

PENYEBAB TERJADINYA PENGIRIMAN BARANG *MISROUTE*

M. Iqbal Firdaus
STMT Trisakti
iqbal@stmt-trisakti.ac.id

Suci Pertiwi
STMT Trisakti
pertiwi.suci25@yahoo.co.id

ABSTRACT

In carrying out the delivery process PT.Trimuda Nuansa Citra transportation services company engaged in the freight forwarder. seek error does not occur for the achievement of good delivery. The purpose of this study was to determine the factors that lead to the delivery of goods misroute. Data analysis technique used is the analysis of the factors to look for a dominant factor causing misroute delivery. The results of the research that is the dominant factor causing the delivery of goods is a factor misroute machinery, equipment and infrastructure, labor factor, external environmental factors. While subfactors that most influence is the lack of motivation of labor subfactors, subfactors workplace conditions were inadequate, subfactors absence of financial incentives for couriers when performing work beyond its capacity, subfactors work procedures that are less obvious and subfactors of customer data that is not clear.

Keywords: *Factors, Sub Factor, Misroute, Factor Analysis, Measurement Kaiser-Meyer-Olkin, Bartlett Test.*

PENDAHULUAN

Dalam industri jasa *freight forwarder*, bertanggung jawab atas segala kondisi barang yang mereka kirimkan agar sampai kepada *consignee* dengan baik artinya tidak ada kesalahan baik tertukar, salah tujuan, rusak, hilang dan sebagainya. Namun, sebagai pelaku industri jasa tentunya banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi saat melakukan proses pengiriman, kendala yang dihadapi oleh PT.Trimuda Nuansa Citra Jakarta (PT. TNC Jakarta), yaitu pengiriman barang *Misroute*, hal ini dikarenakan adanya kesalahan tenaga kerja dalam melaksanakan prosedur kerja baik dalam prosedur penerimaan barang, pencatatan atau dokumentasi, penyortiran barang, maupun dalam persiapan

Penyebab Terjadinya Pengiriman Barang Misroute

pengiriman barang, kesalahan komunikasi akibat kurangnya komunikasi baik dari atasan kepada bawahan atau sebaliknya, tidak teliti dalam penyortiran, serta sistem dan prosedur yang begitu rumit sehingga terkadang sulit dipahami oleh tenaga kerja, pekerja yang kurang pengetahuan dan kurangnya kemampuan kurir dalam mengerjakan pekerjaannya, adapun kesalahan yang disebabkan oleh pihak luar perusahaan yaitu kesalahan *customer* dalam mengisi formulir pengiriman (tulisan yang tidak terbaca, data yang kurang lengkap. *Misroute* sendiri membuat proses pengiriman menjadi terhambat bahkan terlambat sampai ke tempat tujuan akibat adanya pengiriman ulang dan akibatnya menimbulkan biaya kiriman tambahan juga menimbulkan keluhan dari pelanggan akibat barang yang dikirim terlambat dan menimbulkan profit perusahaan menurun. Beberapa penyebab terjadinya *Misroute* adalah (a) prosedur kerja yang rumit sehingga menyebabkan kesalahan prosedur dalam proses penanganan penerimaan dan pengiriman barang, (b) kurangnya komunikasi antara petugas admin dengan *courier*, (c) kurangnya kemampuan dan pengetahuan karyawan mengenai pekerjaannya, (d) kesalahan operator atau petugas *outbound*, (e) tidak teliti dalam proses penyortiran, dan (f) data *customer* tidak jelas (tulisan tidak terbaca, kurang lengkap, salah dalam penulisan). Dalam hal ini, tulisan ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pengiriman barang *misroute* pada PT. TNC Jakarta dan untuk mengetahui tindakan / solusi dari faktor-faktor penyebab terjadinya pengiriman barang *misroute* pada PT.TNC Jakarta. Teknik Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis faktor. Analisis faktor, menurut Kusnendi (2008) merupakan salah satu teknik statistik multivariate. Tujuannya adalah untuk mengelompokkan data menjadi beberapa kelompok sesuai dengan saling korelasi antar variabel. Pada aplikasi penelitian, analisis factor dapat digunakan untuk mengetahui pengelompokan individu sesuai dengan karakteristiknya, maupun untuk menguji validitas konstruk. Dalam analisis faktor, tidak ada variabel dependen dan independen. Proses analisis faktor sendiri mencoba menemukan hubungan (*interrelationship*) antar sejumlah variabel-variabel yang saling dependen dengan yang lain, sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dari jumlah awal. Menurut Santoso (2006), Analisis Faktor adalah analisis yang bertujuan mencari faktor-faktor utama yang paling mempengaruhi variabel dependen dari serangkaian uji yang dilakukan atas serangkaian variabel independen sebagai faktornya. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah faktor penyebab *misroute* dan variabel independen adalah subfaktor dari masing-masing faktor penyebab *misroute*. Adapun tahapan yang dilakukan dalam

menganalisis data menurut Astina *et al.* (2012), sebagai berikut (1) Tahapan Perhitungan RI (Relatif Indeks), yaitu Perhitungan Nilai Total, Perhitungan Skor Total, Perhitungan Relatif Indeks, dan (2) Tahapan perhitungan Analisis Faktor dengan menggunakan *Statistical Program For Social Science (SPSS) for Windows* versi 17, yaitu (a) membentuk matriks korelasi, kemudian menentukan nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) (Hair, Anderson, Tatham, dan Black, 1998), nilainya dianggap layak jika di atas 0,5. Menentukan nilai *Measures of Sampling Adequacy (MSA)*, nilai MSA yang layak dianalisis yaitu di atas 0,5; dan (b) melakukan ekstraksi faktor, kriteria yang digunakan adalah *latent root criterion* berdasarkan eigen value. Metode yang digunakan yaitu *Principal Component Analysis*. Menginterpretasikan hasil analisis faktor (bobot faktor di atas 0,5). Perhitungan dengan menggunakan *Statistical Program For Social Science (SPSS) for Windows* versi 17. Penggunaan dengan cara KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) ini telah diteliti sebelumnya oleh Chong, Yap dan Mohammad (2013), Demircioğlu, Aslan dan Yadigaroglu (2014), juga oleh Tilokavichai, Sophatsathit dan Chandrachai (2012).

Misroute

Misroute menurut Farlex (2014) TIDAK ADA DI DAFPUS?? *Misroute is sending something to the wrong destination*. Dapat diartikan mengirim sesuatu ke tujuan yang salah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Misroute* adalah kesalahan pengiriman sesuatu ke tempat atau tujuan yang salah akibat kesalahan rute atau jalan yang ditempuh. *Misroute* sering mengakibatkan terlambatnya pengiriman barang karena adanya pengiriman ulang yang harus dilakukan oleh perusahaan pengiriman barang, sehingga hal ini mengakibatkan biaya pengiriman dua kali lipat. Misroute menurut *Oxford Dictionary* (2014) TIDAK ADA DI DAFPUS?? *Divert or direct to the wrong place or by the wrong route*. Atau dapat diartikan dialihkan atau dikirim ke tempat yang salah atau melalui rute yang salah. Terminologi *Misroute* dalam logistik artinya salah antar, salah kirim, atau salah jalur, oleh pengirim, dikirim ke alamat yang salah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Pengiriman Barang *Misroute*

Untuk menentukan faktor yang mempengaruhi terjadinya pengiriman barang *misroute*, faktor yang diteliti disusun dan dikelompokkan menjadi lima kelompok, yaitu Faktor Tenaga Kerja, Faktor Mesin, Peralatan dan Infrastruktur, Faktor Keuangan, Faktor Metode dan Prosedur Kerja Dan Faktor Lingkungan Eksternal dengan masing-masing subfaktornya. Setelah hasil nilai

Penyebab Terjadinya Pengiriman Barang Misroute

akumulasi didapatkan, maka nilai akumulasi yang diperoleh tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan Relatif Indeks dan Analisis Faktor. Perhitungan Relatif Indeks digunakan untuk menentukan faktor dominan penyebab *misroute*, sedangkan Analisis Faktor digunakan untuk menentukan subfaktor dominan dari masing-masing faktor penyebab *misroute*.

Untuk mengetahui faktor yang paling dominan penyebab terjadinya pengiriman barang *misroute* maka dilakukan perhitungan Relatif Indeks terhadap masing-masing faktor dengan melalui beberapa langkah, yaitu sebagai berikut :

a) Perhitungan Nilai Total

a) Faktor Tenaga Kerja

$$\sum_{n=8} = 210 + 192 + 197 + 182 + 184 + 195 + 184 + 175 = 1519$$

b) Faktor Mesin, Peralatan & Infrastruktur

$$\sum_{n=6} = 189 + 180 + 188 + 186 + 189 + 208 = 1140$$

c) Faktor Keuangan

$$\sum_{n=4} = 164 + 162 + 155 + 152 = 633$$

d) Faktor Metode dan Prosedur Kerja

$$\sum_{n=8} = 183 + 177 + 179 + 186 + 196 + 189 + 185 + 202 = 1497$$

e) Faktor Lingkungan Eksternal

$$\sum_{n=3} = 177 + 192 + 194 = 563$$

b) Perhitungan Skor Total

Karena setiap faktor memiliki jumlah subfaktor yang berbeda, maka untuk memudahkan dalam perhitungan selanjutnya, kemudian dihitung skor faktor dari setiap faktor.

Berikut hasil dari perhitungan skor faktor dari setiap faktor :

1) Faktor Tenaga Kerja

$$\text{Skor Total} = \frac{1519}{8} = 189,875$$

2) Faktor Mesin, Peralatan & Infrastruktur

$$\text{Skor Total} = \frac{1140}{6} = 190,000$$

3) Faktor Keuangan

$$\text{Skor Total} = \frac{633}{4} = 158,250$$

4) Faktor Metode dan Prosedur Kerja

$$\text{Skor Total} = \frac{1497}{8} = 1187,125$$

5) Faktor Lingkungan Eksternal

$$\text{Skor Total} = \frac{563}{3} = 1187,665$$

c) Perhitungan Nilai Relatif Indeks

Setelah didapatkan skor total dari setiap faktor kemudian dihitung nilai Relatif Indeks dari setiap faktor. Nilai RI akan berkisar antara 0 (minimum) dan 1 (maksimum), semakin mendekati nilai 1, maka faktor tersebut semakin mempengaruhi terjadinya pengiriman barang *misroute*.

Faktor Tenaga Kerja

Dari perhitungan dapat dijelaskan bahwa pada faktor tenaga kerja memiliki nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) sebesar 0,641. Sedangkan syarat nilai KMO adalah >0,5 dengan angka sig.0 sehingga nilai tersebut dianggap layak. KMO digunakan untuk menentukan kesesuaian pemakaian analisis faktor.

Berdasarkan perhitungan Nilai MSA (*Measures of Sampling Adequacy*) dapat dijelaskan bahwa nilai MSA dari delapan subfaktor tenaga kerja adalah antara 0,557 - 0,733. Berdasarkan nilai tersebut, maka faktor tenaga kerja dianggap layak untuk dilakukan analisis selanjutnya karena sudah memenuhi syarat nilai MSA terkecil, yaitu > 0,5 dan setiap subfaktor yang ada nilainya > 0,5. Dari perhitungan Nilai Komunalitas Faktor Tenaga Kerja dapat dijelaskan bahwa dari delapan subfaktor memiliki nilai antara 0,528-0,791, maka seluruh nilai dari setiap subfaktor sudah memenuhi syarat yaitu > 0,5 atau dapat dikatakan bahwa variabel mampu menjelaskan faktor > 50%. Misalnya pada faktor 1 sub 1 nilai yang didapatkan yaitu 0,786 berarti faktor 1 sub 1 mampu menjelaskan faktor sebesar 78,6%. Pada tabel ini menunjukkan seberapa besar variabel dapat menjelaskan faktor. Nilai *eigenvalue* digunakan untuk menunjukkan kepentingan relatif masing-masing subfaktor dalam menghitung *varians* dari variabel-variabel yang dianalisa. Faktor Mesin, Peralatan dan Infrastruktur.

Penyebab Terjadinya Pengiriman Barang Misroute

Berdasarkan perhitungan dapat dijelaskan bahwa pada faktor mesin, peralatan dan infrastruktur memiliki nilai KMO 0,689, yang artinya layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut karena nilai KMO yang didapatkan $> 0,5$.

Dari perhitungan Nilai MSA (*Measures of Sampling Adequacy*) dapat dijelaskan bahwa faktor mesin, peralatan dan infrastruktur layak untuk dilakukan analisis selanjutnya. Hal ini dikarenakan nilai MSA yang diperoleh adalah antara 0,509 – 0,760 yang artinya nilai MSA dari masing-masing subfaktor $> 0,5$.

Berdasarkan perhitungan komunalitas digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel dapat menjelaskan faktor. Dari seluruh subfaktor dari faktor mesin, peralatan dan infrastruktur memiliki nilai $> 0,5$, yang artinya masing-masing subfaktor dapat menjelaskan faktor $> 50\%$.

Berdasarkan perhitungan Nilai *eigenvalue* menunjukkan kepentingan relatif masing-masing subfaktor dalam menghitung varians dari variabel-variabel yang dianalisa. Jika nilai *Cummulatif* dari *eigenvalue* sudah melebihi 50%, maka nilai *eigenvalue* tersebut dianggap layak untuk menentukan faktor dan tidak perlu dilakukan analisis selanjutnya.

Faktor Keuangan

Berdasarkan perhitungan dapat dijelaskan bahwa nilai KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) dari hasil *output* perhitungan analisis faktor pada faktor keuangan sudah memenuhi syarat yaitu 0,712 yang berarti $> 0,5$, sehingga faktor keuangan dianggap layak untuk dilakukan analisis selanjutnya. Nilai KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ini berfungsi untuk menunjukkan kesesuaian penggunaan analisis faktor. Syarat dari nilai KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) adalah nilai yang didapatkan harus $> 0,5$ untuk bisa dilakukan analisis selanjutnya. Berdasarkan perhitungan nilai MSA yang diperoleh maka dapat dijelaskan bahwa pada faktor keuangan sudah memenuhi syarat dan layak untuk dilakukan analisis selanjutnya, karena nilai MSA terendah, yaitu 0,659 yang berarti $> 0,5$. Berdasarkan perhitungan Nilai komunalitas digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel dapat menjelaskan faktor, dengan syarat nilai $> 0,5$. Berdasarkan tabel di atas seluruh subfaktor dinyatakan layak karena nilai yang didapatkan antara 0,751 – 0,926 atau $> 0,5$. Berdasarkan perhitungan nilai *eigenvalue* untuk menentukan berapa banyak faktor yang dapat terbentuk dan menunjukkan kepentingan relatif masing-masing subfaktor dalam menghitung varians dari variabel-variabel yang dianalisis.

Faktor Metode dan Prosedur Kerja

Dari perhitungan dapat dijelaskan bahwa nilai KMO pada faktor metode dan prosedur kerja adalah 0,709. Sehingga dapat diartikan layak untuk analisis selanjutnya karena nilai KMO yang diperoleh $> 0,5$.

Berdasarkan perhitungan nilai MSA yang didapatkan dari faktor metode dan prosedur adalah antara 0,528 – 0,900 . Hal ini menunjukkan bahwa faktor metode dan prosedur layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut karena seluruh nilai MSA $> 0,5$.

Berdasarkan perhitungan nilai komunalitas dari tabel 16, nilai subfaktor yang didapatkan antara 0,558 – 0,824 yang berarti seluruh nilai tersebut dianggap layak karena $> 0,5$ atau dapat dikatakan bahwa variabel mampu menjelaskan faktor $> 50\%$. Nilai komunalitas digunakan menunjukkan seberapa besar variabel mampu atau dapat menjelaskan faktor.

Berdasarkan perhitungan nilai *eigenvalue* menunjukkan kepentingan relatif masing-masing subfaktor dalam menghitung varians dari variabel-variabel yang dianalisa.

Faktor Lingkungan Eksternal

Berdasarkan perhitungan nilai KMO, dapat diketahui bahwa faktor lingkungan eksternal memiliki nilai KMO sebesar 0,655 atau layak untuk dianalisis lebih lanjut karena $> 0,5$.

Berdasarkan perhitungan nilai MSA faktor lingkungan eksternal layak untuk dianalisis lebih lanjut karena seluruh nilai MSA dari faktor lingkungan eksternal $> 0,5$.

Berdasarkan perhitungan nilai komunalitas, maka diketahui bahwa nilai yang di dapatkan antara 0,690 – 0,866. Sehingga seluruh subfaktor dari faktor lingkungan eksternal tersebut layak untuk dianalisis lebih lanjut karena $> 0,5$ atau dapat mejelaskan faktor $> 50\%$. Misalnya pada Faktor 5 sub 1 dengan nilai communalities yaitu 0,738, sehingga bisa dikatakan bahwa Faktor 5 sub 1 dapat menjelaskan faktor sebesar 73,85. Nilai komunalitas menunjukkan seberapa besar variabel dapat menjelaskan faktor.

Berdasarkan perhitungan nilai *eigenvalue* cummulative dari faktor lingkungan eksternal adalah 92,928%. Nilai *eigenvalue* ini digunakan untuk menunjukkan kepentingan relative masing-masing subfaktor dalam menghitung *variens* dari variabel-variabel yang dianalisa.

Hasil Analisis Faktor

Setelah melalui beberapa tahapan analisis faktor di atas, maka hasilnya dapat dikumpulkan dalam satu tabel untuk memudahkan dalam penentuan

Penyebab Terjadinya Pengiriman Barang Misroute

subfaktor dominan per faktor penyebab pengiriman barang *misroute* dilihat dari hasil *Extraction* pada perhitungan *Communalities*.

Dari hasil perhitungan analisis dapat dijelaskan hasil dari analisis faktor dimana analisis faktor ini bertujuan untuk mengetahui subfaktor yang paling dominan dari masing-masing faktor penyebab *misroute*. Pada faktor Tenaga kerja (F1), subfaktor 2 memiliki nilai *communalities* paling tinggi sehingga dianggap paling mempengaruhi faktor F1 atau paling dominan yaitu sebesar 0,791, nilai ini didapatkan dari hasil ekstraksi masing-masing faktor untuk menunjukkan seberapa besar variabel mampu menjelaskan faktor. Variabel dianggap sah bila memiliki bobot faktor $> 0,5$ semakin tinggi nilainya maka variabel tersebut semakin mempengaruhi penyebab terjadinya *misroute* dan nilai *cumulative* sebesar 63,707% yang didapatkan dari nilai *cumulative* hasil perhitungan nilai *eigenvalue* yang menunjukkan kepentingan relatif masing-masing subfaktor dalam menghitung varians dari variabel-variabel yang dianalisis. Begitu pula dengan faktor Mesin, Peralatan & Infrastruktur (F2), subfaktor 4 dianggap paling dominan karena memiliki nilai *communalities* sebesar 0,759 dan nilai *cumulative* sebesar 66,341%. Untuk Faktor Keuangan (F3) subfaktor 3 yang paling dominan dengan nilai *communalities* sebesar 0,926 dan nilai *cumulative* sebesar 87,474%. Pada faktor Metode dan Prosedur Kerja (F4), subfaktor 1 dianggap paling dominan dengan nilai *communalities* sebesar 0,824 dan nilai *cumulative* sebesar 68,282%. Serta untuk faktor terakhir yaitu faktor Lingkungan Eksternal (F5) subfaktor yang paling dominan yaitu subfaktor 1 dengan nilai *communalities* 0,886 karena $> 0,5$ dan merupakan nilai tertinggi dari seluruh subfaktor pada faktor F5, dengan nilai *cumulative* sebesar 76,457%.

Tindakan Solusi dari Faktor-Faktor Penyebab Misroute

Berdasarkan hasil analisis faktor diatas maka dapat dibuat tindakan solusi dari masing-masing faktor penyebab *misroute*. Tindakan solusi tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2 Tindakan Solusi dari Faktor Penyebab *Misroute*

Faktor Penyebab <i>Misroute</i>	Subfaktor	Tindakan / Solusi
Faktor Tenaga Kerja	Keahlian tenaga kerja	Memberikan training kepada karyawan sesuai bidangnya masing-masing untuk menambah keahlian
	Kurangnya motivasi kerja tenaga kerja	Menambah motivasi terhadap karyawan melalui training dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman
	Kurangnya kedisiplinan tenaga kerja	Menambah kedisiplinan karyawan dengan memberikan peraturan dan sanksi yang jelas
	Jumlah pekerjaan yang kurang memadai / kurang sesuai dengan aktivitas pekerjaan yang ada	Memberikan jumlah pekerjaan sesuai dengan aktivitas pekerjaan yang ada
	Penggantian tenaga kerja baru	Memberikan training dan pelatihan kerja kepada tenaga kerja baru
	Kurangnya komunikasi antara kurir dengan team leader	Menambah komunikasi antara kurir dengan team leader
Faktor Mesin, Peralatan dan Infrastruktur	Kesalahan dalam pengisian formulir pengiriman	Melakukan pengecekan ulang saat mengisi formulir pengiriman
	Kesalahan dalam input data ke sistem computer	Melakukan pengecekan ulang saat input data ke komputer
	Ketersediaan peralatan yang memadai / sesuai kebutuhan	Menyediakan peralatan penunjang pekerjaan kepada karyawan sesuai bagiannya masing-masing
	Kerusakan peralatan penunjang	Memperbaiki peralatan penunjang yang rusak
	Kurangnya kemampuan tenaga kerja dalam	Melakukan pelatihan bagi tenaga kerja mengenai bagaimana cara

Penyebab Terjadinya Pengiriman Barang Misroute

Faktor Penyebab Misroute	Subfaktor	Tindakan / Solusi
Faktor Keuangan	menggunakan peralatan	menggunakan peralatan kerja yang baik
	Kondisi tempat kerja yang kurang memadai	Mengatur kondisi tempat kerja agar lebih memadai (bersih, rapi, teratur, nyaman)
	Kondisi gudang / tempat penyimpanan barang dan material yang kurang memadai	Mengatur layout gudang agar lebih memadai untuk melakukan aktivitas yang ada
	Kebutuhan ruang kerja yang sesuai dengan bagian pekerjaan	Memberikan ruang kerja yang sesuai dengan masing-masing bagian pekerjaan
	Uang jalan yang tidak sesuai dengan pekerjaan (jarak, volume/kapasitas barang)	Memberikan uang jalan sesuai dengan jarak dan kapasitas barang yang diangkut
	Gaji yang tidak sesuai dengan pekerjaan	Memberikan gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang dilaksanakan
	Tidak adanya uang insentif kurir saat melaksanakan pekerjaan yang melebihi kapasitasnya	Memberikan uang insentif kepada kurir saat melaksanakan pekerjaan yang melebihi kapasitasnya
Faktor Metode dan Prosedur Kerja	Tidak adanya uang lembur kurir saat melaksanakan pekerjaan melewati jam kerja	Memberikan uang lembur kepada kurir saat melaksanakan pekerjaan melewati jam kerja
	Prosedur kerja yang kurang jelas	Membuat prosedur kerja yang jelas, memberikan training mengenai prosedur kerja dan menempelkan ringkasan prosedur kerja pada masing-masing bagian kerja
	Pembagian kerja yang kurang jelas atau tidak	Membagi pekerjaan secara jelas sesuai dengan bagian pekerjaan dan

Faktor Penyebab <i>Misroute</i>	Subfaktor	Tindakan / Solusi
Faktor Lingkungan Eksternal	sesuai	jabatan masing-masing karyawan
	Urutan pekerjaan yang tidak jelas	Membuat urutan pekerjaan yang jelas
	Pelaksanaan pekerjaan karyawan yang tidak sesuai dengan prosedur	Memastikan karyawan agar selalu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dengan melakukan kontrol kerja dan evaluasi
	Kurangnya kontrol kerja oleh atasan	Melakukan penambahan kontrol kerja oleh atasan
	Tidak adanya evaluasi kerja secara berkala	Membuat evaluasi kerja secara berkala
	Perubahan prosedur kerja	Melakukan sosialisasi prosedur kerja baru kepada karyawan
	Kesalahan dalam penyortiran	Melakukan pengecekan ulang saat penyortiran
	Kesalahan pengisian data pada formulir oleh customer	Melakukan pengecekan ulang saat proses pengisian data formulir oleh customer
	Data customer yang tidak jelas	Memeriksa dan memastikan kepada customer bila ada data yang tidak jelas
	Data customer tidak lengkap	Memeriksa dan memastikan pengisian data oleh customer sudah lengkap

(Sumber: Tindakan Solusi, diolah oleh penulis)

SIMPULAN

Faktor dominan penyebab pengiriman barang *misroute* pada PT.Trimuda Nuansa Citra Tahun 2013 adalah Faktor Mesin, Peralatan & Infrastruktur dengan nilai RI sebesar 0,7600, Faktor Tenaga Kerja dengan nilai RI sebesar 0,7595 dan Faktor Lingkungan Eksternal dengan nilai RI sebesar 0,7507. Sementara itu, subfaktor yang paling mempengaruhi terjadinya pengiriman barang *misroute* dari masing-masing faktor. 1) pada Faktor Tenaga Kerja, yaitu Kurangnya motivasi tenaga kerja sebesar 0,791 dengan nilai cumulative sebesar 63,707%, 2) Faktor Mesin, Peralatan & Infrastruktur, yaitu Kondisi tempat

Penyebab Terjadinya Pengiriman Barang Misroute

kerja yang kurang memadai sebesar 0,759 dengan nilai *cumulative* sebesar 66,341%, 3) Faktor Keuangan, yaitu Tidak adanya uang insentif kurir saat melakukan pekerjaan yang melebihi kapasitasnya sebesar 0,926 dengan nilai *cumulative* sebesar 87,474, 4) Faktor Metode dan Prosedur Kerja, yaitu prosedur kerja yang kurang jelas sebesar 0,824 dengan nilai *cumulative* sebesar 68,282% dan 5) Faktor Lingkungan Eksternal yaitu data customer yang tidak jelas sebesar 0,866 dengan nilai *cumulative* sebesar 76,457%.

Berdasarkan faktor-faktor dominan penyebab *misroute* tersebut dapat disimpulkan tindakan atau solusi yang dapat dilakukan, sebagai berikut, 1) Faktor Tenaga Kerja, subfaktor kurangnya motivasi tenaga kerja mempunyai tindakan solusi yaitu menambah motivasi terhadap karyawan melalui training dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, 2) Faktor Mesin, Peralatan dan Infrastruktur, subfaktor Kondisi tempat kerja yang kurang memadai mempunyai tindakan solusi yaitu Mengatur kondisi tempat kerja agar lebih memadai (bersih, rapi, teratur, nyaman), 3) Faktor Keuangan, subfaktor Uang jalan tidak sesuai dengan pekerjaan (jarak, volume, kapasitas barang), mempunyai tindakan solusi yaitu memberikan uang jalan sesuai dengan jarak dan kapasitas barang yang diangkut, 4) aktor Metode dan Prosedur Kerja, subfaktor Prosedur kerja yang kurang jelas, mempunyai tindakan solusi yaitu membuat prosedur kerja yang jelas, memberikan training mengenai prosedur kerja dan menempelkan ringkasan prosedur kerja pada masing-masing bagian kerja, dan 5) Faktor Lingkungan Eksternal, subfaktor Data customer yang tidak jelas mempunyai tindakan solusi yaitu memeriksa dan memastikan kepada customer bila ada data yang tidak jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Astina, Dhian C. Nur, Ida Ayu Rai Widhiawati & I.G. Putu Joni. 2012. Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pelaksanaan Pekerjaan Proyek Konstruksi di Kabupaten Tabanan, *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil* Vol. 1(1).
- Chong, K-Rine, Ben Chin-Fook Yap & Zulkifflee Mohamad. 2013. A Study on the Application of Factor Analysis and the Distributional Properties of Financial Ratios of Malaysian Companies. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*. Vol. 2 (4).
- Darlington, Richard B. 2009. *Factor Analysis*.

Online (www.psych.cornell.edu/Darlington/factor.htm).

- Demircioğlu, Gokhan, Ayşegül, Aslan & Yadigaroglu, Mustafa. 2014. Exploratory Factor Analysis Study For The Scale Of High School Students' Attitudes Towards Chemistry. *International Journal on New Trends in Education and Their Implications*. Vol. 5 (1).
- Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham & W.C. Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kusnendi. 2008. *Model Model Persamaan Struktural*. Bandung : Alfabeta.
- Santoso, S. 2006. *Buku latihan SPSS Statistik Multivariat*. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia.
- Tilokavichai, Varanya, Peraphon Sophatsathit, Peraphon Chandrachai & Achara. 2012. Analysis of Linkages between Logistics Information Systems and Logistics Performance Management under Uncertainty. *European Journal of Business and Management*. Vol 4 (9).