

PENGIRIMAN BARANG DENGAN MENGGUNAKAN SEPEDA MOTOR

DESLIDA SAIDAH
STMT Trisakti
desaigaz@yahoo.com

ANDRI
STMT Trisakti
www.ndryse@gmail.com

ABSTRACT

In recent times, there is an increasing trend of logistics service companies. Every company has to perform well especially related to the on time delivery service if they want to bait many customers and compete in the logistics service industry. Otherwise, they will fall behind. Based on the research, there are five specific reasons of late delivery when the service is provided using motorcycles. They are the welfare factors, mentally and physically factors, the vehicle factors, the loading factors, and the IT tool factors. Using the qualitative and cause and effect method, the problems of late delivery can be solved. The solutions are training the couriers especially for time management and use of new technology, providing medical check up for couriers, motivating the couriers to give the best service to the clients, having some new motorcycles to back up the old ones, hiring new couriers and allocating time in routing them, and providing the best or at least good and reliable technology such as computers.

Keywords: on time delivery service, late delivery, training, motivation

Pendahuluan

Perantara yang menghubungkan antara pengirim barang dengan penerima barang, dapat dilakukan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, maupun individu, dapat dilakukan tanpa harus mengorbankan waktu maupun biaya yang besar.

Jika konsumennya adalah sebuah perusahaan, maka, perusahaan tersebut tidak perlu memikirkan pembelian alat transportasi dan perawatan kendaraan untuk mengirim atau mengantarkan produknya.

Pelayanan yang baik pada konsumen adalah salah satu kiat sukses dari perusahaan pengiriman barang, mengingat, terjaminnya keamanan dan

keselamatan, ketepatan waktu adalah merupakan pertimbangan utama bagi para pengguna jasa pengiriman barang.

Oleh sebab itu, selain kendaraan roda empat, tidak salah kiranya jika perusahaan jasa pengiriman barang menggunakan sepeda motor sebagai salah satu alat transportasinya. Tujuannya tak lain, sebagai upaya mengurangi atau mengatasi kendala yang dapat menghambat pengiriman barang. Salah satu di antaranya adalah kemacetan, selain itu, diharapkan, sepeda motor dapat menjangkau lokasi pelosok atau lokasi yang sulit dijangkau dengan menggunakan kendaraan roda empat.

Namun kenyataannya, sampai saat ini, masih terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor dari sisi eksternal antara lain kemacetan, alamat yang tidak lengkap bahkan tidak jelas dan faktor cuaca, terutama hujan. Sementara, dari faktor internal, biasanya karena kurangnya jumlah sepeda motor dan kurir, kelelahan dan stress diperjalanan, tidak adanya petugas khusus (petugas gudang) yang bertugas melakukan penyortiran barang, lamanya waktu penyortiran dan proses loading barang, serta jumlah computer yang terbatas bahkan acap eror.

Akibatnya, selain complain, citra perusahaan pun menjadi turun bahkan buruk. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode kualitatif (Nusa Putra, 2013), dengan pendekatan diagram sebab akibat atau *fishbone* Vincent Gaspersz (1998). Meminjam Vincent (2011), berbagai masalah yang terjadi, dalam hal ini keterlambatan pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor, selalu bersumber dari elemen-elemen proses 7M, yaitu;

1. *Manpower* (tenaga kerja): berkaitan dengan kekurangan dalam pengetahuan (tidak terlatih, tidak berpengalaman), kekurangan dalam keterampilan dasar yang berkaitan dengan mental dan fisik, kelelahan, stres, ketidakpedulian dan lain-lain.
2. *Machines* (mesin dan peralatan): berkaitan dengan tidak adanya sistem perawatan preventif terhadap mesin-mesin produksi, termasuk fasilitas dan peralatan lain, ketidaksesuaian mesin dengan spesifikasi tugas, mesin tidak dikalibrasi, terlalu *complicated*, terlalu panas dan lain-lain.
3. *Methods* (metode kerja): berkaitan dengan prosedur dan metode kerja yang tidak benar, tidak jelas, tidak diketahui, tidak terstandarisasi, tidak cocok dan lain-lain.
4. *Materials* (bahan baku dan bahan penolong): berkaitan dengan ketiadaan spesifikasi kualitas bahan baku dan bahan penolong yang digunakan, ketidaksesuaian dengan spesifikasi kualitas bahan baku dan

Pengiriman Barang dengan menggunakan Sepeda Motor

- bahan penolong yang ditetapkan, ketiadaan penanganan yang efektif terhadap bahan baku dan bahan penolong itu dan lain-lain.
5. *Media*: berkaitan dengan tempat dan waktu kerja yang tidak memperhatikan aspek-aspek kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja, lingkungan kerja yang kondusif, kekurangan lampu penerangan, ventilasi yang buruk, kebisingan yang berlebihan dan lain-lain.
 6. *Motivation* (motivasi): berkaitan dengan ketiadaan sikap kerja yang benar dan profesional (tidak kreatif, bersikap reaktif, tidak mampu bekerjasama dalam tim dan lain-lain), yang dalam hal ini disebabkan oleh sistem balas jasa dan penghargaan yang tidak adil kepada tenaga kerja.
 7. *Money* (keuangan): berkaitan dengan ketiadaan dukungan finansial (keuangan) yang mantap untuk memperlancar proyek peningkatan kualitas yang akan diterapkan.

Selanjutnya, menurut A. Gani Kamaluddin, (2001) “armada adalah seluruh aset berupa kendaraan yang dipertanggungjawabkan perusahaan, baik yang dalam keadaan siap guna maupun konservasi”.

Maksud dari siap guna di sini tidak lain adalah; sejumlah kendaraan yang disiapkan untuk melakukan pengiriman barang, termasuk, kendaraan yang sedang dalam perbaikan di bengkel, sedang yang dimaksud dengan konservasi, tidak lain adalah; sejumlah kendaraan yang merupakan bagian dari armada yang tidak lagi dioperasikan karena dalam keadaan rusak berat. Selanjutnya, “selain kendaraan yang berjalan di atas rel, kendaraan bermotor adalah tiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin” (UU RI No. 22 Tahun 2009 Pasal 1).

Menurut UU RI No. 22 Tahun 2009, Pasal 47 Ayat 2, kendaraan bermotor dikelompokkan berdasarkan jenis;

- a. Sepeda motor;
- b. Mobil penumpang;
- c. Mobil bus;
- d. Mobil barang; dan
- e. Kendaraan khusus.

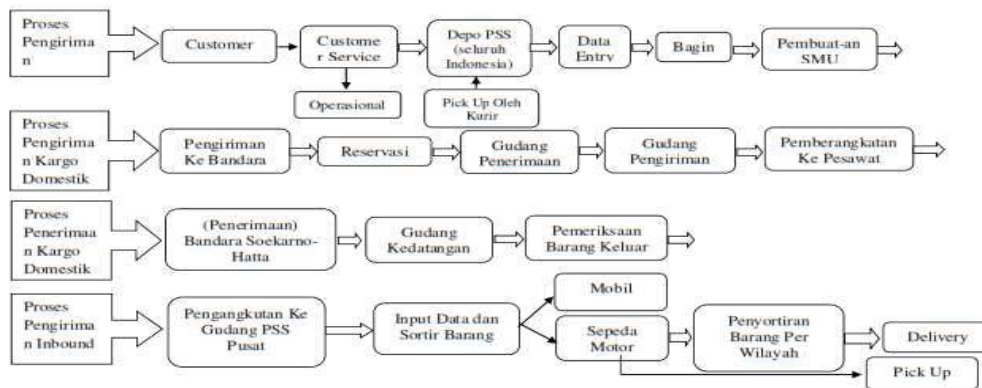
“Jasa kurir (*express service*) adalah jasa yang menawarkan pengiriman logistik meliputi aneka barang (paket barang), surat-surat, dokumen dan bahkan uang” (Deden, 2009).

Hasil dan Pembahasan

A. Proses Pengiriman Barang dengan Menggunakan Sepeda Motor

Pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor pada PT. Pandu Siwi Sentosa (Pandu Logistics), diawali pada malam hari, saat ada barang atau kiriman dari bandara sampai ke gudang PT. Pandu Siwi Sentosa (Pandu Logistics) pusat yang terletak di Jalan Raya Bekasi. Selanjutnya, oleh petugas operasional perusahaan, pada malam itu juga atau dini hari, barang di *input* POD dan disortir dengan ketentuan; dokumen dan paket yang beratnya tidak lebih dari 5 (lima) kilogram disortir ke bagian kurir sepeda motor, kemudian, dokumen dan paket yang lebih dari 5 (lima) kilogram atau memiliki ukuran yang tidak dimungkinkan diangkut dengan menggunakan sepeda motor, disortir ke bagian kurir mobil.

Kemudian, oleh masing-masing koordinator kurir, barang diinput pada menu *delivery* yang disesuaikan dengan kode kurir yang akan mendelivery sesuai dengan wilayah kerjanya, lalu, kurir merapikan dan menyortir kembali barang yang harus mereka kirim sesuai dengan *delivery sheet*-nya masing-masing selanjutnya, kurir mulai mengantarkan ke berbagai alamat yang harus dituju sesuai dengan wilayah tugasnya. Setelah itu, para kurir melaporkan hasil kerjanya kepada koordinator *supervisor*-nya. atas pengiriman yang telah mereka lakukan. Berikut adalah proses pengiriman barang yang terdapat pada gambar 4.1



Gambar 1 : Proses Alur Penanganan Pengirim Barang Dari Daerah ke Jakarta

Sumber : PT. Pandu Siwi Sentosa

Pengiriman Barang dengan menggunakan Sepeda Motor

Untuk mengetahui tanggapan mereka, faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor, beberapa karyawan menyatakan; ada masalah di dalam pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor yang disebabkan oleh beberapa kategori utama, di antaranya : *manpower*, *machine*, *methods* dan *motivation*. Selanjutnya penulis menuangkan data pernyataan tipe faktor penyebab yang bermasalah ke dalam tabel sebagaimana berikut;

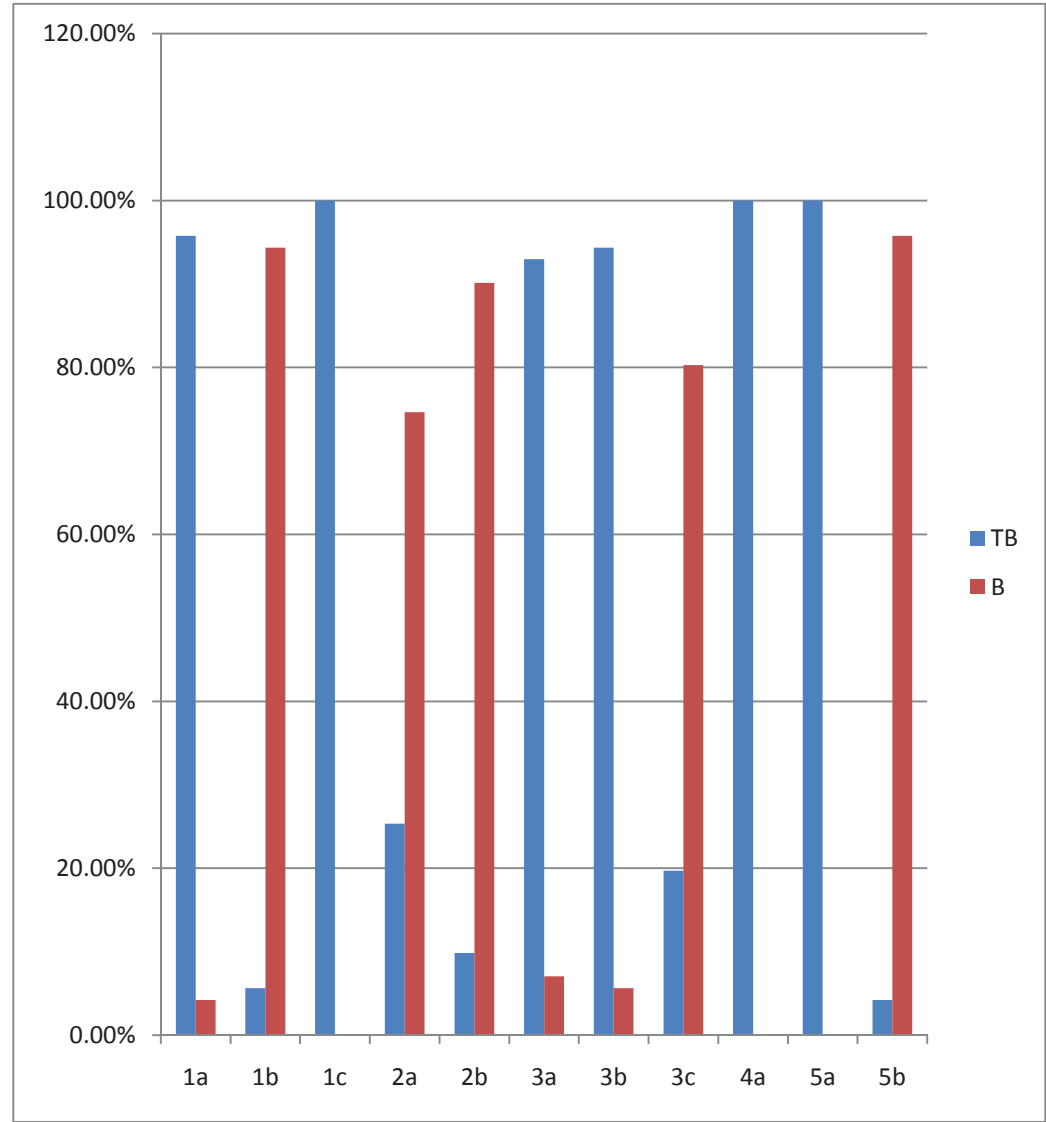
Tabel 1: Menentukan Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab yang Bermasalah

No.	Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab	Jawaban		Jawaban %		Ket
		Ya	Tidak	Ya $\frac{J=N_{No.1}}{N} \times 100\%$	Tidak $\frac{J=N_{No.2}}{N} \times 100\%$	
		1	2			
	Manpower					
1a	Kondisi sepeda motor dipelihara dengan baik untuk melakukan pengiriman barang	66	3	95,77%	4,22%	TE
1b	Kondisi ban dan rantai pada motor dalam keadaan sehat dan diberikan perawatan secara berkala oleh pemelihara	4	67	5,65%	94,35%	B
1c	Pelatihan yang diberikan oleh pemelihara sudah cukup	71	0	100%	0%	TE
	Machine					
2a	Komputer yang digunakan selalu dalam keadaan baik	16	55	28,57%	71,43%	B
2b	Akumulasi sepeda motor yang selalu tersedia untuk melakukan pengiriman barang	7	64	9,85%	90,15%	B
	Methods					
3a	Penggunaan dokumen sudah berjalan dengan baik dan benar	66	3	95,64%	4,36%	TE
3b	Aktanya SOP yang jelas	67	4	94,37%	5,63%	TE
3c	Proses loading barang dengan cepat dan benar	14	57	19,72%	80,28%	B
	Motiva					
4a	Arao gantung yang ada mampu untuk menunjang dan melayani proses keluar masuk barang	71	0	100%	0%	TE
	Motivasi					
5a	Aktanya penghargaan yang diberikan perusahaan bagi karyawan yang berprestasi	71	0	100%	0%	TE
5b	Kemajemukan yang diberikan perusahaan kepada unit kerja	3	68	4,22%	95,77%	B

Sumber data : Interview yang telah penulis lakukan

Keterangan : B (Bermasalah) = “Ya” < “Tidak”

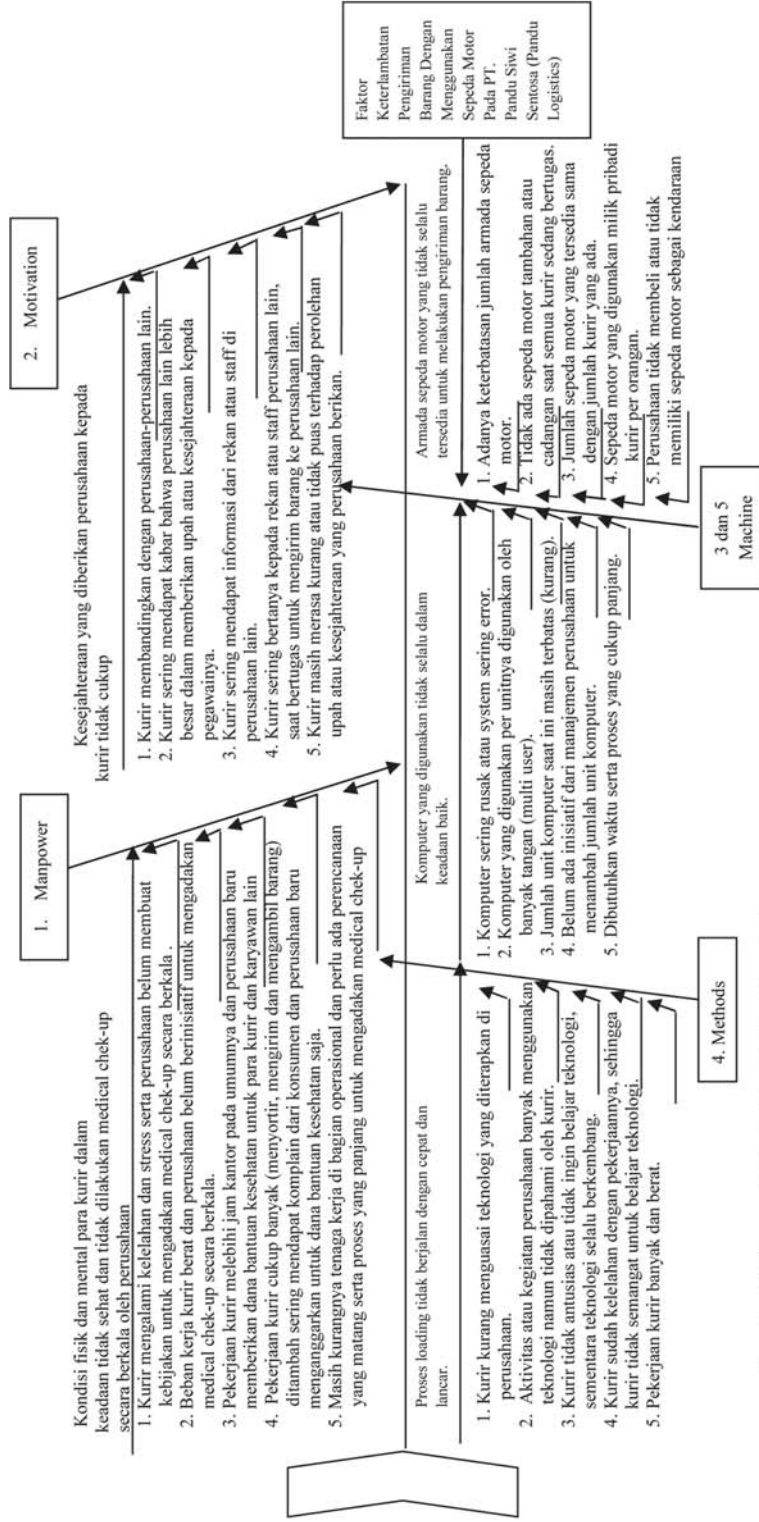
TB (Tidak Bermasalah) = “Ya” > “Tidak”



Gambar 2 : Diagram Seluruh Tipe Faktor Penyebab

Sumber data : Diolah oleh penulis

Pengiriman Barang dengan menggunakan Sepeda Motor



Gambar 2 Diagram Seluruh Tipe Faktor Penyebab

Sumber : Vincent Gasparcz, *Integrated Management Problem Solving*, 2011:70

C. Tindakan Efektif atau Solusi Terhadap Akar Permasalahan Utama Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Dengan Menggunakan Sepeda Motor

Berikut penulis sajikan solusi berupa tindakan-tindakan efektif untuk mengatasi masalah keterlambatan pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor sebagaimana tabel di bawah ini;

Tabel 2: Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif atau Solusi
1 Efektifitas	2 Efektifitas	Kurangnya sistem logistik atau tidak ada sistem logistik yang memadai untuk pengiriman barang.	1. Menjalankan perusahaan sebagai perusahaan logistik yang memberikan pelayanan prima kepada klien secara aktif (pelayanan, pengiriman, dan lain-lain). 2. Menjalankan perusahaan sebagai perusahaan logistik yang memberikan pelayanan prima kepada klien secara aktif (pelayanan, pengiriman, dan lain-lain).

Tabel 3: Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif atau Solusi
2 Efektifitas	3 Efektifitas	Kurangnya sistem logistik atau tidak ada sistem logistik yang memadai untuk pengiriman barang.	1. Menjalankan perusahaan sebagai perusahaan logistik yang memberikan pelayanan prima kepada klien secara aktif (pelayanan, pengiriman, dan lain-lain). 2. Menjalankan perusahaan sebagai perusahaan logistik yang memberikan pelayanan prima kepada klien secara aktif (pelayanan, pengiriman, dan lain-lain).

Pengiriman Barang dengan menggunakan Sepeda Motor

Tabel 4: Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif atau Solusi
3 <i>Methods</i>	2b <i>Assets</i> Sepeda Motor	Perusahaan tidak membeli atau tidak memiliki sepeda motor sebagai investasi untuk pengiriman barang.	1. Perusahaan sebaiknya mempertimbangkan untuk melakukan pembelian atau merawat tenaga kerja baru yang akan di tanggalkan sebagai buah sepeda motor. 2. Perusahaan mempertimbangkan untuk membeli beberapa unit sepeda motor sebagai armada tambahan atau untuk cadangan. Sehingga orang yang ingin melakukan sebagai buah sepeda motor, yang tidak memiliki sepeda motor diganti pada bila waktu yang buah sepeda motor.

Sumber : Diolah oleh penulis

Tabel 5: Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif atau Solusi
4 <i>Methods</i>	3c Proses Loading	Pekerjaan kurir banyak dan berat.	1. Diadakan pelatihan oleh manajemen perusahaan mengenai teknologi secara rutin (bukan hanya pada saat penerimaan pegawai). 2. Manajemen perusahaan mempertimbangkan untuk melakukan penambahan atau merekrut tenaga kerja baru untuk meringankan tugas kurir yang ada saat ini.

Sumber : Diolah oleh penulis

Tabel 6: Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif atau Solusi
5 <i>Machine</i>	2a peralatan IT	Dibutuhkan waktu serta proses yang cukup panjang.	1. Manajemen perusahaan sebaiknya mempermudah proses dalam penambahan jumlah komputer baru untuk menunjang kelancaran kegiatan kerja perusahaan yang dilakukan dengan menggunakan komputer. 2. Perusahaan sebaiknya memiliki komputer cadangan jika sewaktu-waktu komputer yang digunakan rusak, maka komputer cadangan dapat digunakan untuk sementara sehingga kegiatan atau aktivitas kerja di perusahaan yang perlu menggunakan komputer tidak terganggu tetap berjalan dengan lancar.

Sumber : Diolah oleh penulis

Simpulan

Dalam menangani pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor, perusahaan akan selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik. Namun, dalam praktiknya di lapangan dan berdasarkan data yang ada, menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor masih sering terjadi. Akar permasalahan utama dari masing-masing kategori utama adalah sebagai berikut; *motivation* (kesejahteraan): kurir masih merasa kurang atau tidak puas terhadap perolehan upah atau kesejahteraan yang perusahaan berikan. Selanjutnya adalah *manpower* (mental dan fisik): antara lain masih kurangnya tenaga kerja di bagian operasional, serta, perlu adanya perencanaan yang matang dan proses yang panjang untuk mengadakan *medical chek-up* secara berkala, tidak hanya itu, *machine* (armada sepeda motor): di sini, perusahaan tidak membeli atau tidak memiliki sepeda motor sebagai kendaraan untuk pengiriman barang. Lalu, *methods* (proses loading): pekerjaan kurir sudah begitu banyak dan berat, pada akhirnya adalah *machine* (peralatan IT): untuk yang satu ini jua membutuhkan waktu serta proses yang cukup panjang.

Oleh sebab itu, tindakan dan solusi efektif tidak lain adalah;

- 1) Sebaiknya, pihak manajemen memberikan berbagai pembekalan secara rutin kepada kurir dan selalu berusaha untuk lebih dekat lagi dengan mereka.
- 2) Manajemen harus membuat anggaran untuk mengadakan *medical chek-up* dan pembinaan motivasi rutin untuk para kurir, serta, mempertimbangkan untuk merekrut tenaga kerja baru.
- 3) Manajemen harus mempertimbangkan untuk membeli beberapa unit sepeda motor untuk penambahan armada.
- 4) Manajemen juga melakukan pelatihan teknologi secara rutin, dan akhirnya.
- 5) Manajemen mempertimbangkan untuk penambahan jumlah komputer, bahkan, memiliki beberapa unit komputer cadangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, 2008.; Manajemen Transportasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Ariani, Wahyu; 2009, Manajemen Operasi Jasa, Cetakan Pertama, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta,
- Assauri, Sofjan; 2008. Manajemen Produksi dan Operasi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, Jakarta,
- Bangun, Wilson; 2011. Intisari Manajemen, Cetakan Kedua, PT. Refika Aditama, Bandung,
- Djauhari Ahsjar, H.; 2007. Pedoman Transaksi Ekspor & Impor, Cetakan Pertama, Prestasi Pustakaraya, Jakarta,
- Gaspersz, Vincent; 1998. Manajemen Produktivitas Total, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- ; 2011 Total Quality Management, Cetakan Ketujuh, Edisi Revisi & Perluasan, Vinchristo, Publication, Bogor,
- dan Avanti Fontana; 2011, Integrated Management Problem Solving, Vinchristo Publication, Bogor,
- Hidayat, Masjraul; 2011, Karakteristik Kereta Api, Diktat STMT Trisakti, Jakarta,
- Herjanto, Eddy; 2008 Manajemen Operasi, Cetakan Ketujuh, Edisi Ketiga, PT. Grasindo, Jakarta,
- Kamaludin, A. Gani; 2001, Manajemen Perusahaan Bus, Diktat STMT Trisakti, Jakarta,
- Majid, Suharto Abdul; 2009. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,

- dan Eko Probo D. Warpani; 2010, Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Muhammad, Abdulkadir; 2008, Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan Keempat, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,
- Nasution, M.N.; 2010, Manajemen Transportasi, Cetakan Kedua, Edisi Ketiga, Ghalia Indonesia, Bogor,
- NK, Fathurrozi; Muhammad Bhakty Kasry, 2006, Memadukan Bisnis dan Dakwah Refleksi Menjelang 15 Tahun PT. Pandu Siwi Sentosa, Cermin Publishing, Jakarta,
- Nusa Putra, 2013. Metode Penelitian Kualitatif Manajemen, RajaGrafindo, Jakarta.
- Poerwadarmita, W.J.S.; 2006, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Cetakan Ketiga, Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta,
- Sedarmayanti, dan Syarifudin Hidayat; 2011, Metodologi Penelitian, Cetakan Kedua, CV. Mandar Maju, Bandung,
- Setiawan, Deden; 2009, Franchise Guide Series-Jasa Bisnis, Cetakan Pertama, PT. Dian Rakyat, Jakarta,
- Sunyoto, Danang dan Danang Wahyudi; 2011, Manajemen Operasional, Cetakan Pertama, CAPS, Yogyakarta, .
- Tamin, Ofyar Z, 2008 Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi: Terori, Contoh Soal dan Aplikasi, Penerbit ITB, Bandung,
- Tjiptono, Fandy; 2005, Prinsip-prinsip Total Quality Service, CV. Andi Offset, Yogyakarta,
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Cetakan Pertama, CV. Mitra Abadi, Jakarta,
- Warman, John; 2010, Manajemen Pergudangan, Lembaga Pendidikan Pembinaan Manajemen dan PT. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta,