*customer perspective*).
 - a. Pangsa pasar (*market share*), penggambaran proposisi bidang bisnis serta penjualan oleh unit bisnis pada segmen pasar tertentu, dalam hal ini meliputi jumlah pelanggan, uang yang dibelanjakan.
 - b. Retensi pelanggan (*customer retention*), pengukuran terhadap tingkat perusahaan mempertahankan hubungan dengan pelanggan.
 - c. Akuisisi pelanggan (*customer acquisition*), pengukuran terhadap tingkat keberhasilan bisnis dalam menarik pelanggan atau bisnis baru.
 - d. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan kriteria yang ditetapkan, seperti tingkat pelayanan.
 - e. Profitabilitas pelanggan (*customer profitability*), pengukuran terhadap tingkat laba bersih.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal (*internal business process perspective*)

Secara umum terbagi menjadi tiga prinsip dasar, yaitu:

 - a. Inovasi, dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu identifikasi kebutuhan pasar dan menciptakan produk atau jasa untuk pemenuhan permintaan pasar tersebut.
 - b. Operasi, merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dimulai pada tahap penerimaan order dari konsumen, pembuatan produk hingga pengiriman produk jadi kepada pelanggan.
 - c. Pelayanan Purna Jual, tahap untuk memberikan nilai tambahan kepada para pelanggan yang telah memberi produk pada setiap layanan purna transaksi jual - beli, seperti selayaknya garansi.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learn and growth perspective*)

Dalam perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan ada tiga indikator yang diperhatikan, yaitu:

 - a. Kapabilitas Karyawan: Kapabilitas karyawan memberikan kontribusinya kepada perusahaan berupa produktifitas, tanggung jawab, kualitas, dan pelayanan terhadap konsumen.
 - b. Kapabilitas Sistem Informasi: Kapabilitas sistem informasi mencakup kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan penyediaan sarana informasi.
 - c. Motivasi, Kekuasaan, dan Keselarasan: Motivasi proses tertentu yang dapat mewakili motivasi kekuatan sehingga menyebabkan timbul dan terarahnya pada tujuan tertentu.

Jika berpedoman menurut latar belakang di atas perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana kinerja Efektifitas *Routing Proses Delivery* Melalui Platform Kargo Nexus Dengan Metode Balance Score Card yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?"

METODE

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini kami menggunakan jenis/pendekatan penelitian yang berupa pendekatan Balanced Scorecard yang tersusun ke dalam empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode penilaian yang lingkupnya memiliki empat perspektif digunakan sebagai pengukuran kinerja perusahaan, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada Balance Card memiliki empat penekanan kajian perfektif yaitu pelanggan (*customers*), bisnis internal (*internal business*), keuangan (*financial*), serta pembelajaran sampai pertumbuhan (*learning and growth*). Hal ini digunakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi.

Prosedur Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kepustakaan pada hakekatnya digunakan untuk menyusun konsep sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengembangkan pengambilan langkah praktis. Berikut tahapan dalam penelitian kepustakaan yaitu :

1. Pemilihan topik
2. Eksplorasi informasi
3. Menentukan fokus penelitian
4. Pengumpulan sumber data
5. Persiapan penyajian data
6. Penyusunan laporan

Sumber Data

Sumber data yang digunakan sebagai bahan akan penelitian ini berupa buku online, jurnal dan situs internet yang relevan dengan topik yang telah diangkat.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik analisis data yang diterapkan untuk penelitian ini adalah metode analisis isi (*Content Analysis*). Analisis ini digunakan untuk mendapatkan inferensi yang valid dan dapat diteliti ulang berdasarkan konteks yang berlaku. Proses yang dilakukan pada analisis ini meliputi pemilihan, perbandingan, penggabungan dan pemilihan berbagai pengertian hingga didapatkan yang relevan. Data yang didapat dikumpulkan dengan metode pengumpulan data dokumentasi, yaitu dengan mencari data yang terkait kemudian dirangkum dalam bentuk catatan, buku, makalah atau artikel, jurnal dan sebagainya. Menjaga kelengkapan proses pengkajian serta mencegah sekaligus mengurangi kesalahan

informasi (Kesalahan pengertian manusiawi yang bisa terjadi karena kekurangan penulis pustaka).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Monetisasi hybrid subscription dan *cross-selling* merupakan model bisnis dan strategi yang dimiliki oleh KargoNexus. Kargo Nexus yang merupakan platform kargo teknologi yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan bisnis sehingga mencapai kebutuhan ideal. KargoNexus diciptakan untuk membantu perusahaan dalam melakukan pengelolaan manajemen logistik secara holistik serta mengintegrasikan rantai pasok perusahaan sesuai batas, menerapkan monitoring *shipment* dan kemampuan untuk melihat peningkatan kinerja mitra bisnis logistik secara terpusat.

Akses monitoring yang disediakan secara *seamless* dan terintegrasi, yang ditujukan kepada *shipper*, *transporter*, dan *driver*, merupakan layanan yang membuatnya menjadi lebih unggul. Setiap bagian diwajibkan mengontrol dan memberikan pelaporan dalam pelaksanaan proses pengiriman barang secara langsung. Keunggulan berupa *Shipment Track and Trace* (Visibilitas pengiriman lebih baik di setiap perjalanan), *Private Marketplace* (Fleksibilitas pengelompokan vendor yang dikontrak sesuai kebutuhan), *Private Bidding* (Algoritma efektif untuk mendapatkan harga terbaik), *Order Management* (Sistem pemesanan mudah untuk setiap pengiriman bahkan dalam jumlah besar), *Electronic Proof of Delivery* (Peningkatan efisien dengan bukti pengiriman digital), dan *Analytics Dashboard* (Analisis data otomatis untuk meningkatkan produktivitas).



Gambar 1. Halaman utama

Pihak yang terlibat dalam kerjasama meliputi pemerintah, transportasi, importir/eksportir, jalur pelayaran, logistik berbasis teknologi digital serta berbagai asosiasi. *Grand design logistic* disebut dengan sistem kolaborasi ekosistem. Penggunaan KargoNexus sebagai software logistik membantu peningkatan konektivitas dan jaringan logistik penghubung kota secara *real time*, akurat, dan efisien pada fasilitas digital, sehingga tercapai aktivitas logistik yang terus berjalan dengan pesat. Kriteria layanan utama yang paling penting bagi

pihak pengusaha logistik meliputi: (1) daya saing harga, (2) layanan armada, (3) area layanan, (4) proses pemesanan, (5) *customer support* (CS), (6) layanan pengemudi, (7) aplikasi.

Tabel 1. Klien manufaktur yang memiliki kebutuhan truk

No.	Atribut Perjalanan	Layanan yang dibutuhkan
1.	Truk	<i>Double Engkel Box</i> (CDD)
2.	Layanan	FTL
3.	Titik Penjemputan	Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat, Jakarta, Indonesia
4.	Titik Tujuan	Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia
5.	Jarak	165 km
6.	Detail Muatan	Kotak barang FMCG siap jual, 13 meter kubik

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliverree-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

Harga

Berdasarkan kebutuhan klien manufaktur, kisaran harga dan biaya tambahan yang akan dikenakan apabila menggunakan Kargo Nexus diperlihatkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Perhitungan harga Kargo Nexus

No.	Atribut Perjalanan
1.	Rp 1.900.000
2.	Pengemudi
3.	Bahan bakar
4.	Bongkar muat
5.	Asuransi hingga Rp 20.000.000 (tidak termasuk pembayaran langsung ke vendor)
6.	<i>Door-to-door</i>
7.	Alat bongkar muat (troli, terpal, & tali)

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliverree-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

Layanan

Layanan ekstra yang disediakan dari penyedia *trucking top* ketika memesan layanan pada Kargo Nexus.

Tabel 3. Layanan Ekstra

No.	Status pembayaran	Layanan yang didapatkan
1.	Gratis	Cek Resi & Geofencing E-POD
2.	Berbayar	TKBM Biaya tol dan parkir Feri

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliverree-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

Kargo Technologies memberikan layanan pelacakan. Pada saat melakukan pemesanan pengguna layanan dapat melakukan pelacakan pada web yang disediakan Kargo Nexus. Penggunaan formulir cek resi untuk mengetahui status pengiriman yaitu dalam perjalanan, mencapai tujuan akhir, terkirim, dll.

Armada

Kargo Technologies memiliki pilihan armada yang luas mulai dari van kargo 700 kg hingga truk Tronton 18 ton.

Tabel 4. Armada Kargo Nexus

No.	Jenis Armada	Tersedia/Tidak
1.	Mobil Ekonomi	-
2.	Van	√
3.	Pick Up	√
4.	Mobil Box	√
5.	CDE	√
6.	CDD	√
7.	Fuso	√
8.	Tronton	√
9.	Total Armada	6.000+

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliveree-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

Armada

Jasa ekspedisi Kargo Technologies dalam kategori ini lebih unggul karena mencakup wilayah jangkauan yang lebih luas sudah termasuk seluruh Jawa, Bali, dan Sumatra.

Proses Pemesanan

Proses pemesanan pada Kargo Nexus yaitu pelanggan untuk menghubungi atau melakukan pemesanan melalui WhatsApp dan mengatur pesanan secara manual.

Tabel 5. Proses Pemesanan

No.	Proses Pesanan
1.	Via WA
2.	Minimum pesan 3 jam sebelumnya
3.	Beri info pengiriman pada CS lewat WA
4.	Penawaran harga 5 menit
5.	Konfirmasi dengan CS via WA
6.	Bayar via transfer Bank atau tunai ke vendor
7.	Post-pay invoice tersedia dengan TOP 3, 7, dan 14 hari

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliveree-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

Customer Support

Layanan CS yang disediakan oleh Kargo Nexus sesuai tabel berikut.

Tabel 5. Proses Pemesanan

No.	Layanan CS	Keterangan
1.	Metode	WA
2.	Waktu Operasional	08:00 – 21:00
3.	Waktu Respon	1 – 3 menit
4.	Respon	Ramah dan informatif

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliveree-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

Layanan Pengemudi

Pengemudi untuk platform *trucking* khususnya pada Kargo Nexus ini, memiliki kompetensi yang top, profesional, ramah dan membantu.

Tabel 6. Layanan Pengemudi

No.	Indikator	Keterangan
1.	Seragam	Baju kasual
2.	Pakaian	Celana panjang
3.	ID	Tidak ada
4.	Kontak	Telepon, WA tersedia
5.	Interpersonal	Ramah membantu

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliverer-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

Kinerja Aplikasi

Melakukan semua aktivitas melalui Whatsapp. Kami berharap mereka dapat segera memperbaiki dan meluncurkan kembali aplikasi mereka sehingga kami dapat kembali untuk mencoba.

Tabel 7. Kinerja Aplikasi

No.	Indikator	Keterangan
1.	Ketersediaan	Android
2.	Status	Sedang dalam perbaikan
3.	Jumlah Unduhan	5.500+
4.	Kemudahan Penggunaan	Sedang dalam perbaikan
5.	Kecepatan & Kinerja	Sedang dalam perbaikan
6.	Langkah Pemesanan	Manual via WA

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliverer-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

KESIMPULAN

Kargo Nexus selalu mengedepankan pemanfaatan teknologi, yang dalam hal ini memiliki tujuan untuk menjadi solusi pengiriman yang kian hari makin murah, mudah, dan semakin cepat dengan transparansi serta keamanan yang diutamakan semakin baik. Kargo Technologies merupakan platform *trucking* 3pl yang menjangkau masyarakat yang membutuhkan jasa pengiriman dengan penyedia jasa pengiriman (vendor) yang mumpuni. Memiliki berbagai jenis kendaraan, hal tersebut mendorong Kargo Nexus mampu melayani pengiriman antar kota dan antar pulau. Berdasarkan sudut pandang situasi demikian, diperlukan aplikasi pengelolaan logistik sehingga digitalisasi system logistik serta rantai pasok terus terangkai dengan baik sehingga logistik Indonesia menjadi semakin andal dan terpercaya.

Manajemen yang baik apabila suatu manajemen memiliki perencanaan yang dapat ditindaklanjuti dengan praktis ke dalam sistem operasional yang berorientasi terhadap keamanan serta kenyamanan. Dalam artian perusahaan selalu bertindak secara efektif dan

efisien sehingga didapatkan layanan kebutuhan pelanggan yang memiliki kualitas. Software logistik seperti KargoNexus akan sangat membantu dalam peningkatan hubungan serta jaringan logistik konektivitas antar kota secara *real time*, keakuratan serta efisiensi pada fasilitas pendukung dalam digitalisasi, sehingga program logistik terus berjalan melesat dengan pesat. Kriteria pelayanan utama yang paling penting bagi pihak pengusaha logistik yang kami telah teliti meliputi: (1) Daya saing harga, (2) Layanan Armada, (3) Area Layanan, (4) Proses pemesanan, (5) *Customer Support* (CS), (6) Layanan pengemudi, (7) Aplikasi.

Tabel 8. Hasil Total

No.	Indikator	Keterangan
1.	Daya saing Harga	2
2.	Layanan	2
3.	Armada	3
4.	Area Layanan	3
5.	Proses Pemesanan	1
6.	<i>Customer Support</i> (CS)	2
7.	Layanan Pengeudi	2
8.	Aplikasi	1
9.	Total poin	16

Sumber: <https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliverree-platform-trucking/> (akses: 5 September 2022, 17:00 Wita)

DAFTAR PUSTAKA

- Airha. 2012. Studi kepustakaan. (Online). (<http://phairha.blogspot.co.id/2012/01/studi-kepustakaan.html>, Diakses pada tanggal 5 September 2022, Pukul 15.45 WITA)
- Dewinta. 2022. Studi kepustakaan. (Online). (<https://logisticsbid.com/kargo-tech-vs-deliverree-platform-trucking/>, Diakses pada tanggal 5 September 2022, Pukul 11.20 WITA).
- Krippendoff, Klaus. 1993. Analisis Isi: Pengantar Teori dan Metodologi. Jakarta: Citra Niaga Rajawali Press.