

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata Bahasa Inggris “ *management* “ dengan kata kerja “ *to manage* “ yang secara umum berarti mengurus, mengemudikan, mengelola, menjalankan, membina, atau memimpin; kata benda “ *management* “, dan “ *manage* “ berarti orang yang melakukan kegiatan manajemen. Pakar berpandangan bahwa kata manajemen berasal dari bahasa latin “ *mano*” yang berarti tangan, menjadi “ *manus*” , yang artinya bekerja berhati-hati dengan menggunakan tangan dan “ *agere* “ artinya melakukan sesuatu, sehingga menjadi “ *managiare* “ yang berarti melakukan sesuatu berkali-kali dengan mempergunakan tangan. Maksudnya dalam mengerjakan sesuatu, pimpinan tidak hanya kerja sendiri tetapi melalui kegiatan orang lain (pegawai) yang merupakan tangan-tangan pembantu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut sampai tuntas.

Menurut beberapa ahli manajemen didefinisikan sebagai berikut :

1. Manajemen menurut Kristiawan dkk (2017) manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur, mengendalikan, mengkomunikasikan, dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada dalam organisasi dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen (Planing, Organizing, Actuating, Controlling ) agar organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
2. Rudani (2020) mendefinisikan manajemen sebagai ilmu pengetahuan yang terdiri dari konsep, prinsip, fungsi, dan proses. Pengetahuan yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan pemanfaatan sumber daya yang efektif dan segala usaha manusia yang terkoordinasi. Akhirnya, istilah tersebut dapat didefinisikan sebagai : manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penempatan staff, pengarahan, dan pengendalian dari upaya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

3. Lebih lanjut lagi, menurut Athoillah (2017) manajemen berasal dari kata “to manage” yang mempunyai arti mengatur, mengurus, atau mengelola. Sehingga secara substantif, maka manajemen mengandung unsur-unsur kegiatan yang bersifat pengelolaan. Manajemen berhubungan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang didalamnya terdapat upaya anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

Dengan uraian diatas penulis bisa menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu profesi untuk dapat menangani dengan tepat kegiatan operasional kantor yang sedang dijalankan.

## **2.2 Pengertian Manajemen Logistik**

Secara umum, pengertian manajemen logistik adalah suatu penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam kegiatan logistik dengan tujuan agar pergerakan personal dan barang dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Manajemen logistik juga dapat diartikan sebagai bagian dari proses supply chain management yang memiliki fungsi penting dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian efektivitas dan efisiensi penyimpanan dan aliran barang, pelayanan dan informasi, hingga titik konsumsi untuk memenuhi keperluan konsumen. Manajemen logistik menurut para ahli sebagai berikut :

1. Garcia, Hernandez, & Hernandez (2013)

Manajemen Logistik adalah bagian dari manajemen rantai pasokan yang merencanakan, mengimplementasikan dan mengendalikan aliran dan penyimpanan yang efisien dan efektif dari aliran dan penyimpanan barang, jasa, dan informasi terkait antara titik asal dan titik konsumsi untuk memenuhi persyaratan pelanggan.

2. Siahaya (2012)

Siahaya mengatakan bahwa manajemen logistik adalah bagian dari Supply Chain Management (Manajemen Rantai Pasok). Yang merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan aliran barang secara efektif dan efisien, meliputi transportasi, penyimpanan, distribusi, dan jasa layanan serta

informasi terkait mulai dari tempat asal ketempat konsumsi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

3. Ricky Martono (2015: 2)

Manajemen logistik adalah system terintegrasi yang mengkoordinasikan keseluruhan proses di organisasi / perusahaan dalam mempersiapkan dan menyampaikan produk / jasa kepada konsumen.

Dari penjelasan tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa logistics management adalah semua hubungan dengan cara pengelolaan logistik.

### **2.2.1 Fungsi Manajemen Logistik**

Dalam pelaksanaannya, logistics management memiliki beberapa fungsi penting yang saling terkait satu dengan lainnya. Adapun fungsi manajemen logistik adalah sebagai berikut :

- **Fungsi Perencanaan dan Pemenuhan Kebutuhan**

Logistics management berfungsi sebagai perancangan dan penentu kebutuhan dari setiap program organisasi. Hal ini mencakup kegiatan analisis terkait produk yang akan dipakai, ketersediaan, dan skala prioritas. Kegiatan perencanaan ini harus memperhatikan budget yang dimiliki oleh organisasi, aspek ketersediaan, dan juga kemudahan akses untuk mendapatkan barang.

- **Fungsi Penganggaran**

Fungsi ini bertujuan untuk memastikan bahwa keperluan pengadaan barang sesuai dengan budget yang dimiliki. Jika biaya penganggaran logistik ternyata tidak sesuai dengan budget, maka diperlukan perubahan pada perencanaan.

- **Fungsi Pengadaan**

Pada dasarnya logistics management lebih fokus pada pengadaan barang dan merupakan hal yang wajib. Ketika terjadi ketidakcocokan anggaran dan sulit mengubah perencanaan maka manajer logistik harus melakukan improvisasi untuk mengelola kegiatan logistik dengan anggaran terbatas.

- **Fungsi Penyimpanan dan Penyaluran**

Ini merupakan proses dimana barang yang didapatkan disimpan di tempat yang seharusnya. Selanjutnya, barang tersebut kemudian disalurkan kepada pihak lain yang kepentingan sesuai dengan standar operasional prosedur.

- **Fungsi Pemeliharaan**

Di dalam proses manajemen logistik juga mencakup pemeliharaan barang. Secara umum, tujuan pemeliharaan barang logistik untuk memastikan barang yang disimpan tidak cepat rusak.

- **Fungsi Penghapusan**

Di dalam kegiatan logistics management juga terdapat kegiatan penghapusan. Dalam hal ini fungsi penghapusan adalah untuk memisahkan barang yang rusak, memperbaiki barang yang rusak, dan mengganti barang yang rusak dengan yang sesuai.

- **Fungsi Pengendalian**

Fungsi pengendalian dilakukan oleh seorang manajer logistik dengan tahapan sesuai dengan fungsi yang disebutkan diatas. Tujuan pengendalian ini adalah untuk memastikan setiap fungsi manajemen logistik dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

### **2.2.2 Tujuan Manajemen Logistik**

Sesuai dengan beberapa fungsi manajemen logistik yang telah disebutkan diatas, berikut ini adalah tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaannya:

- **Tujuan Umum** Pada dasarnya tujuan khusus dari kegiatan manajemen logistik adalah fokus pada pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
- **Tujuan Khusus** Ada tiga tujuan khusus yang ingin dicapai dalam kegiatan manajemen logistik, yaitu :
  1. **Tujuan Operasional**, yaitu agar persediaan barang dapat dilakukan dengan jumlah dan kualitas yang tepat.
  2. **Tujuan Keuangan**, yaitu agar pengeluaran untuk pengadaan barang dapat dilakukan secara efisien.
  3. **Tujuan Pengamanan**, yaitu untuk menjaga dan mendukung efisiensi dan

efektivitas dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

### **2.2.3 Tugas Manajemen Logistik**

Sejatinya tugas utama manajemen logistik adalah untuk memastikan keseimbangan antara pendapatan dan biaya untuk menghasilkan keuntungan. Untuk mencapai tujuan tersebut, ada beberapa tugas penting lainnya yang harus dilakukan, diantaranya adalah :

- Menentukan sistem logistics management yang dipakai.
- Menentukan pemakaian logistik secara privat atau agen.
- Menentukan moda transportasi yang akan dipakai.
- Membuat rancangan organisasi logistik.
- Menentukan lokasi pergudangan pada lokasi terbaik.
- Menentukan kegiatan oprasional gudang.
- Membuat rancangan bauran logistik.

### **2.2.4 Manfaat Manajemen Logistik**

Menerapkan kegiatan manajemen logistik yang baik secara berkesinambungan akan memberikan manfaat yang besar bagi suatu organisasi. Adapun beberapa manfaat dari manajemen logistik adalah sebagai berikut :

- **Persediaan**  
Dengan adanya manajemen logistik yang baik maka ketersediaan barang akan dapat dijamin sehingga kegiatan oprasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar.
- **Transportasi**  
Kegiatan logistik tentunya membutuhkan alat transportasi sehingga organisasi yang memiliki manajemen logistik yang baik akan memastikan ketersediaan transportasi untuk distribusi barang.
- **Fasilitas**  
Selain alat transportasi, ada berbagai fasilitas logistik yang dibutuhkan agar kegiatan logistik dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya manajemen logistik maka organisasi dapat mengetahui fasilitas yang dibutuhkan

untuk mendukung kegiatannya.

- **Layanan**  
Memberikan layanan yang baik kepada pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Pelayanan tersebut tidak hanya kepada konsumen tapi juga pada stakeholder lainnya, misalnya supplier.
- **Manajemen dan Administrasi**  
Setiap proses manajemen selalu didukung oleh kegiatan administrasi. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap kegiatan tercatat dengan baik dan teratur sehingga informasi kegiatan logistik dapat ditemukan dengan mudah ketika diperlukan.
- **Inbound Transportasi**  
Kegiatan ini bertujuan untuk menangani distribusi barang dan bahan baku dari supplier ke perusahaan. Dengan manajemen persediaan yang baik maka perusahaan lebih berpeluang bekerjasama dengan supplier yang memiliki kualitas barang yang baik dan ketersediaan yang memadai.
- **Outbound Transportasi**  
Kegiatan ini menangani distribusi dari perusahaan ke konsumen dan memastikan pengantaran barang dapat berjalan dengan baik.
- **Pemecahan Masalah**  
Di dalam proses penyediaan barang pasti akan ada masalah yang mungkin terjadi. Dengan adanya manajemen logistik yang baik maka permasalahan dapat diantisipasi dan diatasi dengan tepat, cepat, dan akurat.
- **Informasi Kepada Konsumen**  
Pada umumnya konsumen melakukan tracking terhadap pengiriman barang yang dipesan. Dengan adanya logistics management yang baik maka penyampaian informasi terkait distribusi barang dapat dilakukan lebih terorganisir.
- **Kepercayaan dari Konsumen**  
Pelayanan terbaik kepada konsumen, baik itu pemberian informasi, ketepatan distribusi, dan pelayanan yang baik, pada akhirnya akan menghasilkan tingkat kepercayaan konsumen yang lebih besar kepada

perusahaan. Hal ini kemudian akan menumbuhkan loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan.

### **2.3 Pengertian Administrasi**

Secara etimologi, administrasi berasal dari Bahasa Belanda yakni dari kata *asministratie*, yang artinya kegiatan yang mencakup ketatausahaan dan manajemen sumber daya. Ada pula yang menyatakan bahwa administrasi berasal dari Bahasa Inggris, yakni *administration* yang bermakna kegiatan dalam setiap usaha kerja sama untuk mencapai tujuan. Berbeda pula konsep administrasi dalam Bahasa Latin yakni *Ad* dan *ministrare*, dimana kata *Ad* berarti kepada dan *ministrare* berarti melayani atau mengabdikan. Sedangkan pengertian administrasi menurut beberapa ahli, diantaranya :

1. Sondang P. Siagian (2012) Administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Van der Schoeff ( dalam Dewi ,2011) Administrasi merupakan seluruh himpunan catatan-catatan mengenai perusahaan dan peristiwa-peristiwa perusahaan untuk keperluan pimpinan dan penyelenggaraan perusahaan.
3. Menurut Joseph Sabarija Poerwadarminta, di dalam KBBI ( Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2017 ) adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi.

#### **2.3.1 Unsur-Unsur Administrasi**

Seperti telah kita ketahui bersama bahwa administrasi merupakan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sekelompok orang secara bekerja sama untuk mencapai tujuan. Apapun tujuan dan jenis kegiatannya, administrasi memiliki unsur-unsur umum, antara lain :

- Organisasi  
Organisasi merupakan wadah untuk menyusun kerangka kerja dari jalinan

hubungan kerja sama diantara para pekerja dalam satu wadah bagi segenap usaha dalam mencapai tujuan tertentu.

- **Manajemen**  
Merupakan kegiatan yang berfungsi untuk merencanakan, mengorganisasikan, membina, membimbing, menggerakkan dan mengawasi sekelompok orang, serta mengerahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan usaha kerja sama yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik.
- **Komunikasi**  
Merupakan salah satu dari delapan rangkaian kegiatan administrasi yang berfungsi untuk menyampaikan informasi/berita dari kedua belah pihak agar terjalin proses kerja sama dengan menggunakan berbagai macam media.
- **Informasi**  
Rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama.
- **Personalia**  
Merupakan rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk mengatur dan mengurus masalah tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama.
- **Keuangan**  
Rangkaian kegiatan mengelola sumber dana dan penggunaan dana dalam usaha kerja sama.
- **Perbekalan**  
Merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi mengadakan, mendaftar, mengatur, memakai, memelihara sampai dengan menghapus seluruh perlengkapan yang sudah tidak dibutuhkan lagi dalam sebuah kantor.
- **Hubungan masyarakat**  
Salah satu rangkain kegiatan yang berfungsi untuk membina hubungan baik dan berusaha untuk memperoleh banyak dukungan dari masyarakat sekitar tempat usaha/perusahaan dan hubungan yang dilaksanakan antara lembaga.

### **2.3.2 Fungsi Administrasi**

Dalam penerapan administrasi, terdapat beberapa fungsi yang saling berkaitan satu sama lain. Fungsi-fungsi tersebut biasa disebut fungsi administrasi.

Fungsi administrasi meliputi :

- **Perencanaan (Planning)**

Dalam penerapan ini, ditetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi. Pada umumnya menyangkut pada sebuah keputusan dalam memperkirakan dan menentukan keputusan yang diambil.

- **Pengorganisasian (Organizing)**

Fungsi ini berkaitan dengan usaha mengembangkan hubungan kerja dan pembagiannya dalam suatu organisasi. Dapat juga dikatakan sebagai proses pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab; penempatan personil; penentuan hubungan antarpersonil kaitannya dengan siapa personil yang harus dan tidak harus melakukan hubungan kerja sama; untuk melaksanakan kegiatan secara efisien guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

- **Penggerakan (Actuating)**

Fungsi ini merupakan proses menggerakan segenap sumber daya dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Actuating merupakan implementasi rencana.

- **Pengawasan (Controlling)**

Controlling merupakan pengawasan atau pengendalian yang dilakukan secara terus menerus untuk memastikan bahwa pelaksanaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan mengadakan revisi bila dibutuhkan.

### **2.3.3 Tujuan Administrasi**

Dalam sebuah administrasi ada sebuah tujuan untuk mencapai tujuan yang telah dibentuk sebelumnya. Menurut Rahmat (2013:64) pelaksanaan administrasi bertujuan sebagai berikut :

- Agar seorang usaha bisa membantu suatu kegiatan administrasi perusahaannya.
- Agar pengelola usaha bisa menilai kegiatan-kegiatan yang ada dalam

pengorganisasian perusahaan.

- Agar seorang pengelola usaha bisa menyusun suatu program pengembangan usaha dan suatu kegiatan pengorganisasian.
- Agar seorang pengelola usaha bisa mengamankan suatu kegiatan-kegiatan usaha dan organisasi perusahaan.
- Menyediakan data dan informasi secara lengkap kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk pelaksanaan tugas organisasi secara efektif dan efisien.

Tugas utama Administrasi Perkantoran adalah melakukan perekapan data, mengelola dokumen dan tentunya menyimpannya secara terstruktur. Admin kantor juga perlu membangun hubungan baik dengan setiap karyawan. Karena lagi-lagi bidang yang dikerjakannya ini akan berhubungan dengan karyawan dan manajemen perusahaan.

#### **2.4 Pengertian Jasa Angkutan**

Banyak ahli telah mendefinisikan pengertian jasa serta kualitas jasa sesuai dengan sudut pandang mereka masing-masing, diantaranya :

1. Menurut Ratih Hurriyati (2013) mendefinisikan jasa ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.
2. Menurut Kotler dan Keller, dalam ( Fandy Tjiptono 2014) jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya bersifat intangible ( tidak berwujud fisik ) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka jasa pada dasarnya merupakan proses aktivitas yang diberikan kepada konsumen yang tidak berwujud dan memiliki nilai bagi konsumen dapat memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan transportasi adalah proses atau kegiatan perpindahan barang, hewan maupun manusia dari satu tempat ke tempat lainnya dengan maksud tujuan tertentu. Ada banyak jenis transportasi yang bisa kamu pilih, mulai dari transportasi darat, laut, hingga udara. Masing-masing transportasi memiliki bentuk, fungsi, dan biaya yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun definisi transportasi menurut beberapa ahli sebagai berikut :

1. Menurut salim dalam Ardiansyah (2015) definisi transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ketempat lain.
2. Sedangkan menurut Miro dalam Ardiansyah (2015) mengartikan transportasi merupakan usaha memindahkan, menggerakkan, menggangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu objek ke suatu tempat ke tempat lain, di mana tempat ini dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Jadi jasa angkutan adalah suatu sistem pengangkutan ataupun pemindahan barang, hewan dan atau manusia dari tempat kegiatan pengangkutan itu dimulai sampai menuju tempat kegiatan pengangkut itu berakhir dalam jarak atau moda angkutan tertentu yang digunakan.