

FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG REGULER DARI GUDANG PUSAT KE CONSIGNEE PADA JASAN COURIER DOMESTIK PT. CARAKA YASA JAKARTA TAHUN 2012

Oleh :

Karno

(Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Borobudur)

ABSTRACT

This study aims to determine the development of the regular delivery of goods from the central warehouse to the consignee. To determine the factors that cause delays in delivery of goods regularly from the central warehouse to consignee. Determine effective actions. solutions to the root causes major delays in delivery of goods regularly from the central warehouse to the consignee. By using a causakl diagram is a diagram that shows the relationship between cause and effect. The result showed that the development of regular shipments in 2012, on average on average time by 93% and the average delay of 7%. Factors causing delays in deliveri of regular goods is the warehouse area has not been propotional to the amount of goods to be sent, less skilled employees in charge of data items in the system, lack of training and skills of employees.

Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dewasa ini menuntut perkembangan di berbagai bidang, terutama transportasi sehingga menimbulkan banyak usaha di bidang jasa pengiriman barang atau yang disebut freight forwarder. Freight forwarding merupakan perdagangan atau pekerjaan yang secara khusus memfasilitasi pergerakan paket dengan menggunakan moda transportasi tertentu. Jasa pengiriman paket telah lama dianggap sebagai salah satu penengah dalam memindahkan kargo dari satu titik asal ke titik tujuan. Bisnis utama freight forwarding adalah memberikan jasa pelayanan atau pengurusan bagi seluruh kegiatan pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimoda transportasi baik melalui darat, laut atau udara.

PT. Caraka Yasa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa freight forwarder, untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan,

penyimpangan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, peninmbangan, pengurusan dokumen, kalim atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan biaya-biaya lainnya berkenan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya oleh yang berhak menerima (consignee).

Untuk memberikan pelayanan terbaik demi terlaksananya pengiriman kargo k econsignee, perusahaan memiliki kendala-kendala seperti; kurang terlampirnya petugas dalam mengisi data kargo pada sistem yang akan dikirim, ke tersediaan truk untuk mengangkut barang dinilai masih kurang, packing barang belum selesai dengan regulasi pengiriman kargo domestik, dan kesehatan, keselamatan, lingkungan kerja belum tercipta dengan baik.

Kendala-kendala tersebut mengakibatkan pada terlambatnya pengiriman barang dari gudang outbond ke consignee. Keterlambatan ini menjadi suatu masalah bagi perusahaan, karena consignee sebagai customer akan merasa tidak puasa akan pelayanan yang diberikan yang akan mengakibatkan adanya complain bahkan customer bisa pergi. Dalam menanggapi complain dari customer sebelum

mereka memutuskan untuk beralih pesaing lain, PT. Caraka Yasa harus bertindak untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan mencari faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang dari gudang outbond ke consignee agar terciptanya ketepatan waktu dalam pengiriman barang kepada consignee.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik membuat penelitian dan mengemukakannya dalam bentuk penelitian yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG REGULER DARI GUDANG PUSAT KE CONSIGNEE PADA JASA COURIER DOMESTIK PT.CARAKA YASA JAKARTA TAHUN 2012.**

Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana perkembangan pengiriman barang reguler dari gudang pusat ke consignee?
- b. Apa faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler dari gudang pusat ke consignee?
- c. Apa akar masalah utama dan tindakan efektif/solusi terhadap akar masalah utama keterlambatan pengiriman barang reguler dari gudang pusat ke consignee?

Metodologi Penelitian

Di dalam pengumpulan data serta keterangan-keterangan yang diperlukan dan

dipergunakan beberapa teknik pengumpulan data. Hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui teknik yang dipergunakan dalam upaya memperoleh data.

Teknik Analisis data

Dalam mencari faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler dari gudang pusat ke consignee, penulis menggunakan alat analisis diagram sebab akibat.

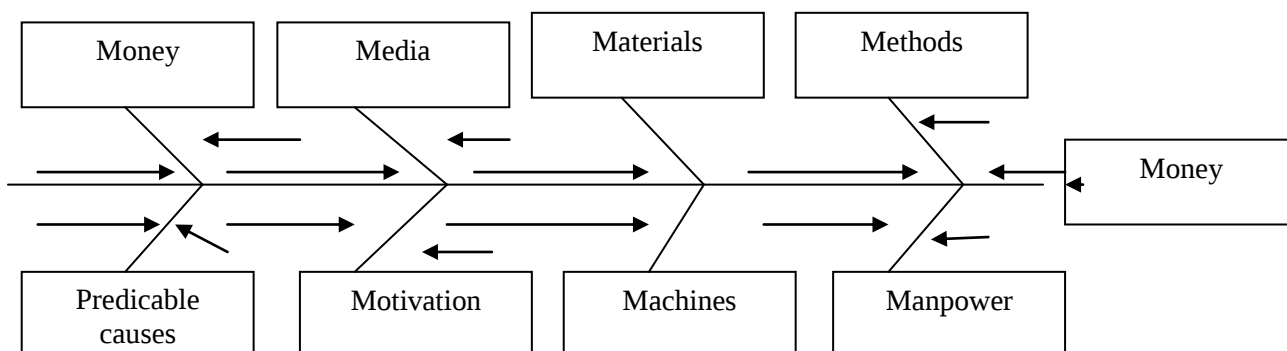
Pendekatan diagram sebab akibat ini menurut Vincent Gaspersz (2011:79) adalah “Diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat”. diagram tersebut digunakan untuk menunjukkan faktor-faktor penyebab(sebab) penurunan produktivitas dan karakteristik (akibat) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu.

Diagram sebab akibat ini sering juga disebut sebagai diagram tulang iga karena bentuknya seperti kerangka ikan. Diagram ini pertama kali diperkenalkan oleh Prof. Kaoru Ishikawa dari Universitas Tokyo tahun 1953 sehingga dikenal sebagai Diagram Ishikawa (Ishikawa’s Diagram).

Dengan diketahui penyebab masalah tersebut, dapat diambil tindakan perbaikan yang efektif. Pada dasarnya diagram sebab akibat dapat dipergunakan untuk kebutuhan-kebutuhan berikut :

- a. Membantu mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah,
- b. Membantu membangkitkan ide-ide untuk solusi suatu masalah,
- c. Membantu dalam penyelidikan atau pencarian fakta lebih lanjut.

Gambar 1.1
Diagram Sebab-Akibat



Berdasarkan hal diatas, Vincent Gaspersz (2011:106-108) menjelaskan : dapat disusun langkah-langkah solusi masalah yang efektif, yaitu :

- Mendefinisikan masalah secara tertulis.
- Membangun diagram sebab akibat yang dimodifikasi (lihat diagram 1.1)
- Mengidentifikasi tindakan atau solusi yang efektif.
- Menerapkan atau melakukan implementasi terhadap solusi atau tindakan-tindakan yang diajukan tersebut.

Diagram tulang ikan terdiri dari permasalahan utama dan penyebab utama. Jadi, penyebab utama dihubungkan dengan permasalahan utama melalui cabang utama. Tiap cabang utama memiliki cabang-cabang penyebab yang lebih kecil dimana tiap cabang memiliki hubungan dengan penyebab utama dan memiliki rangkaian penyebab yang lebih spesifik.

Pembuatan digram tulang ikan memerlukan brainstorming untuk menentukan permasalahan dan menganalisa penyebab keterlambatan pengiriman kargo jasa kurir melalui jalur udara.

Dalam penulisan kali ini akar penyebab maslaah berdasarkan hubungan keterangan sebab akibat, dan mengkategorikan sumber-sumber penyebab masalah sebagai predicable causes berdasarkan prinsip 7M, yaitu :

- Man Power (tenaga kerja) : berkaitan dengan keterbatasan pengetahuan (tidak terlatih, tidak berpengalaman), kurangnya keterampilan dasar yang berkaitan dengan mental dan fisik, kelelahan, stress, ketidakpedulian akan bahaya, dan lain lain.
- Machines (mesin-mesin dan peralatan) : berkaitan dengan tiadanya sistem perawatan pretentif terhadap mesin-mesin utama dan pendukung, termasuk fasilitas dan peralatan lain yang tidak sesuai dengan spesifikasi tugas, terlalu tua dan lain lain.
- Methods (metode kerja): berkaitan dengan prosedur dan metode kerja yang benar baik yang tidak tersedia, tidak tertulis, maupun yang tidak diketahui dan lain-lain.
- Material (bukan bahan baku dan penolong) : berkaitan dengan tidak adanya spesifikasi dengan kualitas bahan baku dan bahan penolong yang digunakan, ketidaksesuaian dengan spesifikasi dengan kualitas bahan tersebut yang telah ditetapkan, serta tidak adanya penanganan yang cepat dan efektif terhadap bahn baku dan bahan penolong tersebut, dan lai-lain.
- Media : berkaitan dengan tempat dan bahan baku kerja yang tidak memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, keselamatan dan kesehatan kerja, lingkungan kerja yang

kondusif, kebisingan yang berlebihan dan lain-lain.

- f. Motivation (motivasi) : sikap yang ditanamkan pada setiap pekerja harus profesional dan benar dalam bekerja, harus memiliki sifat kreatif, reaktif, dan mampu bekerjasama dalam tim, serta memiliki respon yang cepat tanggap.
- g. Money (keuangan) : ada dan tidak adanya finansial yang tersedia guna memperlancar program peningkatan kinerja balanced scorecard yang akan dilaksanakan.

Penjelasan *Whys Keyes*

Tujuan digunakannya bertanya mengapa beberapa kali, untuk menemukan agar penyebab dari suatu masalah yang berkaitan dengan produktivitas perusahaan. Prof. Kaoru Ishikawa pakar kualitas dari Jepang menyetakan bahwa tanda pertama dari masalah adalah gejala (symptoms), bukan penyebab (causes). Oleh karena itu perlu dipahami apa yang disebut gejala, penyebab, dan akar penyebab (root causes), lihat tabel 1.1

Tabel 1.1
Perbedaan antara Gejala, Penyebab, dan Akar Penyebab

Tingkat	Observasi	Tindakan	Hasil (outcome)
Gejala	Mobil mogok	Memanggil kendaraan derek	Mengeluarkan biaya RP. 200.000
Penyebab	Aki tidak berfungsi	Mengganti aki mobil	Tiba terlambat ditujuan
Akar Penyebab	Perawatan preventif tidak dilakukan secara tepat	Implementasi perawatan mobil sesuai saran pabrik	Mobil tidak pernah mogok (masalah hilang)

Sumber : Vincent Gaspersz (2011:105)

Bertanya mengapa/why beberapa kali akan mengarahkan kita pada akar penyebab

masalah, sehingga tindakan yang sesuai pada akar penyebab masalah yang ditemukan itu akan menghilangkan masalah. Contoh penggunaan alat bertanya beberapa kali, lihat tabel 1.2

Tabel 1.2
Bertanya Mengapa Beberapa Kali Untuk Menemukan Akar Penyebab Masalah (Observasi : Mesin Sering Macet)

No	Bertanya Mengapa/Why	Jawaban
1	Mengapa mesin sering macet ?	Sebab sekring sering putus karena beban terlalu besar.
2	Mengapa beba terlalu besar ?	Sebab pemberian minyak pelumas tidak cukup
3	Mengapa pemberian minyak pelumas tidak cukup ?	Sebab pompa penyeler minyak pelumas tidak bekerja dengan baik.
4	Mengapa pompa penyeler minyak pelumas tidak bekerja dengan baik?	Sebab sumbu pompa tidak berfungsi
5	Mengapa suumbu pompa tidak berfungsi ?	Sebab minyak pelumas kotor masuk kedalamnya.

Sumber : Vincent Gaspersz (2011:105)

Kesimpulan

1. PT. Caraka Yasa memiliki satu perkembangan pengiriman barang reguler pada tahun 2012 yaitu rata-rata on time sebesar 93% dan rata-rata delay sebesar 7%, sementara perusahaan memiliki target on time pengiriman barang reguler dalam setahun sebesar 90%, maka dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Caraka Yasa berhasil mencapai target on time pengiriman barang reguler pada tahun 2012.
2. Faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler pada PT. Caraka Yasa adalah :
 - a. Area gudang belum sebanding dengan jumlah barang yang akan

dikirim menjadi ranking penyebab pertama dengan nilai bobot 0,4.

- b. Kurangnya terampil karyawan dalam mengisi data barang pada siste, yang akan dikirim menjadi barang rangking penyebab kesua dengan nilai bobot 0,3.
 - c. Perusahaan kurang mengadakan pelatihan/seminar yang bertujuan untuk mengasah kemampuan dan keterampilan karyawan menjadi penyebab ranking ketiga dengan bobot nilai 0,2.
3. Hasil analisis mencari akar masalah utama dan tindakan efektif/solusi dari penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler PT. Caraka Yasa adalah :
- a. Keterbatasan wilayah gudang saat ini masih bisa diatasi dengan cara menitipkan barang pada gudang lain, tindakan efektif/solusinya adalah menyusun kembali penempatan barang agar gudang bisa maksimal.
 - b. Pelayanan maksimal akan menambah profit bagi perusahaan yang berguna untuk mengadakan pelatihan terhadap karyawannya, tindakan efektif/solusinya adalah melakukan pelatihan mengenai penguasaan sistem barang.
 - c. Kurangnya pelatihan/seminar kepada karyaman dikarenakan saat ini perusahaan masih berfokus untuk mengejar target demi kelangsungan hidup perusahaan dan mebayar gaji karyawan, tindakan edektif/solusinya adalah perusahaan jangan hanya mencari keuntungan karena karyawan adalah aset perusahaan.
 - d. Karyawan sudah seharusnya bertanggung jawab atas kesehatan lingkungan kerja, tindakan efektif/solusinya adalah mengadakan audit kebersihan secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas Salim, Manajemen Transportasi, Raja grafindo Persada, Jakarta 2004.
- Ali purwito M, Kapabeaan dan Cukai (Pajak Laba Lintas Barang), Teori dan Aplikasi Kajian Hukum Fiskal FHUI Berkerjasama dengan Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Edisi Revisi, Jakarta, 2006.
- Sofjan Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2008.
- Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Saya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Suranto, Manajemen Operasional Angkutan Kaut dan Kepelabuhan serta prosedur Impor Brang, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
- Djauhari Ahsjar, Pedoman Transaksi Ekspor & Impor, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2007.
- Gasperz, Vincent : Manajemen Produktivitas Total, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011.
- Pedoman Implementasi Program SIX SIGMA, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011.
- Gasperz, Vincent dan Fontana, Systematic Continous Improvement Innovation, Vinchristo Publicatiopn, Bogor, 2011.
- Sugiona, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Suharsini Arikunto, Manajemne Penelitian, PT. Rineka, Jakarta, 2007.
- R.P. Sutono, Shipping Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut, PPM, Jakarta , 2007.
- M.N. Nasution, Manajemen Transportasi, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010
- Husaini Usman, Teori Praktik dan Riset Pendidiakan, Bumi Aksi, Jakarta, 2011.