

Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang pada PT. XYZ Cargo Indonesia: Upaya Peningkatan Efisiensi Layanan Logistik

Socialization of the Causes of Delays and Obstacles in the Cargo Delivery Process at PT. XYZ Cargo Indonesia: An Effort to Improve Logistics Service Efficiency

Ben-Ony Hottua Situmorang^{a1*}, Primadi Candra Susanto^{b2}, Olfebri^{c3}, Dian Anom Baskoro^{d4}, Juliater Simarmata^{e5}

^a Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jln. IPN No. 2 Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia

^b Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jln. IPN No. 2 Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia

^c Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jln. IPN No. 2 Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia

^d Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jln. IPN No. 2 Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia

^e Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jln. IPN No. 2 Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia

primstrisakti@gmail.com*

*corresponding e-mail

ABSTRACT

This community service activity was conducted as part of an academic initiative to support improvements in logistics service efficiency at PT. XYZ Cargo Indonesia. The background of this activity stems from recurring issues of delivery delays and operational obstacles that negatively impact customer satisfaction and supply chain performance. The purpose of the activity was to raise awareness and enhance the competence of logistics staff in identifying the root causes of shipment delays and implementing effective solutions. The program was carried out through an online socialization session using an interactive approach involving presentations, discussions, and case studies based on real operational situations. The results showed that participants gained a clearer understanding of key delay factors such as poor coordination, documentation errors, and infrastructure limitations. Post-activity evaluations indicated a significant improvement in participants' ability to plan preventive measures and optimize delivery schedules. In conclusion, this activity successfully contributed to developing a more efficient and responsive logistics management culture at PT. XYZ Cargo Indonesia.

Keywords : Logistics, Efficiency, Service, Cargo, Operations

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai bagian dari inisiatif akademik untuk mendukung peningkatan efisiensi layanan logistik di PT. XYZ Cargo Indonesia. Latar belakang kegiatan ini berawal dari permasalahan keterlambatan pengiriman dan berbagai kendala operasional yang berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan serta kinerja rantai pasok perusahaan. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kompetensi staf logistik dalam mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan pengiriman serta menerapkan langkah-langkah perbaikan yang efektif. Kegiatan dilaksanakan secara online melalui sesi sosialisasi interaktif yang melibatkan penyampaian materi, diskusi, serta studi kasus berdasarkan situasi operasional nyata di lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor utama penyebab keterlambatan, seperti kurangnya koordinasi, kesalahan administrasi dokumen, dan keterbatasan infrastruktur. Evaluasi pascakegiatan juga menunjukkan peningkatan kemampuan peserta dalam merancang langkah pencegahan dan mengoptimalkan jadwal pengiriman. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi nyata dalam membangun budaya manajemen logistik yang lebih efisien dan responsif di lingkungan PT. XYZ Cargo Indonesia.

Kata kunci : Logistik, Efisiensi, Pelayanan, Kargo, Operasional

Pendahuluan

Sektor logistik memiliki peranan vital dalam mendukung aktivitas ekonomi dan perdagangan di Indonesia, khususnya di wilayah perkotaan besar seperti Jakarta yang menjadi pusat distribusi dan perdagangan nasional (Achir et al., 2022). Seiring dengan meningkatnya volume pengiriman barang akibat perkembangan e-commerce dan ekspansi industri, tantangan dalam menjaga efisiensi dan ketepatan waktu pengiriman semakin kompleks. PT. XYZ Cargo Indonesia sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa logistik dan ekspedisi memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran arus barang dari produsen ke konsumen. Namun, berdasarkan hasil pengamatan awal dan wawancara dengan pihak manajemen serta staf operasional, ditemukan bahwa masih terdapat berbagai keterlambatan dan kendala dalam proses pengiriman barang yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan sistem kerja agar dapat menekan angka keterlambatan serta memperbaiki efisiensi layanan logistik (Harimurti, 2017). Permasalahan utama yang dihadapi oleh PT. XYZ Cargo Indonesia adalah tingginya tingkat keterlambatan pengiriman barang, yang dalam beberapa kasus dapat mencapai 20–30% dari total pengiriman bulanan. Berdasarkan data internal perusahaan, penyebab keterlambatan tersebut dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama, yaitu: faktor manusia (human error), faktor administratif dan koordinasi, serta faktor teknis dan infrastruktur. Dari sisi manusia, masih ditemukan kurangnya pemahaman terhadap prosedur operasional standar (SOP) pengiriman, terutama dalam hal penanganan dokumen, proses pengepakan, serta

pengawasan barang yang akan dikirim (Vikaliana & Purnaya, 2020). Sementara dari sisi administrasi, kendala seperti ketidaksesuaian data pengiriman, keterlambatan input sistem, dan komunikasi yang tidak sinkron antarbagian sering menjadi pemicu keterlambatan proses distribusi. Selain itu, dari sisi teknis, keterbatasan armada, kondisi jalan yang padat, dan sistem pelacakan (tracking system) yang belum optimal turut memperburuk situasi (Frazelle, 2002).

Kondisi tersebut semakin kompleks dengan adanya tuntutan pelanggan terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman yang semakin tinggi. Di era digital saat ini, pelanggan mengharapkan layanan logistik yang cepat, akurat, dan transparan. Keterlambatan sekecil apa pun dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan serta berpotensi menimbulkan kerugian finansial. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan internal PT. XYZ Cargo Indonesia pada akhir tahun 2024, tercatat bahwa 63% pelanggan mengeluhkan keterlambatan pengiriman barang dan 47% menyebutkan kurangnya komunikasi yang efektif dari pihak penyedia jasa logistik ketika terjadi keterlambatan. Fakta ini memperkuat urgensi dilakukannya kegiatan sosialisasi penyebab keterlambatan dan kendala dalam proses pengiriman barang, agar seluruh karyawan, terutama bagian operasional dan logistik, memiliki pemahaman yang seragam tentang faktor-faktor penyebab keterlambatan serta mampu mencari solusi yang efektif dan berkelanjutan (Vikaliana & Purnaya, 2020).

Selain itu, kegiatan ini juga menjadi respon terhadap kebutuhan masyarakat industri dan pelaku usaha yang menggantungkan kelancaran bisnisnya pada performa sektor logistik. Sebagai penyedia jasa pengiriman, PT. XYZ Cargo Indonesia tidak hanya berperan sebagai perantara transportasi barang, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam mendukung keberhasilan rantai pasok nasional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan logistik memiliki dampak sosial dan ekonomi yang luas, terutama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah serta menjaga stabilitas pasokan barang di pasar (Syafri et al., 2021).

Tujuan utama dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatkan pemahaman dan kesadaran para pegawai PT. XYZ Cargo Indonesia mengenai faktor penyebab keterlambatan dan kendala dalam proses pengiriman barang, sekaligus memberikan rekomendasi solusi praktis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan logistik. Tujuan (Vikaliana & Purnaya, 2020) lain yang tidak kalah penting adalah mendorong terbentuknya budaya kerja yang proaktif, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan (*customer satisfaction oriented*). Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan para pegawai mampu melakukan evaluasi mandiri terhadap sistem kerja yang ada dan mengembangkan inisiatif untuk memperbaikinya.

Dari sisi orisinalitas, kegiatan pengabdian ini memiliki keunikan tersendiri karena difokuskan pada identifikasi akar penyebab (root cause analysis) keterlambatan pengiriman di sektor logistik berbasis pengalaman nyata di perusahaan mitra. Sebagian besar penelitian dan pelatihan logistik di Indonesia masih berfokus pada manajemen rantai pasok secara makro, sementara kegiatan ini menyoroti permasalahan mikro di tingkat operasional yang sering kali diabaikan namun memiliki dampak besar terhadap efisiensi sistem secara keseluruhan. Dengan melibatkan langsung staf lapangan, manajer

logistik, dan tim administrasi, kegiatan ini memberikan pendekatan praktis yang lebih aplikatif dan mudah diimplementasikan (Yusrizal et al., 2025).

Situasi nyata di lapangan menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman sering kali disebabkan oleh kurangnya integrasi sistem informasi antara bagian gudang, administrasi, dan pengemudi armada (Vikaliana & Purnaya, 2020). Banyak proses masih dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan data barang, konfirmasi keberangkatan, hingga pelaporan pengiriman. Akibatnya, kesalahan kecil dalam input data dapat menimbulkan efek berantai yang menyebabkan keterlambatan di titik-titik selanjutnya. Selain itu, dalam konteks transportasi darat di wilayah Jakarta dan sekitarnya, faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas, pembatasan kendaraan berat, serta kondisi cuaca juga menjadi penyumbang signifikan terhadap keterlambatan distribusi. Kondisi ini menuntut adanya peningkatan kemampuan perencanaan rute, pemanfaatan sistem digital tracking, dan optimalisasi waktu pengiriman agar operasional lebih efisien (Oktaviani et al., 2025).

Melihat permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk memberikan solusi komprehensif melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif. Pendekatan edukatif dilakukan melalui penyampaian materi tentang manajemen logistik modern, strategi efisiensi operasional, dan penerapan teknologi digital dalam pelacakan barang. Pendekatan partisipatif diwujudkan melalui diskusi kelompok dan studi kasus nyata yang dihadapi oleh peserta. Sementara itu, pendekatan kolaboratif dilakukan dengan melibatkan pihak manajemen dan staf lapangan dalam merumuskan langkah perbaikan bersama. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan teori, tetapi juga menghasilkan rekomendasi nyata yang dapat langsung diterapkan dalam sistem kerja PT. XYZ Cargo Indonesia.

Pelaksanaan kegiatan secara online menjadi salah satu strategi yang dipilih agar lebih efisien dan dapat menjangkau peserta dari berbagai unit kerja di wilayah Jabodetabek. Kegiatan ini dilaksanakan pada 25 Mei 2025, pukul 09.00–12.00 WIB, melalui platform Zoom Meeting, dan diikuti oleh 80 peserta yang terdiri atas staf operasional, kepala bagian pengiriman, pengemudi armada, petugas administrasi, serta supervisor lapangan. Meskipun dilakukan secara daring, kegiatan ini tetap dirancang interaktif dengan adanya sesi tanya jawab, *polling*, serta *breakout room discussion* untuk mengkaji studi kasus berdasarkan pengalaman kerja nyata peserta.

Dari sisi manfaat, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan dampak jangka pendek dan jangka panjang. Dalam jangka pendek, peserta memperoleh pemahaman baru tentang pentingnya analisis akar masalah, komunikasi lintas bagian, dan penggunaan sistem informasi secara konsisten. Dalam jangka panjang, kegiatan ini diharapkan mampu mendorong transformasi budaya kerja di lingkungan PT. XYZ Cargo Indonesia menuju sistem operasional yang lebih digital, transparan, dan efisien.

Kegiatan ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia akademik dan industri sekaligus. Bagi kalangan akademisi, kegiatan ini menjadi sarana untuk mengimplementasikan hasil riset dalam konteks nyata serta memperkuat peran perguruan tinggi dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor logistik. Sementara bagi industri, kegiatan ini menjadi langkah strategis dalam memperkuat daya saing perusahaan melalui peningkatan efisiensi layanan dan kepuasan pelanggan (Priambodo et al., 2021).

Rencana penanganan masalah yang diusulkan dalam kegiatan ini meliputi tiga langkah utama. Pertama, identifikasi faktor penyebab keterlambatan melalui survei internal, wawancara, dan analisis data operasional perusahaan. Kedua, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan singkat yang berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan penggunaan teknologi pelacakan pengiriman. Ketiga, penerapan sistem monitoring dan evaluasi berbasis digital yang memungkinkan manajemen untuk memantau performa pengiriman secara real time dan melakukan tindakan korektif dengan cepat.

Dengan demikian, kegiatan Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang pada PT. XYZ Cargo Indonesia: Upaya Peningkatan Efisiensi Layanan ini diharapkan mampu menjadi solusi nyata atas permasalahan yang dihadapi perusahaan sekaligus menjadi model kegiatan pengabdian yang aplikatif dan berkelanjutan di sektor logistik nasional.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema “Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang pada PT. XYZ Cargo Indonesia: Upaya Peningkatan Efisiensi Layanan, dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan edukatif yang disesuaikan dengan karakteristik peserta serta tujuan kegiatan. Pendekatan ini dipilih agar kegiatan tidak hanya bersifat penyampaian informasi satu arah, tetapi juga memberikan kesempatan bagi peserta untuk berinteraksi, berdiskusi, dan berbagi pengalaman terkait kondisi nyata yang dihadapi di sektor logistik. Sasaran kegiatan ini adalah para praktisi logistik dan armada trucking yang bernaung di bawah PT. XYZ Cargo Indonesia serta mitra usaha logistik di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Kegiatan ini diikuti oleh sekitar 80 peserta yang terdiri atas staf operasional, kepala bagian pengiriman, pengemudi armada, petugas administrasi, serta supervisor lapangan. Latar belakang peserta yang beragam memberikan nilai tambah tersendiri karena memungkinkan adanya pertukaran pengalaman dari berbagai perspektif baik dari sisi manajemen maupun pelaksana di lapangan.

Mitra utama kegiatan adalah PT. XYZ Cargo Indonesia, perusahaan jasa logistik nasional yang bergerak di bidang ekspedisi darat dan pengiriman barang antarwilayah. Perusahaan ini dipilih sebagai mitra karena memiliki permasalahan nyata terkait keterlambatan pengiriman dan membutuhkan pendampingan dalam mengidentifikasi serta menanggulangi kendala operasional. Manajemen perusahaan memberikan dukungan penuh terhadap pelaksanaan kegiatan ini, termasuk penyediaan data lapangan, peserta, dan dukungan teknis selama kegiatan berlangsung. Kegiatan dilaksanakan pada hari Minggu, 20 Juli 2025, pukul 09.00–12.00 WIB, melalui platform **Zoom Meeting**. Metode daring dipilih untuk memberikan fleksibilitas kepada peserta yang berasal dari berbagai wilayah Jabodetabek serta mengurangi biaya logistik kegiatan. Walaupun dilaksanakan secara virtual, kegiatan tetap dirancang interaktif melalui fitur-fitur seperti *breakout room discussion*, *polling*, dan sesi tanya jawab langsung dengan narasumber. Sebelum pelaksanaan, dilakukan koordinasi teknis antara tim pelaksana dan mitra untuk memastikan kesiapan perangkat, jaringan internet, dan kesiapan peserta. Panitia juga

mengirimkan tautan Zoom, panduan teknis, serta file materi dalam bentuk *softcopy* agar kegiatan berjalan lancar.

Tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi empat langkah utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, diskusi interaktif, dan evaluasi hasil kegiatan. Tahap persiapan dimulai sejak Juni 2025 dengan survei awal dan wawancara bersama manajemen PT. XYZ Cargo Indonesia guna memperoleh data mengenai kondisi aktual operasional pengiriman, tingkat keterlambatan, penyebabnya, dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan. Data ini menjadi dasar penyusunan materi sosialisasi dan modul pelatihan. Materi mencakup pembahasan tentang faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman, analisis kendala operasional, strategi peningkatan efisiensi, studi kasus keterlambatan, serta pengenalan teknologi pelacakan digital dan manajemen armada. Tahap pelaksanaan dilakukan secara daring menggunakan metode sosialisasi interaktif. Kegiatan dimulai dengan sambutan dari pihak kampus dan manajemen perusahaan, dilanjutkan pemaparan materi oleh narasumber yang merupakan akademisi sekaligus praktisi logistik.

Materi disampaikan dalam tiga sesi utama. Sesi pertama membahas gambaran umum permasalahan keterlambatan pengiriman di sektor logistik serta identifikasi penyebab utama berdasarkan data empiris. Sesi kedua menguraikan strategi peningkatan efisiensi seperti pentingnya koordinasi antarbagian, optimalisasi rute, dan penerapan sistem informasi berbasis teknologi. Sesi ketiga difokuskan pada diskusi kelompok menggunakan fitur *breakout room*, di mana peserta diminta mengidentifikasi masalah nyata di tempat kerja dan merumuskan solusi yang dapat diterapkan. Setelah diskusi, perwakilan kelompok mempresentasikan hasilnya dan narasumber memberikan umpan balik serta rekomendasi perbaikan. Tahap diskusi dan refleksi menjadi bagian penting dari metode partisipatif ini, karena peserta didorong untuk mengaitkan pengalaman kerja mereka dengan teori manajemen logistik yang disampaikan. Pendekatan ini memperkuat pemahaman konseptual dan kemampuan analitis peserta dalam menemukan solusi yang realistis.

Setelah seluruh sesi selesai, peserta mengisi kuesioner evaluasi secara daring melalui Google Form untuk menilai tingkat pemahaman sebelum dan sesudah kegiatan, relevansi materi, serta efektivitas penyampaian. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap faktor penyebab keterlambatan dan langkah pencegahannya. Berdasarkan hasil tersebut, tim pengabdian menyusun laporan rekomendasi berisi ringkasan permasalahan, solusi, dan strategi implementasi yang diserahkan kepada manajemen perusahaan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui beberapa instrumen, yaitu *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur peningkatan pengetahuan, formulir umpan balik untuk menilai kepuasan peserta, observasi partisipasi selama kegiatan, serta dokumentasi berupa tangkapan layar, rekaman video, dan notulen kegiatan.

Karena kegiatan dilakukan secara daring, bahan dan alat yang digunakan difokuskan pada perangkat digital dan media pembelajaran online, antara lain platform Zoom Meeting, presentasi PowerPoint, Google Form untuk evaluasi, serta video dan studi kasus interaktif. Peserta dan pemateri menggunakan perangkat komputer atau laptop dengan koneksi internet yang stabil serta alat bantu audio seperti headset atau mikrofon. Metode sosialisasi interaktif ini dinilai paling sesuai dengan tujuan kegiatan, yaitu meningkatkan

pemahaman dan kesadaran praktisi logistik terhadap penyebab keterlambatan pengiriman barang serta membantu mereka mengidentifikasi solusi yang dapat diterapkan langsung di lapangan.

Pendekatan edukatif dan partisipatif memungkinkan peserta belajar melalui pengalaman nyata dan menemukan solusi bersama secara kolaboratif. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga pemberdayaan peserta untuk menerapkan hasil kegiatan dalam pekerjaan sehari-hari. Melalui metode ini, diharapkan terjadi peningkatan kesadaran, kemampuan analitis, dan perubahan perilaku operasional di kalangan praktisi logistik dan pengemudi armada trucking. Hasil akhir dari kegiatan ini diharapkan dapat mendukung peningkatan efisiensi, ketepatan waktu pengiriman, serta kepuasan pelanggan di PT. XYZ Cargo Indonesia dan memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kinerja sektor logistik nasional.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada “Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang pada PT. XYZ Cargo Indonesia” dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi akademisi terhadap peningkatan efisiensi operasional di sektor logistik nasional. Kegiatan ini merupakan respon terhadap berbagai permasalahan yang kerap muncul dalam proses distribusi barang, khususnya keterlambatan pengiriman yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas rantai pasok. Dalam era digitalisasi logistik yang semakin berkembang, efisiensi dan kecepatan layanan menjadi faktor kunci bagi perusahaan penyedia jasa transportasi barang untuk bertahan dalam persaingan bisnis yang ketat. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi ini dirancang tidak hanya sebagai forum edukatif, tetapi juga sebagai wadah diskusi dan pertukaran pengalaman antara akademisi dan praktisi industri logistik. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara daring melalui platform Zoom pada tanggal 20 Juli 2025, dengan total peserta sebanyak 80 orang yang berasal dari berbagai latar belakang profesi di sektor logistik, antara lain praktisi manajemen distribusi, supervisor armada truk, staf administrasi ekspedisi, serta perwakilan dari perusahaan mitra yang beroperasi di wilayah Jabodetabek. Peserta kegiatan memiliki rentang pengalaman kerja yang bervariasi, mulai dari staf lapangan hingga manajer operasional, sehingga kegiatan ini menjadi ruang kolaboratif yang mempertemukan berbagai perspektif dalam penyelesaian masalah logistik.

Kegiatan dimulai dengan sambutan dari pihak penyelenggara yang menegaskan pentingnya peran sektor logistik sebagai tulang punggung aktivitas ekonomi nasional. Dalam sambutannya, ditekankan bahwa efisiensi waktu dan ketepatan pengiriman barang merupakan indikator utama profesionalisme dan kredibilitas perusahaan logistik. Oleh karena itu, sosialisasi ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam menumbuhkan kesadaran akan pentingnya sistem kerja yang terstruktur, koordinatif, dan berbasis teknologi.

Selama pelaksanaan kegiatan, peserta memperoleh paparan materi yang disusun berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap permasalahan aktual yang dihadapi

perusahaan logistik di lapangan. Berdasarkan hasil pemetaan permasalahan, ditemukan bahwa penyebab utama keterlambatan pengiriman barang berasal dari beberapa faktor utama, yaitu ketidaksesuaian dokumen pengiriman, keterlambatan proses bongkar-muat di gudang, kemacetan lalu lintas pada jalur distribusi utama, serta kurangnya koordinasi antara pihak pengirim, pengemudi, dan penerima barang. Faktor administratif menjadi salah satu penyumbang terbesar terhadap keterlambatan, karena banyak perusahaan masih menggunakan sistem pencatatan manual yang rawan kesalahan input dan lambat dalam proses verifikasi data.

Selain faktor administratif, kendala teknis juga ditemukan sebagai penyebab signifikan keterlambatan. Kerusakan kendaraan truk akibat kurangnya perawatan rutin, keterbatasan armada saat permintaan meningkat, serta sistem pelacakan (tracking) yang belum terintegrasi dengan baik menjadi hambatan utama di lapangan. Sebagian besar peserta mengakui bahwa penggunaan sistem digital seperti GPS dan aplikasi monitoring belum dimanfaatkan secara optimal, padahal teknologi tersebut dapat membantu perusahaan dalam memantau posisi armada secara real-time dan memperkirakan waktu kedatangan barang secara lebih akurat.

Melalui kegiatan ini, peserta diajak untuk memahami konsep manajemen risiko dalam logistik, khususnya dalam konteks mitigasi keterlambatan. Materi pelatihan menyoroti pentingnya penerapan sistem manajemen armada berbasis teknologi informasi, penjadwalan dinamis, dan peningkatan komunikasi lintas departemen. Dalam sesi diskusi, banyak peserta berbagi pengalaman mengenai kendala yang mereka hadapi sehari-hari, seperti komunikasi yang terputus antara divisi operasional dan pengemudi, atau kurangnya koordinasi antara pihak pengirim dan penerima barang. Studi kasus yang diangkat dalam sesi ini memfasilitasi peserta untuk menganalisis masalah dan menemukan solusi yang realistis berdasarkan kondisi riil di lapangan.

Hasil dari kegiatan ini menunjukkan dampak yang signifikan terhadap peningkatan pengetahuan dan kesadaran peserta. Berdasarkan hasil survei evaluasi yang dilakukan setelah kegiatan, 87% peserta menyatakan bahwa sosialisasi ini sangat bermanfaat dalam memperluas wawasan mereka mengenai akar penyebab keterlambatan pengiriman barang. Sebanyak 78% peserta juga melaporkan bahwa mereka mendapatkan ide-ide baru untuk diterapkan di tempat kerja, terutama terkait penerapan sistem digital, perencanaan rute berbasis waktu tempuh, serta sistem pelaporan yang transparan. Peserta dengan latar belakang operasional mengaku memperoleh pemahaman baru tentang pentingnya pengendalian dokumen dan komunikasi terintegrasi antar bagian dalam rantai pasok.

Selain peningkatan pemahaman teknis, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran kolektif terhadap pentingnya budaya kerja yang efisien dan transparan. Peserta mulai menyadari bahwa efisiensi logistik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kedisiplinan manusia dalam menjalankan prosedur standar operasional (SOP). Beberapa peserta bahkan menyatakan komitmen untuk menerapkan sistem pelaporan digital di perusahaan mereka masing-masing sebagai langkah awal menuju peningkatan efisiensi.

Kegiatan ini juga berhasil menciptakan suasana partisipatif yang interaktif. Peserta aktif bertanya dan berdiskusi mengenai tantangan yang mereka hadapi, serta mendapatkan umpan balik langsung dari narasumber. Dalam diskusi tersebut, muncul berbagai

rekomendasi, seperti perlunya peningkatan pelatihan bagi pengemudi armada, peninjauan ulang sistem pengawasan perjalanan, serta penerapan sistem insentif berbasis performa pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana edukasi, tetapi juga menjadi forum untuk mengidentifikasi solusi nyata yang dapat diimplementasikan secara langsung di lapangan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menganalisis serta mengatasi penyebab keterlambatan pengiriman barang. Melalui pendekatan edukatif dan partisipatif, peserta memperoleh gambaran komprehensif tentang bagaimana manajemen waktu, teknologi informasi, dan komunikasi internal dapat bekerja secara sinergis dalam menciptakan sistem logistik yang efisien. Dampak nyata dari kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh PT. XYZ Cargo Indonesia sebagai mitra utama, tetapi juga oleh para praktisi logistik dari perusahaan lain yang turut berpartisipasi.

Dengan terselenggaranya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diharapkan terbentuk kesadaran baru akan pentingnya efisiensi dan profesionalisme dalam layanan logistik nasional. Lebih jauh, kegiatan ini juga menjadi contoh nyata sinergi antara dunia akademik dan industri dalam mewujudkan sistem distribusi barang yang lebih cepat, transparan, dan berkelanjutan di masa depan.



Gambar 1 Desain Packing Barang



Gambar 2 Suasana Gudang

Pembahasan

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada “Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang pada PT. XYZ Cargo Indonesia” menunjukkan bahwa permasalahan keterlambatan dalam proses distribusi barang tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis semata, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek manajerial, koordinatif, dan administratif di dalam perusahaan. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi selama kegiatan berlangsung, dapat disimpulkan bahwa akar masalah yang paling dominan berasal dari ketidakefisienan komunikasi antar divisi, kurangnya sistem monitoring yang terintegrasi, serta belum optimalnya pelatihan bagi tenaga operasional. Kondisi ini menyebabkan proses pengiriman barang menjadi tidak sinkron antara tahap perencanaan dan pelaksanaan di lapangan. Fenomena tersebut sejalan dengan berbagai hasil penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa efisiensi dalam sistem logistik modern sangat bergantung pada sinkronisasi antara sistem informasi, sumber daya manusia, dan infrastruktur operasional yang mendukung.

Dari sisi teknis, hasil sosialisasi menunjukkan bahwa penyebab utama keterlambatan sering kali muncul dari masalah klasik seperti kerusakan kendaraan, keterbatasan armada ketika terjadi lonjakan permintaan pengiriman, serta kondisi lalu lintas yang padat di wilayah perkotaan seperti Jabodetabek. Peserta mengakui bahwa salah satu tantangan utama dalam logistik darat adalah ketidakpastian waktu tempuh yang disebabkan oleh faktor eksternal, seperti kemacetan atau perubahan kondisi cuaca. Melalui kegiatan ini, para peserta didorong untuk memahami pentingnya manajemen preventif dalam meminimalkan risiko tersebut. Beberapa langkah strategis yang disarankan mencakup penerapan jadwal perawatan kendaraan secara rutin, pembaruan data rute distribusi berbasis waktu nyata, dan penggunaan teknologi Global Positioning System (GPS) serta Internet of Things (IoT) untuk memantau posisi dan kondisi armada secara terus-menerus.

Penerapan teknologi ini tidak hanya meningkatkan akurasi estimasi waktu pengiriman, tetapi juga memperkuat sistem pengawasan terhadap kinerja operasional. Kesadaran terhadap pentingnya digitalisasi sistem logistik ini menjadi salah satu capaian penting dari kegiatan sosialisasi yang diadakan.

Dari perspektif administratif, kegiatan ini membuka wawasan baru bagi peserta terkait pentingnya validasi dan akurasi data dalam proses pengiriman barang. Banyak peserta yang menyadari bahwa ketidaksesuaian data antara dokumen pengiriman, manifest barang, dan sistem pelaporan digital sering kali menjadi penyebab terjadinya keterlambatan. Misalnya, kesalahan pada nama penerima, alamat tujuan, atau kode barang dapat menyebabkan tertundanya proses distribusi karena diperlukan waktu tambahan untuk verifikasi ulang. Melalui sosialisasi ini, para peserta didorong untuk meninjau ulang Standard Operating Procedure (SOP) perusahaan mereka masing-masing, khususnya dalam aspek validasi dokumen, pengecekan ulang data penerima, serta pelaporan status pengiriman. Dengan penerapan SOP yang lebih ketat dan sistematis, proses distribusi diharapkan dapat berjalan lebih transparan, efisien, dan terhindar dari kesalahan administratif yang berulang.

Selain aspek teknis dan administratif, kegiatan ini juga menyoroti pentingnya penguatan koordinasi lintas fungsi di dalam perusahaan. Salah satu temuan penting dari kegiatan ini adalah masih lemahnya komunikasi antara divisi operasional, administrasi, dan manajemen armada. Hal ini menyebabkan informasi terkait kendala lapangan tidak tersampaikan secara cepat dan akurat ke pihak pengambil keputusan. Untuk mengatasi hal tersebut, para peserta diajak untuk mengembangkan sistem komunikasi dua arah yang efektif serta membangun feedback system yang memungkinkan laporan kendala dari lapangan dapat segera ditindaklanjuti oleh tim pusat. Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses pengambilan keputusan operasional, tetapi juga mendorong budaya kerja yang kolaboratif dan responsif terhadap perubahan situasi di lapangan.

Dari sisi manajerial, kegiatan sosialisasi ini memberikan dampak positif terhadap pola pikir peserta dalam melihat keterlambatan sebagai bagian dari siklus manajemen risiko yang dapat dikendalikan. Peserta mulai memahami bahwa setiap keterlambatan merupakan bentuk ketidakefisienan yang dapat diukur, dianalisis, dan diminimalkan dengan pendekatan sistematis. Salah satu rekomendasi yang dihasilkan dari diskusi kelompok adalah perlunya pengembangan dashboard monitoring berbasis data real-time yang dapat memvisualisasikan seluruh proses distribusi dari awal hingga akhir. Dashboard ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam menganalisis tren keterlambatan, mengidentifikasi titik-titik rawan dalam jalur pengiriman, serta merancang strategi perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) berdasarkan data aktual.

Kegiatan ini juga menyoroti pentingnya integrasi antara aspek manusia dan teknologi dalam sistem logistik modern. Materi yang disampaikan oleh narasumber menggabungkan teori dan praktik secara seimbang, sehingga peserta tidak hanya memahami konsep manajemen logistik secara akademik, tetapi juga mampu mengaitkannya dengan kondisi nyata di lapangan. Melalui studi kasus yang dibahas selama kegiatan, peserta diajak untuk menganalisis situasi yang kompleks, seperti pengaturan jadwal armada pada musim puncak pengiriman atau pengelolaan risiko saat

terjadi gangguan jaringan transportasi. Pendekatan partisipatif ini mendorong munculnya interaksi dinamis yang memperkaya pemahaman bersama tentang pentingnya efisiensi, ketepatan, dan fleksibilitas dalam manajemen logistik.

Dari hasil keseluruhan kegiatan, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi ini berhasil mencapai tujuannya untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan keterampilan peserta dalam menghadapi persoalan keterlambatan pengiriman barang. Peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan baru mengenai akar penyebab keterlambatan, tetapi juga memahami langkah-langkah konkret untuk mengatasinya. Lebih dari itu, kegiatan ini turut menumbuhkan budaya profesionalisme dan tanggung jawab operasional di lingkungan kerja, di mana setiap individu didorong untuk berperan aktif dalam menjaga kualitas layanan pengiriman.

Secara umum, kegiatan ini tidak hanya memberikan manfaat bagi PT. XYZ Cargo Indonesia sebagai mitra utama, tetapi juga memberikan dampak positif bagi seluruh peserta dari berbagai perusahaan logistik yang hadir. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan kesadaran terhadap pentingnya efisiensi, transparansi, dan digitalisasi dalam rantai pasok. Kegiatan ini sekaligus menegaskan bahwa peningkatan efisiensi logistik nasional tidak dapat dicapai hanya dengan investasi teknologi, tetapi juga melalui pembentukan sumber daya manusia yang adaptif, kompeten, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berkontribusi secara nyata dalam memperkuat fondasi pengelolaan logistik yang efisien, modern, dan berkelanjutan. Melalui kolaborasi antara akademisi dan praktisi industri, diharapkan akan lahir sistem manajemen pengiriman yang lebih responsif, tangguh, serta siap menghadapi tantangan dinamika transportasi dan distribusi di masa depan.

Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema “Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang pada PT. XYZ Cargo Indonesia: Upaya Peningkatan Efisiensi Layanan Logistik” berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan pemahaman dan kesadaran para pelaku logistik terhadap faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman serta strategi mitigasi yang efektif. Melalui pelaksanaan kegiatan secara daring pada tanggal 20 Juli 2025, peserta yang terdiri dari praktisi logistik, pengemudi armada, supervisor, dan staf administrasi memperoleh wawasan komprehensif mengenai pentingnya efisiensi, koordinasi lintas divisi, serta penerapan teknologi informasi dalam sistem distribusi modern.

Dari hasil kegiatan, terlihat bahwa tingkat ketercapaian target cukup signifikan. Sebagian besar peserta menunjukkan peningkatan pengetahuan dalam mengidentifikasi akar penyebab keterlambatan, seperti masalah dokumen, kendala teknis kendaraan, kemacetan, dan kurangnya koordinasi operasional. Peserta juga mampu memahami langkah-langkah strategis untuk meminimalkan keterlambatan melalui penerapan manajemen preventif, sistem pelaporan digital, serta pemanfaatan teknologi GPS dan Internet of Things (IoT) sebagai alat bantu pengawasan armada secara real-time. Kegiatan ini tidak hanya memberikan solusi praktis, tetapi juga mendorong perubahan pola pikir

peserta agar lebih proaktif dan kolaboratif dalam mengelola proses distribusi barang.

Secara substantif, kegiatan ini berkontribusi nyata dalam membangun budaya kerja yang efisien, transparan, dan berorientasi pada hasil di lingkungan PT. XYZ Cargo Indonesia serta mitra logistik lainnya di kawasan Jabodetabek. Dari sisi akademik, kegiatan ini juga memperkuat hubungan antara dunia pendidikan dan industri, di mana hasil sosialisasi dapat dijadikan dasar pengembangan model pelatihan logistik berbasis data dan teknologi digital.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berhasil menyelesaikan permasalahan yang menjadi fokus utama, tetapi juga memberikan kontribusi jangka panjang bagi peningkatan mutu layanan logistik nasional. Di masa mendatang, kegiatan serupa diharapkan dapat diperluas dengan melibatkan lebih banyak pelaku industri, sehingga penerapan manajemen logistik yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan dapat terwujud secara lebih luas dan konsisten di berbagai wilayah Indonesia.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT. XYZ Cargo Indonesia atas kerja sama dan partisipasinya dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada “Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang.” Dukungan dan keterbukaan pihak perusahaan dalam memberikan data serta pengalaman lapangan telah memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Transportasi dan Logistik Trisakti selaku lembaga pelaksana kegiatan yang telah memberikan dukungan penuh, baik secara administratif maupun akademik, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan mencapai hasil yang diharapkan. Selain itu, apresiasi yang tulus diberikan kepada seluruh peserta yang berasal dari berbagai perusahaan logistik di wilayah Jabodetabek atas antusiasme dan partisipasi aktif selama kegiatan berlangsung. Diskusi dan masukan yang diberikan menjadi nilai tambah yang sangat berarti dalam memperkaya hasil kegiatan ini.

Daftar Pustaka

- Achir, M. M., Firdiansyah Suryawan, R., Maulina, E., & Tannady, H. (2022). Penanganan Kargo Incoming Dalam Menunjang Kelancaran Pengiriman Barang (Tinjauan Empat Aspek). *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviastika*, 1(2), 147–152. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.62>
- Frazelle, E. (2002). Supply Chain: The Logistics of Supply Chain Management. In *America* (Vol. 185647, Issue September).
- Harimurti, C. (2017). Model peningkatan kinerja sistem logistik yang efektif dan efisien. *Jurnal Logistik Indonesia*, 1(1), 46–67.
- Oktaviani, B. S., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Dampak Digitalisasi Logistik Di Era 4.0 Pada PT X. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(4), 2177–

2182.

- Priambodo, Y., Vikaliana, R., & Purnaya, I. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Semoga Sukses Logistik. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 57–66.
- Syafril, A., Putri, T. H., & Subandi, S. (2021). Kendala Transit Time Performance Pada Proses Pengiriman Barang. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(2).
- Vikaliana, R., & Purnaya, I. N. (2020). Analisis Standar Minimal Pergudangan Pada Logistik Pemilihan Umum Serentak Di Indonesia. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 10(1), 48–59.
- Yusrizal, Y., Desriyati, W., Julanos, J., Azis, A., & Halimatusadiyah, H. (2025). Peningkatan Manajemen Gudang dan Monitoring Permintaan Barang pada Komunitas Usaha Lokal melalui Teknologi Informasi. *Jurnal Pengabdian Harapan Bangsa*, 3(1), 350–357.