

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PRODUK ARNOTTS KE ALFAMART AREA JABODETABEK DAN BANTEN PT INTAN UTAMA LOGISTIK TAHUN 2015

Haryono
STMT Trisakti
haryon29@yahoo.com

Lia Mulia Sari
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

ABSTRACT

PT Intan Utama Logistics is a company engaged in the field of freight forwarding that its main task, delivering goods using multiple modes of transportation available. As a freight forwarding service company PT. Intan Utama Logistik should be able to provide the best services to meet the needs of customers, one of which is in terms of timeliness of delivery of goods safely reach the destination because it can affect the level of customer satisfaction. But in fact in the process of delivery of goods are still common problems, such as delays in delivery caused by various factors, including wage service trips within the scope of delivery, a factor congestion on land and the diversion of traffic flows, frequent damage to the fleet operational, operational fleet is not in accordance with the needs and the goods component is lacking. This study aims to determine the factors that cause delays in shipping products to alfamart Arnotts Greater Jakarta and Banten area at PT Intan Utama Logistik Year 2015. To find out the root of the problem of delays in shipping products to alfamart Arnotts Greater Jakarta and Banten area and the solution at PT. Intan Utama Logistik Year 2015. To find out effective measures or solutions in addressing delays in shipping products to alfamart Arnotts Greater Jakarta and Banten area at PT. Intan Utama Logistik Year 2015. The data analysis techniques used by the author is a fishbone diagram or cause-effect diagram, the writer has the conclusions that can be drawn as follows: (1) Total shipments (shipment) the PT Intan Utama Logistik in 2015 amounted to 9280, goods were delivered (delivery) amounted to 7868 and the total of goods that experienced delays amounted to 1410 with the performance results achieved by 15:19%. (2) Analysis of the root cause of the problem is known 10 variables rated by the respondents there are four variables that have problems with the average - average percentage of problematic factor is > 43.66%. The four variables are problematic, namely Machines, Methods and Money. (3) Having found a major problem in this problem, there are several factors that cause delay that disbursement of funds should wait for the decision of GM, the number of operational fleet is used to handle distribution activities are limited, the whole process delivery of goods should use transport fleet and has become a liability to determine for courier service.

Keyword : delays in shipping,

PENDAHULUAN

PT Intan Utama Logistik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *freight forwarding* yang tugas utamanya yakni, mengantarkan barang menggunakan beberapa moda transportasi yang ada. Sebagai perusahaan jasa *freight forwarding* PT. Intan Utama Logistik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik guna memenuhi kebutuhan pelanggan, salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai di tujuan karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Namun pada kenyataannya dalam proses pengiriman barang masih sering terjadi kendala seperti, keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain upah perjalanan dinas yang tidak sesuai dengan area *delivery*, faktor kemacetan di jalur darat serta pengalihan arus lalu lintas, sering terjadi kerusakan pada armada operasional, armada operasional yang belum sesuai dengan kebutuhan dan adanya komponen barang yang kurang.

Metode Analisis Data

Untuk mencari penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman produk *Arnotts* ke alfamart area Jabodetabek dan Banten pada PT. Intan Utama Logistik Tahun 2015 maka teknik analisis data yang digunakan penulis adalah *fishbone* diagram atau diagram sebab akibat. Vincent Gaspersz (2014: 12)

Distribusi

Menurut Willem Siahaya (2013:92), Distribusi adalah suatu proses penyimpanan barang jadi dari produsen ke konsumen atau pemakai saat dibutuhkan. Menurut Kamus Populer Transportasi dan Logistik (2012:80), Distribusi adalah perpindahan atau aliran barang dari satu tempat ke tempat lain, atau adanya pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain, dengan menggunakan alat dan sarana transportasi.

Transportasi Menurut Willem Siahaya

(2013:87), Transportasi merupakan pergerakan atau pemindahan produk dari suatu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan moda transportasi.

Freight Forwarder, Menurut Wynd Rizaldy et.al (2013:4) “*Freight forwarder* adalah suatu badan atau operator yang mengatur kegiatan pengiriman / penerimaan barang yang melibatkan beberapa moda transportasi dengan menggunakan beberapa dokumen yang diperlukan oleh transportasi dan Negara yang terkait dengan aktifitas tersebut.”

Kargo/Muatan

Menurut Willem Siahaya (2013:75) Kargo/muatan adalah seluruh jenis barang yang dapat diangkut dari suatu tempat ke tempat lain dengan mempergunakan moda transportasi dan hampir seluruh jenis barang yang diperlukan oleh manusia dalam bentuk bahan baku atau produk jadi. Keterlambatan Menurut John M. Echols dan Hasan Shadily (2013:172), Keterlambatan adalah *delay*, penundaan, reaksi yang lambat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan adalah penundaan yang disebabkan karena reaksi yang lambat, dapat mengakibatkan suatu kegiatan menjadi tertunda dan mempunyai efek berantai. Definisi lain dari situs <http://e-journal.uajy.ac.id/6222/3/TS213408.pdf> menyebutkan bahwa, keterlambatan adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab dari Keterlambatan Pengiriman Produk *Arnotts* ke Alfamart Area Jabodetabek dan Banten pada PT. Intan Utama Logistik Tahun 2015, maka dilakukan penelitian, pengamatan langsung pada

perusahaan, serta penyebaran kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab dari keterlambatan pengiriman barang. Vincent Gasperz menjelaskan bahwa penyebab suatu masalah yang terjadi selalu bersumber dari elemen-elemen proses 7M yaitu:

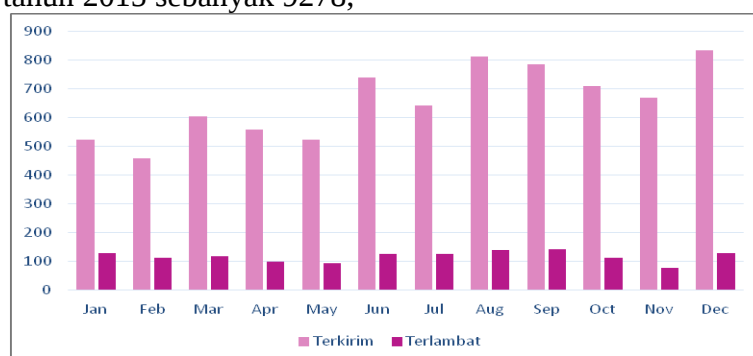
Manpower (tenaga kerja), *Machines* (mesin dan peralatan), *Methods* (metode kerja), *Material* (bahan baku dan bahan penolong), *Media* (Media), *Motivation* (Motivasi), *Money* (keuangan).

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Keterlambatan Pengiriman Produk *Arnott's* ke Alfamart Area Jabodetabek dan Banten pada PT. Intan Utama Logistik Tahun 2015.

Bulan	Jumlah Kiriman (Box)	Terkirim (Box)	Terlambat (Box)	Performance (%)
Jan	655	525	130	19.84
Feb	571	458	113	19.78
Mar	723	604	119	16.45
Apr	657	558	99	15.06
May	618	524	94	15.21
Jun	865	740	125	14.45
Jul	770	643	127	16.49
Aug	954	814	140	14.67
Sep	929	786	143	15.39
Oct	823	711	112	13.60
Nov	748	670	78	10.42
Dec	965	835	130	13.47
Total	9278	7868	1410	15.19

Pada tabel diatas dapat dijelaskan data jumlah keterlambatan pengiriman barang produk *Arnotts* periode tahun 2015. Jumlah kiriman (*shipment*) tahun 2015 sebanyak 9278,

jumlah barang yang terkirim (*delivery*) tahun 2015 sebanyak 7868 dan jumlah keterlambatan pengiriman barang tahun 2015 sebanyak 1410.



Gambar 1 Diagram Data Keterlambatan Pengiriman Barang Tahun 2015

Dari gambar diatas menunjukan terjadi Desember tahu 2015 dapat diperoleh data adanya kenaikan jumlah keterlambatan sebagai berikut :
pengiriman barang periode bulan Januari –

Tabel 2 : Format Tabulasi Data

Responden	Faktor Bermasalah									
	Manpower			Machines		Methods	Media	Motivation		Money
	1a	1b	1c	2a	2b	3	4	5a	5b	6
1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1
2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1
3	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0
4	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0
5	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
6	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0
7	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0
8	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0
9	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0
10	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0
11	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0
12	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0
13	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
14	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
15	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
16	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0
17	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0
18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
19	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
20	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0
21	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0
22	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
24	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0
25	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
26	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
27	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0
28	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
30	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
YA (1)	17	21	24	8	10	12	28	24	20	5
TIDAK (0)	13	9	6	22	20	18	2	6	10	25

Tabel 3 Jawaban Responden Sesuai Dengan Kategori Pilihan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban	
	MANPOWER	Ya	Tidak
1a	Karyawan memiliki dasar pengetahuan proses pengiriman barang	17	13
1b	Karyawan terampil/ahli dalam menangani kegiatan penanganan pengiriman barang	21	9
1c	karyawan disiplin saat melaksanakan pekerjaan	24	6
	MACHINES		
2a	Ketersediaan armada operasional sesuai dengan kebutuhan	8	22
2b	Perawatan armada operasional dilakukan secara berkala	10	20
	METHODS		
3	Koordinasi didalam <i>team</i> berjalan dengan baik	12	18
	MEDIA		
4	Area gudang mampu menampung barang/paket kiriman	28	2
	MOTIVATION		
5a	Adanya <i>insentif</i> bagi karyawan yang bekerja secara <i>professional</i>	24	6
5b	Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi	20	10
	MONEY		
6	Perusahaan mengalokasikan dana untuk perjalanan dinas sesuai dengan kebutuhan	5	25

Tabel 4 Menentukan Item Pertanyaan Tipe Faktor Penyebab yang Bermasalah

Item Pertanyaan Tipe Faktor Penyebab	Jawaban		% Jawaban		Ket
	Ya	Tidak	Ya = (3) / 30 x 100%	Tidak = 100% - (5)	
Karyawan memiliki dasar pengetahuan proses pengiriman barang	17	13	56.67%	43.33%	TB
Karyawan terampil/ahli dalam menangani kegiatan penanganan pengiriman barang	21	9	70%	30%	TB
Karyawan disiplin saat melaksanakan pekerjaan	24	6	80%	20%	TB
Ketersediaan armada operasional sesuai dengan kebutuhan	8	22	26.67%	73.33%	BM
Perawatan armada operasional dilakukan secara berkala	10	20	33.33%	66.67%	BM
Koordinasi dalam <i>team</i> berjalan dengan baik	12	18	40%	60%	BM
Area gudang mampu menampung barang kiriman	28	2	93.33%	6.67%	TB
Adanya <i>insentif</i> bagi karyawan yang bekerja secara <i>professional</i>	24	6	80%	20%	TB
Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi	20	10	66.67%	33.33%	TB
Perusahaan mengalokasikan dana untuk perjalanan dinas sesuai dengan kebutuhan	5	25	16.67%	83.33%	BM

Keterangan :

% Ya = Jumlah pemilih "Ya" : Jumlah responden x 100%

% Tidak = Jumlah pemilih "Tidak" : Jumlah responden x 100%

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

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

Hasil dari perhitungan *mean* diatas adalah 43.66%, angka itu menunjukan bahwa, jika jawaban TIDAK dengan angka persentase lebih dari 43.66% maka dikatakan Bermasalah (BM) dan jika angka persentase kurang dari 43.66% maka dikatakan Tidak Bermasalah (TB).



Gambar 2 Grafik Tipe Faktor Penyebab Bermasalah

Berikut penulis akan menganalisis jawaban dari 30 responden terhadap pernyataan yang penulis jabarkan dalam kuesioner. Berikut adalah penjelasannya :

1. Faktor *Manpower* (Tenaga Kerja)

- Item pernyataan 1a, yaitu karyawan memiliki dasar pengetahuan proses pengiriman barang. Responden yang menjawab "Ya" sebanyak 17 orang atau 56.67% dan responden yang menjawab "Tidak" sebanyak 13 orang atau 43.33%. Karena yang menjawab "Tidak" lebih kecil dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dalam proses pengiriman barang (Tidak Bermasalah).
- Item pernyataan 1b, yaitu karyawan terampil/ahli dalam menangani kegiatan penanganan pengiriman barang.

- Responden yang menjawab "Ya" sebanyak 21 orang atau 70% dan responden yang menjawab "Tidak" sebanyak 9 orang atau 30%. Karena yang menjawab "Tidak" lebih kecil dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa karyawan terampil/ahli dalam menangani kegiatan penanganan pengiriman barang (Tidak Bermasalah).
- Item pernyataan 1c, yaitu karyawan disiplin saat melaksanakan pekerjaan. Responden yang menjawab "Ya" sebanyak 24 orang atau 80% dan responden yang menjawab "Tidak" sebanyak 6 orang atau 20%. Karena yang menjawab "Tidak" lebih kecil dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa karyawan disiplin saat melaksanakan pekerjaan (Tidak Bermasalah).

2. Faktor *Machines* (Mesin dan Peralatan)

- a. Item pernyataan 2a, yaitu ketersediaan armada operasional sesuai dengan kebutuhan. Responden yang menjawab “Ya” sebanyak 8 orang atau 26.67% dan responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 22 orang atau 73.33%. Karena yang menjawab “Tidak” lebih besar dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan armada operasional tidak sesuai dengan kebutuhan (Bermasalah).
- b. Item pernyataan 2b, yaitu perawatan armada operasional dilakukan secara berkala. Responden yang menjawab “Ya” sebanyak 10 orang atau 33.33% dan responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 20 orang atau 66.67%. Karena yang menjawab “Tidak” lebih besar dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa perawatan armada operasional tidak dilakukan secara berkala (Bermasalah).

3. Faktor *Methods*

Item pernyataan 3, yaitu koordinasi didalam *team* berjalan dengan baik. Responden yang menjawab “Ya” sebanyak 12 orang atau 40% dan responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 18 orang atau 60%. Karena yang menjawab “Tidak” lebih besar dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa koordinasi didalam *team* tidak berjalan dengan baik (Bermasalah).

4. Faktor *Media*

Item pernyataan 4, yaitu area gudang mampu menampung barang kiriman/paket. Responden yang menjawab “Ya” sebanyak 28 orang atau 93.33% dan responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 2 orang atau 6.67%. Karena yang menjawab “Tidak” lebih kecil dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa area gudang mampu menampung barang kiriman (Tidak Bermasalah).

5. Faktor *Motivation*

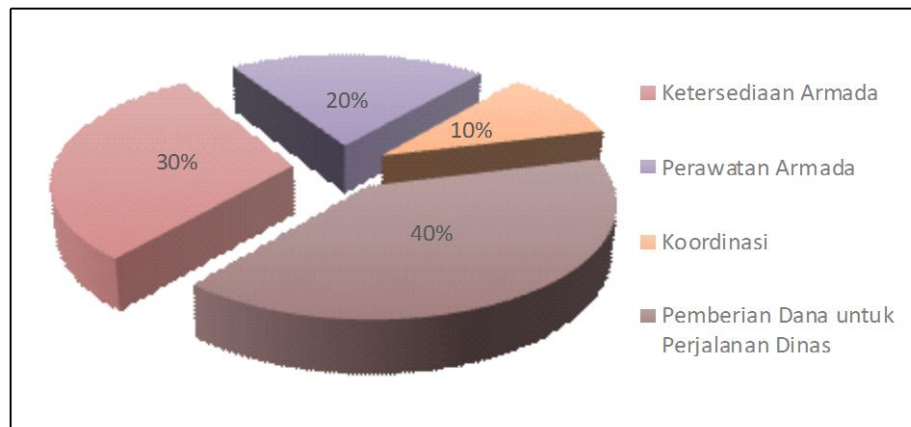
a. Item pernyataan 5a, yaitu adanya *insentif* bagi karyawan yang bekerja secara profesional. Responden yang menjawab “Ya” sebanyak 24 orang atau 80% dan responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 6 orang atau 20%. Karena yang menjawab “Tidak” lebih kecil dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa adanya *insentif* bagi karyawan yang bekerja secara profesional (Tidak Bermasalah).

b. Item pernyataan 5b, yaitu Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Responden yang menjawab “Ya” sebanyak 20 orang atau 66.67% dan responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 10 orang atau 33.33%. Karena yang menjawab “Tidak” lebih kecil dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi (Tidak Bermasalah).

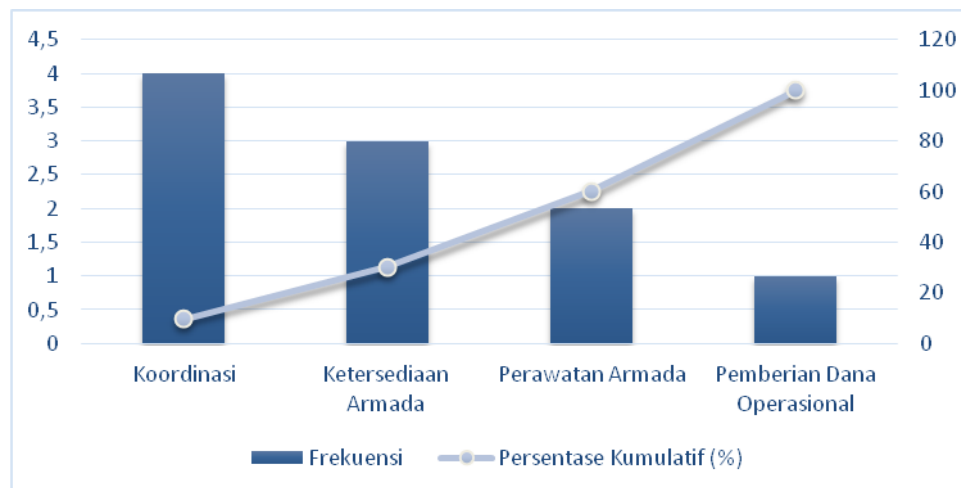
6. Faktor *Money*

Item pernyataan 6, yaitu perusahaan mengalokasikan dana untuk perjalanan dinas. Responden yang menjawab “Ya” sebanyak 5 orang atau 16.67% dan responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 25 orang atau 83.33%. Karena yang menjawab “Tidak” lebih besar dari 43.66% maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan mengalokasikan dana untuk perjalanan dinas tidak sesuai dengan kebutuhan (Bermasalah).

Dari 10 kategori utama yang bermasalah yang ditunjukkan pada tabel IV.6 dan gambar IV.2 dalam perhitungan kuesioner terdapat hasil menjadi 4 (empat) kategori utama yang bermasalah yaitu *Machines*, *Methods*, *Money*. Gambar 3 Diagram Tipe Kategori Utama Penyebab Terjadinya Keterlambatan proses pengiriman produk *Arnotts* Berdasarkan Ranking



Gambar 4 Diagram Pareto Masalah Terjadinya Keterlambatan PT. Intan Utama Logistik



Setelah diketahui hal-hal yang menjadi akar permasalahan penyebab keterlambatan pengiriman produk *Arnotts* ke Alfamarta area Jabodetabek dan Banten pada PT. Intan Utama Logistik, maka tahapan selanjutnya adalah

memberikan solusi atau jalan keluar yang merupakan tindakan efektif bagi permasalahan yang ditemukan dan akan di uraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 Tindakan Efektif atau Solusi Akar Permasalahan Utama

Ranking Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan Utama	Tindakan Efektif atau Solusi
<i>Money</i>	6 Perusahaan Tidak Mengalokasikan Dana Untuk Perjalanan Dinas	Pencairan dana harus menunggu keputusan GM	Sebaiknya GM harus menyediakan dana tak terduga untuk kegiatan perjalanan dinas
<i>Machines</i>	2a Ketersediaan Armada Operasional Tidak Sesuai dengan kebutuhan	Jumlah armada operasional yang digunakan untuk menangani kegiatan distribusi terbatas	Sebaiknya perusahaan mengutamakan pengadaan armada transportasi untuk menunjang kegiatan operasional pengiriman barang agar barang dapat sampai tepat pada waktunya
<i>Machines</i>	2b Perawatan Armada Tidak Dilakukan Secara Berkala	Semua proses pengiriman barang harus menggunakan armada transportasi	Sebaiknya perusahaan melakukan perawatan armada operasional secara berkala agar tidak terjadi kerusakan yang parah, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama dalam memperbaikinya dan tidak mengganggu proses pengiriman barang
<i>Methods</i>	3 Koordinasi Didalam Team Tidak Berjalan dengan Baik	Sudah menjadi kewajiban untuk mengetahui rute bagi kurir	Sebaiknya Atasan harus memberikan pengarahan sebelum keberangkatan kurir agar tidak terjadi kekeliruan pada saat melakukan kegiatan pengiriman barang

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang faktor – faktor penyebab keterlambatan pengiriman produk *Arnotts* ke Alfamart area Jabodetabek dan Banten pada PT. Intan Utama Logistik Tahun 2015, penulis mempunyai kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut : Total pengiriman (*shipment*) pada PT. Intan Utama Logistik di Tahun 2015 berjumlah 9280, barang yang terkirim (*delivery*) berjumlah 7868 dan total barang yang mengalami keterlambatan berjumlah 1410

dengan hasil *performance* yang dicapai sebesar 15.19%. Analisis akar penyebab masalah diketahui 10 variabel yang dinilai oleh responden terdapat 4 variabel yang bermasalah dengan rata – rata persentase faktor bermasalah yaitu > 43.66%. Adapun 4 variabel yang bermasalah yaitu *Machines*, *Methods* dan *Money*. Setelah ditemukan masalah utama dalam permasalahan ini, ada beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan yaitu pencairan dana harus menunggu keputusan GM, jumlah armada

operasional yang digunakan untuk menangani kegiatan distribusi terbatas, seluruh proses pengiriman barang harus menggunakan armada transportasi dan sudah menjadi kewajiban untuk mengetahui rute bagi kurir.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Setiawan, Muhammad Rifni dan Wynd Rizaldy, 2013. *Manajemen Multimoda Transportation dan Freight Forwarder*, In Media, Jakarta.
- Badrudin, 2013 ;*Dasar – Dasar Manajemen*, Alfabeta, Bandung.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Herry Gunawan, 2015. *Pengantar Transportasi dan Logistik*, Raja Grafindo Persada, Depok.
- <http://ejournal.uajy.ac.id/6222/3/TS213408.pdf>
- Irham Fahmi, 2014 ;*Manajemen, Teori, Kasus dan Solusi*, Alfabeta, Bandung.
- John M. Echols dan Hassan Shadily, 2011. ;*Kamus Besar Bahasa Inggris*, PT. Gramedia Utama, Jakarta.
- M. N. Nasution, 2010. *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2014 *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Manahan P. Tampubolon, 2014. *Manajemen Operasi dan Rantai Pemasok*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Muhammad Rifni dan Wynd Rizaldy, 2013. *Manajemen Dasar Penanganan Kargo (Udaradari/ke Laut via Darat)*, In Media, Jakarta.
- Ridwan, 2014. *Pengantar Statistik Sosial*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2014. *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Tita Deitiana, 2011. *Manajemen Operasional Strategi dan Analisis Service dan Manufaktur*, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Vincent Gaspersz , 2014. *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Willem Siahaya, 2013. *Sukses Supply Chain Management Akses Demand Chain Management*, In Media, Jakarta.