

PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG IMPOR PADA CUSTOMER

Okin Ringan Purba
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

Jeniffer Wanda
jeniffer.wandaa@gmail.com

ABSTRACT

There are four problems found when delivering the imported goods and being delayed. First, the manpower problem which is related to the number of employees with a percentage of 71.88%. The second problem is machines (technology and computer systems) with a percentage of 53.33 %. The third is methods which are forecasting with a percentage of 56.25 % and administration (78.13%). The last one is motivation which is known as welfare with 53.13 % of percentage.

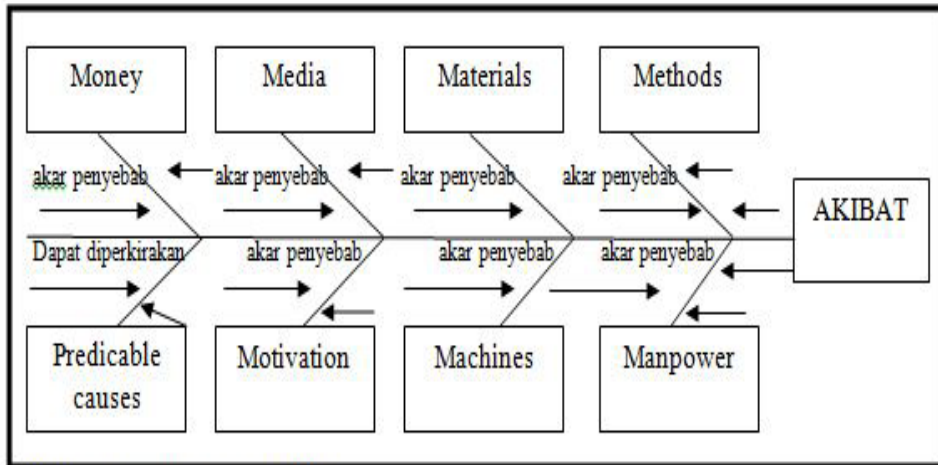
Keywords: *delay of imported goods, manpower problems, machines, motivation, and forecasting*

PENDAHULUAN

Memasuki era perdagangan bebas, kegiatan ekspor-impor pun semakin berkembang. Untuk itu, perlu adanya suatu alat dan sistem transportasi dan pelayanan jasa logistik yang maju, mudah, serta dapat memenuhi kebutuhan konsumen sebagaimana PT UPS CARDIG INTERNATIONAL. Dalam melakukan pelayanan PT UPS CARDIG INTERNATIONAL selalu berpegang pada ketepatan waktu, terjaminnya keamanan dan keselamatan barang. Mengingat, keterlambatan pengiriman sudah tentu akan membuat pelanggan tidak puas atas jasa atau pelayanan yang diterimanya.

Dalam proses pengiriman barang impor, tentunya ada dokumen-dokumen yang harus dilengkapi dan diperiksa ketelitiannya. Keterlambatan bisa saja terjadi, beberapa di antaranya adalah dalam pemeriksaan dokumen penyortiran barang yang akan dikirim, dan kemacetan. Selanjutnya, untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang impor kepada *customer*, penulis memutuskan untuk

menggunakan alat analisis diagram sebab akibat atau diagram tulang ikan (*fishbone diagram*).



Sumber: Vincent Gaspersz (2006:107)

Gambar 1. Bentuk Umum Diagram Sebab Akibat

Pertanyaan masalah ditempatkan pada sisi kanan (membentuk kepala ikan) dan kategori utama seperti: material, metode, manusia, mesin, pengukuran, dan lingkungan ditempatkan pada cabang utama (membentuk tulang – tulang besar dari ikan). Kategori utama ini dapat diubah sesuai kebutuhan.

Setiap penyebab yang mungkin didapat dari bertanya “Mengapa?” digambarkan pada cabang-cabang yang sesuai dengan kategori utama (membentuk tulang-tulang kecil dari ikan). Langkah terakhir adalah mengidentifikasi tindakan efektif atau solusi untuk mengatasi akar permasalahan yang terjadi.

Selain itu, penetapan faktor Bermasalah (BM) dan Tidak Bermasalah (TBM) dilakukan dengan cara pengukuran dengan statistik perhitungan rata-rata tengah (*mean*). Rata-rata (*mean*) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono (2010.49)

Rumus : $Me = \frac{\sum x_i}{n}$

Di mana :

Me = *mean* (rata-rata)

$\sum$ = *Epsilon* (baca jumlah)

x_i = Nilai X ke i sampai ke n

n = Jumlah individu

Skala Guttman selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam bentuk checklist. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan terendah nol.

Tabel 1. Tabel Kisi-Kisi Instrumen

Karakteristik (Akibat)	Kategori Utama	Tipe Kategori Utama (Tipe Faktor Penyebab)	Item Pernyataan
Faktor – faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang impor kepada <i>customer</i> di PT UPS CARDIG INTERNATIONAL JAKARTA	1. <i>Manpower</i>	a. Jumlah Karyawan	1a
		b. Keterampilan	1b
		c. Pelatihan/ <i>Training</i>	1c
	2. <i>Machine</i>	a. Teknologi & Sistem Komputer	2a
		b. Armada	2b
	3. <i>Methods</i>	a. Administrasi	3a
		b. SOP	3b
		c. Proses Sortir & <i>Loading</i>	3c
	4. <i>Media</i>	a. Gudang	4a
	5. <i>Motivation</i>	a. Kesejahteraan	5a
	6. <i>Money</i>	a. Kondisi Finansial	6a

Sumber : diolah penulis

Tabel 2. Format Penelitian (Kuisisioner)

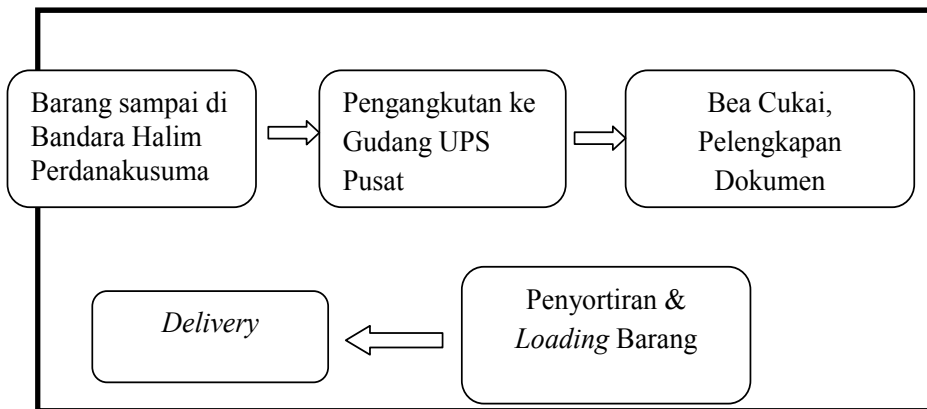
No.	Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab	Jawaban	
		Ya	Tidak
		1	0
Manpower			
1a	Adanya kesesuaian jumlah karyawan dengan banyaknya pekerjaan		
1b	Karyawan terampil dalam melakukan pekerjaannya		
1c	Pelatihan/ training yang diberikan kepada karyawan sudah baik dan benar		
Machine			
2a	Adanya ketersediaan teknologi dan sistem komputer yang baik		
2b	Ketersediaan armada mobil van dan sepeda motor untuk pengiriman barang		
Methods			
3a	Proses pemeriksaan dan pelengkapan dokumen sudah berjalan dengan baik dan benar		
3b	Adanya SOP yang jelas		
3c	Proses penyortiran dan loading barang berjalan dengan cepat dan lancar		
Media			
4a	Area gudang yang ada mampu menampung dan melayani proses keluar masuk barang		
Motivation			
5a	Kesejahteraan yang diberikan perusahaan sudah cukup untuk meningkatkan semangat kerja karyawan		
Money			
6a	Kondisi finansial perusahaan untuk pembiayaan kegiatan pengiriman barang sudah tercukupi.		

Sumber : diolah Penulis

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang

Sebagai salah satu perusahaan pengiriman barang yang terpadang, PT UPS CARDIG INTERNATIONAL\ memiliki suatu alur kerja sebagaimana yang tersebut di bawah ini.



Sumber: PT UPS CARDIG INTERNATIONAL diolah oleh penulis

Gambar 1. Alur Penanganan Pengiriman Barang Impor Kepada **Customer**

Keterangan proses pengiriman barang impor kepada *customer*: Barang impor datang di Bandara Halim Perdanakusuma sebelum pukul 06.00, kemudian diambil oleh petugas dibawa ke gudang UPS yang terletak di kawasan bandara tersebut. Selanjutnya, barang dan dokumen diproses di Bea Cukai UPS, dan dilanjutkan ke bagian dokumen import UPS. Setelah barang dan dokumen lengkap, kemudian diserahkan kepada operation UPS untuk disortir, selanjutnya *loading* ke armada- armada yang tersedia untuk dikirimkan kepada *customer*.

Biasanya, keterlambatan yang terjadi, contoh; apabila *customer* menggunakan jasa UPS *Worldwide Express Plus*, jasa yang menjanjikan paket akan sampai dalam waktu 1-3 hari (tergantung wilayah asal barang) sebelum pukul 09.00, tetapi, barang sampai pada sore atau lebih dari waktu 3 hari, hal itu dapat dilihat berdasarkan data keterlambatan sebagai berikut:

Tabel 2. Laporan Total Keterlambatan Pengiriman Barang Impor PT UPS CARDIG INTERNATIONAL Tahun 2013

Bulan	Total Pengiriman	Terkirim	Terlambat	Performance %
Jan	2416	2251	165	6.83%
Feb	1709	1577	132	7.72%
Mar	2612	2438	174	6.66%
Apr	1975	1849	126	6.38%
May	2097	1908	189	9.01%
Jun	2718	2513	205	7.54%
Jul	2956	2743	213	7.21%
Aug	2163	2015	148	6.84%
Sep	2291	2167	124	5.41%
Oct	3172	2964	208	6.56%
Nov	2985	2793	192	6.43%
Dec	2521	2358	163	6.47%
Total	29615	27576	2039	6.89%

Sumber : PT UPS CARDIG INTERNATIONAL diolah oleh penulis

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa, selama 2013, keterlambatan yang terjadi adalah sebesar 6.89% dari total jumlah pengiriman 29.615 kali. Atau, pada rentang 2013, terjadi 2.039 kali keterlambatan. Sementara, keterlambatan tertinggi terjadi pada periode Juli, yaitu sebanyak 213 kali keterlambatan

Kenyataan tersebut di atas, adalah merupakan hal yang dapat merugikan perusahaan. Oleh karena itu, penulis akan mencari faktor penyebab keterlambatan tersebut, serta solusi yang dapat dilakukan oleh perusahaan.

Tabel 3. Tabulasi Data

NO	Kategori Utama dan Tipe Kategori Utama										
	<i>Manpower</i>			<i>Machine</i>		<i>Methods</i>			<i>Media</i>	<i>Motivation</i>	<i>Money</i>
	1a	1b	1c	2a	2b	3a	3b	3c	4a	5a	6a
1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1
2	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
3	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1
4	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1
5	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
6	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
7	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
8	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1
9	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1
10	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
11	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0
12	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
13	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
14	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1
15	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1
16	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
17	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
18	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
19	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1
20	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1
21	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
22	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
23	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
24	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
25	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
26	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
27	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1
28	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
29	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
30	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1
31	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1
32	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1
Ya (1)	9	31	19	14	27	7	32	24	26	15	30
Tidak (0)	23	1	13	18	5	25	0	8	6	17	2

Sumber: Data dari kuisioner dioleh oleh penulis

Tabel 4 Menentukan Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab Yang Bermasalah

No	Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab	Jawaban		% Jawaban		Ket
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1	2	3	4	5=No.3/32x100%	6=100%-No.5	7
1a	Manpower Adanya kesesuaian jumlah karyawan dengan banyaknya pekerjaan	9	23	28.13%	71.88%	B
1b	Karyawan terampil dalam melakukan pekerjaannya	31	1	96.88%	3.13%	TB
1c	Pelatihan / <i>training</i> yang diberikan kepada karyawan sudah baik dan benar	22	10	68.75%	31.25%	TB
2a	Machine Adanya ketersediaan teknologi dan sistem komputer yang baik	14	18	43.75%	56.25%	B
2b	Ketersediaan armada mobil van dan sepeda motor untuk pengiriman barang	27	5	84.38%	15.63%	TB
3a	Methods Proses pemeriksaan dan pelengkapan dokumen sudah berjalan dengan baik dan benar	7	25	21.88%	78.13%	B
3b	Adanya SOP yang jelas	32	0	100.00%	0.00%	TB
3c	Proses penyortiran dan <i>loading</i> barang berjalan dengan cepat dan lancar	24	8	75.00%	25.00%	TB
4a	Media Area gudang yang ada mampu menampung dan melayani proses keluar masuk barang	26	6	81.25%	18.75%	TB

No	Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab	Jawaban		% Jawaban		Ket
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1	2	3	4	5=No.3/32 x 100%	6=100%-No.5	7
5a	Motivation Kesejahteraan yang diberikan perusahaan sudah cukup untuk meningkatkan semangat kerja karyawan	15	17	46.88%	53.13%	B
6a	Money Kondisi finansial perusahaan untuk pembiayaan kegiatan pengiriman barang sudah tercukupi.	30	2	93.75%	6.25%	TB

Sumber: Data dari kuisioner diolah oleh penulis

Keterangan:

% Ya = Jumlah Pemilih "Ya": Jumlah Responden x 100%

% Tidak = Jumlah Pemilih "Tidak": Jumlah Responden x 100%

B (Bermasalah)= Jika nilai % Ya < nilai % Tidak

TB (Tidak Bermasalah)= Jika nilai % Ya > nilai % Tidak

Untuk menentukan bermasalah atau tidak bermasalah dari tipe faktor penyebab yang ada pada Tabel IV.5, maka, penulis menggunakan rumus menghitung mean (nilai rata-rata):

$$Me = \frac{\sum xi}{n}$$

$$Me = \frac{71.88\% + 3.13\% + 31.25\% + 56.25\% + 15.63\% + 78.13\% + 0\% + 25\% + 18.75\% + 53.13\% + 6.25\%}{11}$$

$$Me = \frac{359.4}{11}$$

$$Me = 32.67\%$$

Keterangan :

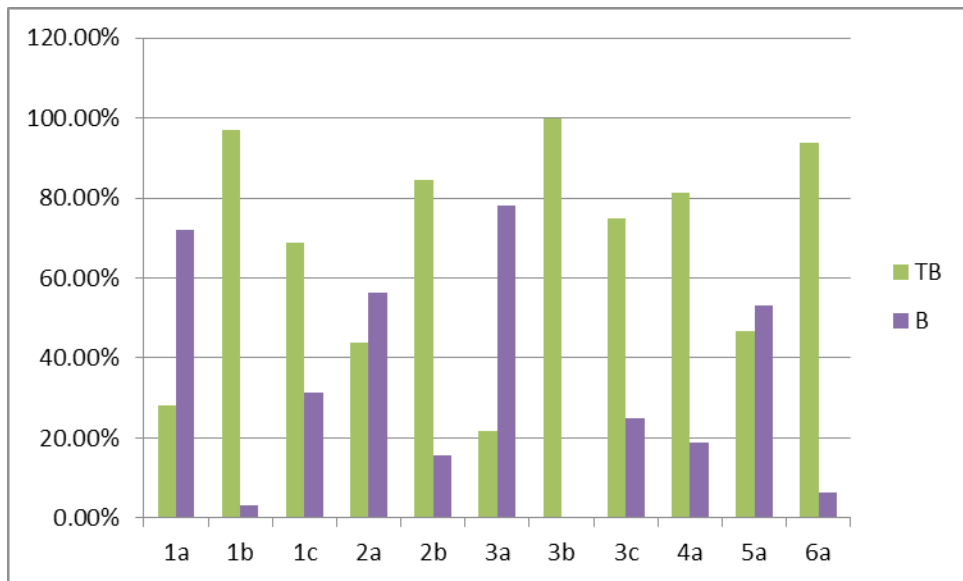
Me : *Mean* (rata – rata);

Σ : Epsilon (jumlah);

X : Nilai persentase jawaban tidak;

n : Jumlah pernyataan kuisisioner;

Jadi, hasil rata-rata yang didapat adalah 32.67%, maka, jika “tidak” < 32.95% = TB dan jika “tidak” > 32.67% = B



Sumber data: diolah oleh penulis

Gambar 2. Diagram Seluruh Tipe Faktor Penyebab

1. Faktor penyebab atau variable, menampilkan tujuh (7) variable yang tidak bermasalah dan tidak menjadi faktor penyebab terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang impor kepada *customer*. Ukuran yang penulis gunakan untuk mengkategorikan sebuah variabel itu bermasalah atau tidak, adalah berdasarkan rata-rata persentase jumlah responden yang menjawab ya atau tidak. Jika persentase jawaban “tidak” lebih besar dari rata-rata persentase jawaban tidak, maka, variabel tersebut bermasalah(B), begitupun sebaliknya. Selain itu, penyebab keterlambatan pengiriman barang dapat disebabkan tidak adanya kesesuaian, yakni jumlah karyawan dengan banyaknya pekerjaan. 3.13% menyatakan karyawan tidak

terampil. 10 orang atau 31.25% menyatakan pelatihan/training yang diberikan kepada karyawan belum baik dan benar. Simpulannya, bahwa pelatihan/*training* yang diberikan kepada karyawan sudah baik dan benar. 18 orang atau 56.25% menyatakan belum adanya ketersediaan teknologi dan sistem komputer yang baik. Sejalan dengan itu, penyebab keterlambatan pengiriman barang juga dapat disebabkan karena belum adanya ketersediaan teknologi dan sistem komputer yang baik. 5 orang atau 15.63% menyatakan tidak tersedianya armada mobil van dan sepeda motor untuk pengiriman barang. Simpulannya adalah, kurang tersedianya armada mobil van dan sepeda motor untuk pengiriman barang. 25 orang atau 78.13% menyatakan proses pemeriksaan dan pelengkapan dokumen belum berjalan dengan baik dan benar. Simpulan di sini adalah, salah satu penyebab keterlambatan pengiriman barang dapat disebabkan proses pemeriksaan dan pelengkapan dokumen belum berjalan dengan baik dan benar. 8 orang atau 25% menyatakan proses penyortiran dan *loading* barang tidak berjalan dengan cepat dan lancar. Simpulannya adalah, proses penyortiran dan *loading* barang berjalan dengan cepat dan lancar. 6 orang atau 18.75% menyatakan area gudang yang ada tidak mampu menampung dan melayani proses keluar masuk barang. Simpulan di sini adalah, area gudang yang ada mampu menampung dan melayani proses keluar masuk barang. 17 orang atau 53.13% menyatakan kesejahteraan yang diberikan perusahaan belum cukup untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Simpulannya adalah, bahwa penyebab keterlambatan pengiriman barang dapat disebabkan kesejahteraan yang diberikan perusahaan belum cukup untuk meningkatkan semangat kerja karyawan.

Tabel 5. Tingkat Permasalahan

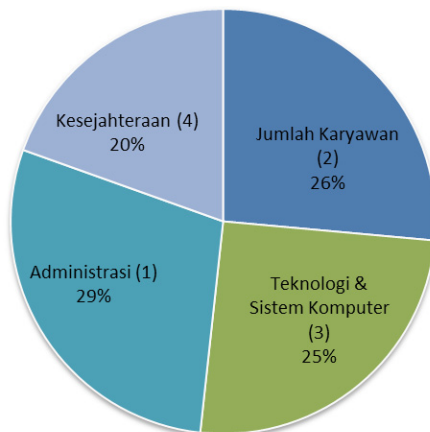
Dimensi	No	Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kesenjangan	Tingkat Bermasalah	Ranking
<i>Manpower</i>	1a	28.13%	71.88%	B	2
	1b	96.88%	3.13%	TB	
	1c	68.75%	31.25%	TB	
<i>Machine</i>	2a	43.75%	56.25%	B	3
	2b	84.38%	15.63%	TB	
<i>Methods</i>	3a	21.88%	78.13%	B	1
	3b	100.00%	0.00%	TB	
	3c	75.00%	25.00%	TB	
<i>Media</i>	4a	81.25%	18.75%	TB	
<i>Motivation</i>	5a	46.88%	53.13%	B	4
<i>Money</i>	6a	93.75%	6.25%	TB	

Sumber data: Kuisioner yang diolah penulis

Tabel 6. Pembobotan Untuk Menetapkan Ranking Tipe Kategori Utama (Tipe Faktor Penyebab)

No	Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab	Bermasalah		Pembobotan dan Ranking		
		%	Urutan (1)	Urutan Kebalikan (2)	Nilai Bobot (3)	Ranking Tipe Kategori Utama
1a	<i>Manpower</i> Adanya kesesuaian jumlah karyawan dg banyaknya pekerjaan	71.88%	2	3	0.3	Jumlah Karyawan (2)
2a	<i>Machine</i> Adanya ketersediaan teknologi dan sistem komputer yang baik	68.75%	3	2	0.2	Teknologi & Sistem Komputer (3)
3a	<i>Methods</i> Proses pemeriksaan dan pelengkapan dokumen sudah berjalan dengan baik dan benar	78.13%	1	4	0.4	Administrasi (1)
5a	<i>Motivation</i> Kesejahteraan yang diberikan perusahaan sudah cukup untuk meningkatkan semangat kerja karyawan	53.13%	4	1	0.1	Kesejahteraan (4)
Total			10 ($\Sigma 1$)		1	

Keterangan : Nilai bobot (3) merupakan perbandingan antara masing-masing urutan kebalikan (2) dengan total urutan ($\sum 1$) ($3=2/\sum 1$)



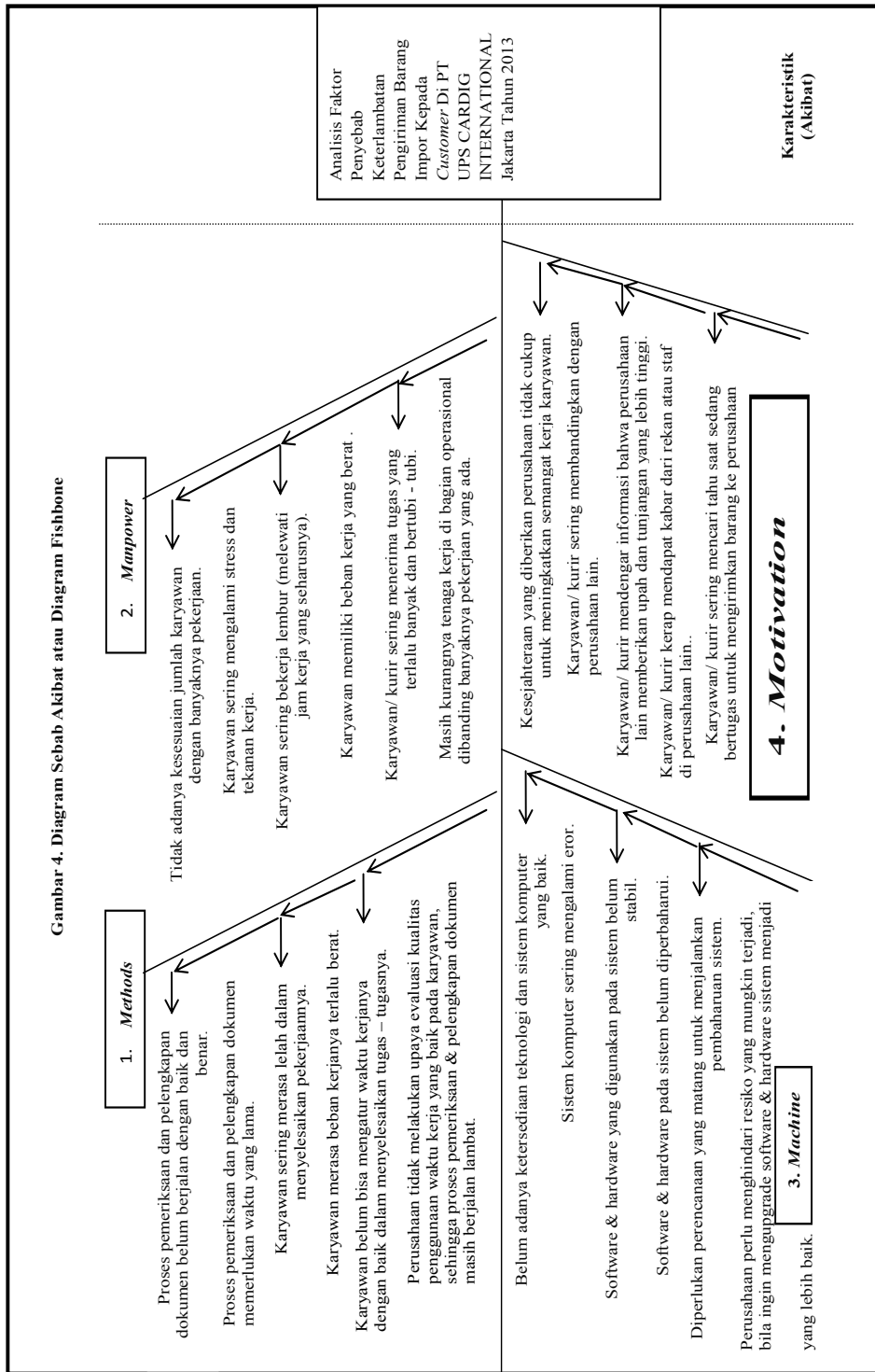
Sumber : Diolah oleh penulis

Gambar 3. Diagram Tipe Kategori Utama Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Impor Menurut Ranking

Berdasarkan Tabel 6 dan Gambar 3 didapat simpulan bahwa kategori utama *Methods* (administrasi) merupakan faktor utama yang bermasalah dan perlu mendapatkan perhatian karena menempati ranking

1. Kategori utama selanjutnya adalah *Manpower* (jumlah karyawan) menempati ranking
2. Poin kategori utama berikutnya adalah *Machine* (teknologi & sistem komputer) yang menempati ranking
3. Poin kategori utama yang terakhir adalah *Motivation* (kesejahteraan) yang menempati ranking 4.

Pembahasan selanjutnya dilakukan dengan *Five why keys* (Mencari Akar Permasalahan Utama);



B. Analisis Tindakan Efektif atau Solusi Terhadap Akar Permasalahan Utama Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Impor Kepada *Customer*

Tabel 7. indakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif/ Solusi
1 <i>Methods</i>	3a Administrasi	Perusahaan tidak melakukan upaya evaluasi kualitas penggunaan waktu kerja yang baik pada karyawan, sehingga proses pemeriksaan & pelengkapan dokumen masih berjalan lambat.	1. Perusahaan perlu mengadakan evaluasi kepada karyawan, dengan cara memotivasi dengan lewat pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>, agar karyawan termotivasi untuk bekerja dengan memberikan usaha terbaiknya. 2. Perusahaan harus dapat membina karyawannya agar dapat menerapkan skala prioritas dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga karyawan dapat memanfaatkan waktu semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Sumber: Diolah oleh penulis

Tabel 8. Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif/ Solusi
2 <i>Manpower</i>	1a Jumlah Karyawan	Masih kurangnya tenaga kerja di bagian operasional dibanding banyaknya pekerjaan yang ada.	1. Manajemen perusahaan sebaiknya mempertimbangkan untuk merekrut tenaga kerja baru agar dapat meringankan beban kerja karyawan yang ada saat ini. 2. Perusahaan sebaiknya mengadakan pelatihan terhadap karyawan, baik mengenai pengetahuan teknis maupun umum, guna lebih mengembangkan pengetahuan karyawan atas pekerjaannya, sehingga kompetensi mereka dalam bekerja dapat meningkat.

Sumber: Diolah oleh penulis

Tabel 9. Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif/ Solusi
3 <i>Machine</i>	2a Teknologi & Sistem Komputer	Perusahaan perlu menghindari risiko yang mungkin terjadi, bila ingin <i>mengupgrade software & hardware</i> sistem menjadi yang lebih baik.	1. Perusahaan sebaiknya mempertimbangkan untuk membuat perencanaan yang matang sebelum memutuskan untuk memperbaharui/ <i>mengupgrade</i> teknologi dan sistem yang ada, dan merencanakan pelatihan cara menggunakan teknologi baru tersebut pada karyawan sehingga tidak ada ketimpangan teknologi.

Sumber: Diolah oleh penulis

Tabel 10. Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif/ Solusi
4 <i>Motivation</i>	5a Kesejahteraan	Karyawan/ kurir merasa perolehan upah dan tunjangan kesejahteraan yang mereka dapatkan dari perusahaan masih kurang.	1. Perusahaan sebaiknya memberikan pembekalan- pembekalan motivasi secara rutin kepada karyawan/ kurir dalam bekerja sehingga mereka selalu semangat dan optimis dalam melakukan pekerjaannya. 2. Manajemen perusahaan sebaiknya juga lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan/ kurir dengan memberikan penghargaan- penghargaan lebih kepada mereka agar semangat kerja karyawan/kurir dapat meningkat dan menghasilkan performa kerja yang lebih baik untuk perusahaan.

Sumber: Diolah oleh penulis

SIMPULAN

Secara utuh, kegiatan yang dilakukan oleh PT UPS CARDIG INTERNATIONA telah berjalan dengan baik. Namun, berdasarkan data di lapangan, ternyata, masih terjadi keterlambatan. Dari sebelas (11) faktor yang ada, ternyata, ada empat (4) faktor yang menjadi penyebab keterlambatan, yakni *Methods*(Administrasi), *Manpower* (Jumlah Karyawan), *Machine* (Teknologi & Sistem Komputer), dan terakhir *Motivation* (Kesejahteraan).

Oleh sebab itu, agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawannya, maka, tidak ada cara selain mengadakan evaluasi karyawan dengan cara memotivasi, memberikan reward dan punishment, serta

membina karyawan agar mereka dapat menerapkan skala prioritas dalam bekerja. Selaras dengan itu, seyogianya, perusahaan mempertimbangkan untuk merekrut tenaga kerja baru, dan mengadakan pelatihan internal untuk mengembangkan pengetahuan serta potensi karyawan agar mereka mampu untuk mengambil tanggung jawab pekerjaan yang lebih banyak daripada sebelumnya. Akhirnya, perusahaan dirasa perlu untuk melakukan perencanaan matang sebelum mengambil keputusan pembaharuan teknologi dan sistem komputer, untuk menghindari risiko kegagalan yang mungkin terjadi, serta lebih memperhatikan kesejahteraan para karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsjar, Djauhari; Pedoman Transaksi Ekspor & Impor, Prestasi Pusaka, cetakan pertama, Jakarta, 2007.
- Gaspersz, Vincent; Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 1997
- Gaspersz, Vincent; Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintah, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2006
- Hasibuan, Malayu; Manajemen Sumber Daya Manusia, PT Bumi Aksara, cetakan ketujuh, Mei, 2005
- Hendayani Ratih; Mari berkenalan dengan Manajemen Logistik, Alfabeta, Bandung, 2011
- Kotler, Philip; Kevin Lane Keller; Manajemen Pemasaran, Erlangga, edisi ketigabelas , jilid kedua, Jakarta, 2009
- Riduwan; Dasar – Dasar Statistika, Alfabeta, Bandung, 2013
- Salim, Abbas; Manajemen Transportasi, Rajawali Pers, edisi 1, Jakarta, 2008
- Siswanto; Pengantar Manajemen, PT Bumi Aksara, cetakan kedua, Jakarta, 2006
- Sugiyono; Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung, 2008
- Sugiyono; Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2012
- Warman, John; Manajemen Pergudangan , Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1997