

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG DI PT KN SIGMA TRANS DENGAN MENGGUNAKAN METODE SEVEN TOOLS

Amri Yanuar., ST., MGMT, Dewinta Nuring Tyas
Program Studi D4 Logistik Bisnis Politeknik Pos Indonesia

Abstract

In an effort to compete, PT KN Sigma Trans as a company which engaged in delivery service industry expected to support the development of various industries, both local and international companies. This research aims to find out what factors which caused delays during the process of import shipments via air (Air Freight).

This research was conducted by using Seven Tools method and SWOT Analysis. Each tools contained in this method will provide information on how to deal with delays that occurred during the delivery process. Tools which used were check sheet, histogram, Pareto, Scatter Diagrams, Control Diagram, Flowchart, and Fishbone.

This research will culminate to root cause analysis that caused any kind of delays which are researched through fishbone diagram. Fishbone used to analyze and find the root causes. After finding the root causes, then this research provided improvements for the company by using SWOT analysis. SWOT analysis gave improvements in order to reduce delays in PT KN Sigma Trans which are happened upon delivery.

Keywords: Air Freight, Seven Tools, Delays, SWOT Analysis

1. Latar Belakang

Dinamika persaingan bisnis pada saat ini, membawa dampak pada upaya yang berkesinambungan agar barang dapat sampai ke konsumen di waktu yang tepat dan tempat yang sesuai. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah, dengan memilih saluran Distribusi yang tepat. Pada saat ini banyak perusahaan freight forwarding berlomba-lomba menawarkan kemudahan bagi produsen untuk menyalurkan produk mereka sampai ketangan konsumen.

Saat ini perekonomian di Indonesia telah berkembang dengan pesat, seiring dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang semakin canggih, sehingga persaingan antara perusahaan menjadi semakin kuat. Perusahaan jasa pun mulai bersaing secara maksimal, dan perusahaan pun mempunyai standard operation procedur (SOP) yang berfungsi sebagai standar atau batasan terhadap kinerja para karyawannya yang bekerja dalam bidang logistic provide

PT KN Sigma Trans adalah perusahaan asal Jerman yang sudah memiliki pengalaman lebih dari 125 tahun dalam bidang logistics dan freight forwarding. PT KN Sigma Trans menjadi perusahaan peringkat pertama dunia dalam pengiriman melalui laut dan menduduki peringkat ke 3 dunia sebagai perusahaan freight forwarder terbaik dengan pengiriman melalui udara.

Bidang jasa logistik dijalankan oleh PT KN Sigma Trans saat ini salah satunya adalah pengiriman barang. Salah satu customer yang dimiliki oleh PT KN Sigma Trans adalah Nokia Siemens Networks atau biasa disingkat NSN. PT KN Sigma Trans melakukan kerjasama dengan NSN berdasarkan kontrak kerjasama antara kedua belah pihak. PT KN Sigma Trans memiliki project untuk pengiriman produk milik NSN langsung ke customer berupa rangkaian saluran telekomunikasi yang disebut antena . Pengiriman barang ini masih berlanjut sampai saat ini karena kontrak kerjasama ini dilakukan untuk jangka panjang. Kontrak kerjasama di perpanjang setiap tahun antara PT KN Sigma Trans dengan Nokia Solutions and Networks. Pusat distribusi (distribution center) terletak di cikarang, Jakarta.

Kontrak yang terjalin antara PT KN Sigma Trans dan NSN ini, tanggung jawab PT KN

Sigma Trans adalah mengangkut produk NSN dari gudang PT KN Sigma Trans ataupun perusahaan-perusahaan yang juga mengikat kerjasama dengan NSN yaitu KWE (Kintetsu World Express) dan DHL. Keterlambatan pengiriman ke pihak customer sering terjadi belakangan ini disebabkan oleh delayed cargo, delayed document dan Missing cargo. Penyebab dari delayed cargo, delayed document dan Missing cargo yaitu proses penanganan produk yang tidak melalui prosedur atau tidak sesuai standar, kesalahan manusia, terlambat dalam menerbitkan dokumen-dokumen pendukung, beban muatan yang melebihi kapasitas, dll. Standar waktu yang diberikan oleh perusahaan untuk mengirim barang kepada pihak customer yaitu 3 hari setelah barang sampai di bandara, Namun banyak barang yang mengalami keterlambatan pengiriman barang dari bulan Mei 2014 sampai April tahun 2015.

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pengiriman Barang

PT KN Sigma Trans				
Jenis Keterlambatan				
Month	Delayed Cargo	Missing Cargo	Delayed Document	Total
Mei-14	30	27	32	89
Jun-14	24	16	26	66
July-14	33	17	47	97
Aug-14	5	5	23	33
Sep-14	0	24	12	36
Oct-14	14	17	17	48
Nov-14	4	22	11	37
Dec-14	12	7	10	23
Jan-15	36	27	33	96
Feb-15	36	20	39	95
Mar-15	13	19	30	62
Apr-15	27	24	28	79
	234	225	308	767

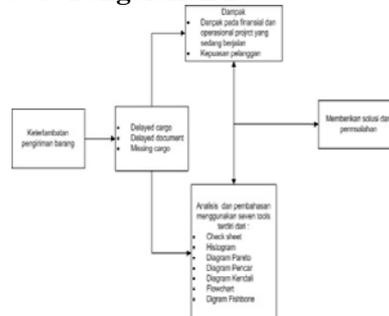
Sumber : PT KN Sigma Trans (diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa banyak barang yang mengalami keterlambatan pengiriman barang. Keterlambatan ini berdampak pada finansial dan operasional project yang sedang berjalan. Pada sisi finansial, keterlambatan ini menimbulkan lead time pada saat penagihan invoice dan pada sisi operasional project, keterlambatan membuat project tidak berjalan lancar, menimbulkan penambahan waktu proses dari yang seharusnya, dan menimbulkan biaya sewa gudang yang sangat besar karena barang tersebut terhambat proses

pengeluarannya dari gudang airlines yang disebabkan oleh beberapa faktor. Dampak lain bagi PT KN Sigma Trans dari keterlambatan adalah kepuasan pelanggan. Dari sisi pelayanan, customer merasa kurang puas atas jasa yang di beli kepada PT KN Sigma Trans dan memungkinkan pelanggan untuk berpindah ke perusahaan lain dalam hal pengiriman barang sehingga akan mengurangi pendapatan dari PT KN Sigma Trans tersebut.

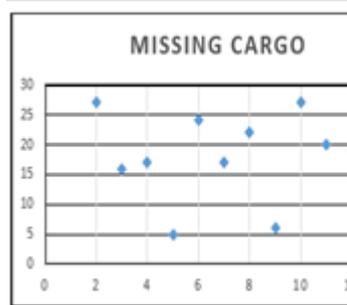
Kondisi inilah yang melatarbelakangi penulis dalam melakukan penelitian di PT KN Sigma Trans pada Air Import Department. Melalui penelitian ini penulis memberikan rekomendasisebagai langkah perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap project yang sedang dilaksanakan dan menemukan solusi atas permasalahan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan project ini menggunakan metode Seven tools. Metode ini diharapkan secara efektif dan efisien dapat menjadi bahan analisa perusahaan dalam mengambil keputusan, solusi apa yang akan digunakan untuk mencegah permasalahan ini timbul dikemudian harinya dan dapat meningkatkan performance dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor Penyebab Keterlambatan dalam Proses Pengiriman Barang di PT KN Sigma Trans dengan Metode Seven Tools dan Analisis SWOT”.

2. Metode Pengolahan Data



3. Hasil dan Pembahasan Pengumpulan Data

Setelah memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan pembuatan laporan ini, maka selanjutnya yaitu melakukan wawancara terhadap tiga orang responden yaitu supervisor air import department NSN



c. Diagram Pencar Delayed Document

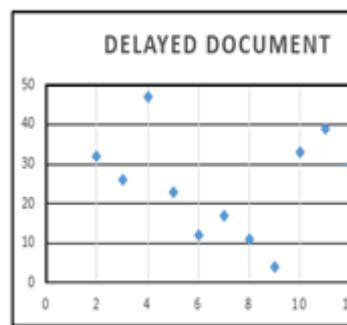
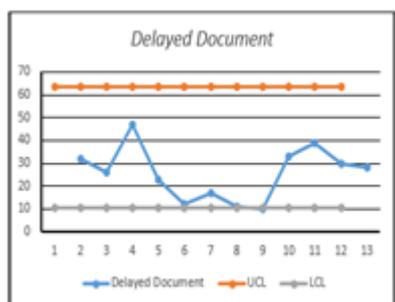
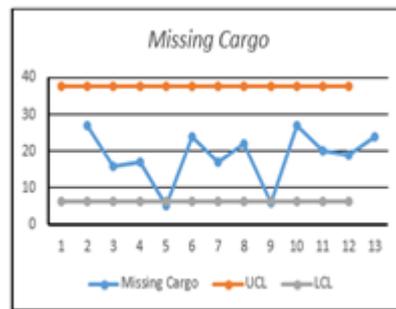


Diagram Kendali (Control Chart)
 Pada penelitian ini model diagram kendali yang digunakan adalah model peta kendali R, karena peta kendali R sangat cocok digunakan untuk memantau tingkat keakurasian/ketepatan proses yang diukur dengan mencari range dari sampel yang diambil. Peta kendali R ini digunakan juga karena keterlambatan ini terukur atau terdapat ukurannya dengan ukuran hari, sehingga penggunaan peta kendali R sangat tepat digunakan pada penelitian ini.

a. Diagram Kendali Delayed Document



b. Diagram Kendali Missing Cargo



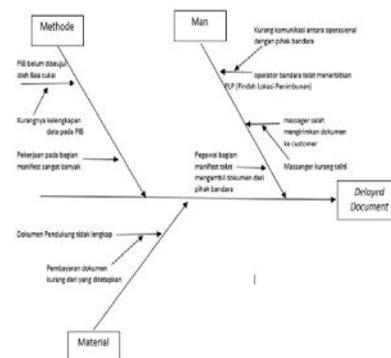
c. Diagram Kendali Delayed Cargo



Diagram Fishbone

Pada tahap pembuatan diagram Fishbone dari setiap jenis keterlambatan yang diteliti ini didasari atas hasil wawancara Penulis dengan tiga orang karyawan PT KN Sigma Trans bagian Operasional, dari hasil wawancara yang dilakukan penulis maka setiap faktor penyebab dari setiap jenis keterlambatan yang terjadi pada proses pengiriman impor via udara (Air Feight) dapat digambarkan menggunakan fishbone. Berikut adalah diagram fishbone dari setiap keterlambatan:

a. Diagram Fishbone Delayed Document



b. Diagram Fishbone Missing Cargo

Strategi SO	Program Aksi
1. PT KN Sigma Trans memiliki pegawai yang berkemampuan dan yang dapat menggunakan sistem aplikasi dengan baik sehingga dapat cepat dan tepat dalam menanggapi setiap respon yang ada. 2. PT KN Sigma Trans mempunyai fasilitas penunjang operasional dan cara mengimplemetasikan kerja berdasarkan proses sebenarnya yang mendukung persaingan service agar lebih memadai untuk menghadapi kegiatan EXIM ke Eropa yang mengalami peningkatan 10%. 3. PT KN Sigma Trans mengevaluasi pemilihan pegawai dari perusahaan lain berdasarkan kemampuan yang di miliki sehingga berpengaruh pada kualifikasi pegawai yang lebih baik. 4. PT KN Sigma Trans memiliki staff development yang bagus serta menyediakan berbagai macam service, sehingga PT KN Sigma Trans memiliki pasar dengan berbagai jangkauan.	1. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan cara melakukan <i>training</i> . 2. Memperluas jangkauan pasar untuk meningkatkan profit perusahaan. 3. Memperbaiki <i>service</i> yang telah ada agar tidak terjadi keterlambatan. 4. Menambah atau melakukan perekrutan operasional yang berpengalaman dalam bidangnya agar proses kerja lebih efektif.

b. Tabel Strategi ST untuk mengurangi Keterlambatan

Strategi ST	Program Aksi
1. Memperluas jangkauan pasar PT KN Sigma Trans . 2. Konsentrasi terhadap perbaikan service yang sudah ada untuk mengurangi setiap jenis keterlambatan pengiriman ke customer.	1. Menemukan pasar yang akan dituju 2. Memberikan sikap yang profesional untuk membangun suatu kerjasama yang baik dengan customer 3. Bertanggungjawab secara penuh apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh keterlambatan dalam melengkapi dokumen, maupun barang hilang pada saat berada di bandara. 4. Menjalin komunikasi yang baik dengan pihak customer maupun pihak lain untuk memperlancar proses pengiriman barang

c. Tabel Strategi WO untuk mengurangi Keterlambatan

Strategi WO	Program Aksi
1. Peningkatan service dengan meningkatkan koordinasi tim dan meminimalisir permasalahan operasional yaitu masalah keterlambatan pengiriman barang, penanganan permasalahan informasi dalam menangani <i>shipment</i> harus diperhatikan. 2. Melakukan komunikasi yang baik antara pihak PT KN Sigma Trans dengan pihak bandara maupun dengan pihak customer. 3. Kegiatan EXIM ke Eropa yang meningkat 10% membuka peluang PT KN Sigma Trans untuk memperluas pasar dan meningkatkan profit perusahaan.	1. Memperbaiki koordinasi tim untuk mencapai tujuan bersama. 2. memberikan pengarahan dan melakukan evaluasi kesalahan yang terjadi pada setiap proses pengiriman barang untuk memperbaiki <i>service</i> yang diberikan oleh PT KN Sigma Trans 3. membutuhkan kerjasama yang baik dengan pihak bandara dan customer. 4. Selalu update atau menanyakan dan memantau situasi dan kondisi aktual terhadap barang.

d. Tabel Strategi WT untuk mengurangi Keterlambatan

Strategi WT	Program Aksi
1. Meningkatkan nilai jual service yang bertujuan untuk mencegah terjadinya keterlambatan. 2. Meningkatkan koordinasi tim untuk memperluas jangkauan market dan meningkatkan nilai jual service. 3. Melakukan pembagian <i>shipment</i> secara merata dari setiap operasional.	1. Memperbaiki dari setiap kesalahan yang terjadi yang mengakibatkan keterlambatan. 2. Mengatur agar pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok dapat tersusun menjadi suatu kebutuhan yang terintegrasi dengan cara seefisien mungkin.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis dari penelitian yang telah dilakukan Penulis di PT KN Sigma Trans maka diambil beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pada proses pengiriman impor via udara (Air Freight) di PT KN Sigma Trans adalah:

- Delayed document menyebabkan terjadinya keterlambatan sebesar 40,16%.
- Missing cargo menyebabkan terjadinya keterlambatan sebesar 30,71%.
- Delayed cargo menyebabkan terjadinya keterlambatan sebesar 29,66%.

2. Tindakan yang harus dilakukan oleh PT KN Sigma Trans untuk memperbaiki keterlambatan adalah:

- Memperbaiki service yang telah ada agar tidak terjadi keterlambatan.
- Memberikan sikap yang profesional untuk membangun suatu kerjasama yang baik dengan customer.
- Bertanggungjawab secara penuh apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh keterlambatan dalam melengkapi dokumen, maupun barang hilang

5. Referensi

- Buku:
- Dwiantara & Hadi. 2004. Manajemen Logistik. Jakarta: PT. Grasindo
- Jay & Render. 2009. Manajemen Operasi. Edisi 9 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution. 2008. Manajemen Transportasi. Edisi Ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suriaatmadja, 2005. Pengangkutan Kargo Udara. Bandung: Pustaka Bani Quraisy

Fandy & Diana. 2003. Total Quality Management. Edisi Lima. Yogyakarta: C.V ANDI
Skripsi/Tugas Akhir:
Zuhrotun. 2013. Analisis SWOT untuMenentukan Strategi Komprtitif. Skripsi Universitas Islam Lamongan.