

# Rancangan perbaikan proses jasa transportasi logistik di Indonesia untuk meningkatkan waktu respon dan pemenuhan order pelanggan = Design improvement process of logistic transportation service in Indonesia to improve respon time and order fulfillment customer

Andika Prasetyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455045&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Semakin ketatnya persaingan industri transportasi logistik di Indonesia memerlukan para penyedia jasa logistik perlu mengefisienkan prosesnya sehingga mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan bertahan dalam kompetisi di industri logistik. Riset ini bertujuan untuk memperbaiki rancangan proses penyediaan jasa transportasi logistik yang lebih efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Business Process Re-engineering (BPR) digunakan untuk mempersingkat waktu pelayanan transportasi logistik. Hasilnya saran perbaikan yang diusulkan dapat menurunkan waktu proses respon order sebesar 78% dari 35.79 menit menjadi 7.90 menit dan waktu rata-rata siklus kerja turun sebesar 54% dari 668.22 menit menjadi 309.19 menit.

---

**ABSTRACT**

The tight competition of logistics transportation industry in Indonesia requires the local logistic service providers need to streamline their processes so they can fulfill their customer needs and survive in the competition. This research aims to improve design of process for providing logistics transportation services to become more efficiently. Business Process Reengineering (BPR) is used to shorten the logistics transportation service time. The result suggested proposed improvement could decrease order response time process by 78% from 35.79 minutes to 7.90 minutes and average cycle time decreased by 54% from 668.22 minutes to 309.19 minutes.