



ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN KESALAHAN PENGIRIMAN BARANG DARI GUDANG

(Studi Kasus di PT. Niro Ceramic Sales Indonesia)

TESIS

Oleh :

Donny Hendrawan

55110110001

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**



ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN KESALAHAN PENGIRIMAN BARANG DARI GUDANG

(Studi Kasus di PT. Niro Ceramic Sales Indonesia)

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA
Oleh :
Donny Hendrawan

55110110001

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB-I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir	7
1.3.1. Maksud Penyusunan Karya Akhir	7
1.3.2. Tujuan Penyusunan Karya Akhir	7

1.4.	Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	8
------	--	---

BAB-II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1.	Sejarah Perusahaan	9
2.2.	Lingkup Bidang Usaha	13
2.3.	Sumber Daya	17
	2.3.1. Sumber Daya Manusia	17
	2.3.2. Teknologi dan Infrastruktur	17
2.4.	Tantangan Bisnis	18
2.5.	Proses Bisnis	19

BAB-III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

3.1.	Kajian Pustaka	23
	3.1.1. Pengertian Umum Gudang	23
	3.1.2. Metode Penyimpanan	26
	3.1.3. Pertimbangan dalam Perencanaan Gudang Pabrik	29
3.2.	Prinsip-prinsip Metode Analisa Akar Masalah	31
	3.2.1. <i>Five Whys Analysis</i>	31
	3.2.2. <i>Fishbone Analysis</i>	36
3.3.	Penelitian Terdahulu	43
3.4.	Kerangka Pemikiran	45

BAB-IV METODE PENYELESAIAN MASALAH

4.1.	Objek Penyelesaian Masalah	46
4.2.	Metode Penyelesaian Masalah	47
4.3.	Pengumpulan Data	49
	4.3.1. Kebutuhan Data dan Informasi	49
	4.3.2. Metode Pengumpulan, Jenis dan Sumber Data	50
4.4.	Metode <i>Analysis</i>	52

BAB-V HASIL DAN ANALISA

5.1.	Faktor-faktor Penyebab Kesalahan Kirim Barang	55
	5.1.1. <i>Five Whys Analysis</i>	56
	5.1.2. Pemetaan <i>Fishbone Diagram</i>	66
5.2.	Faktor Paling Dominan Penyebab Kesalahan Pengiriman Barang....	68
5.3.	Upaya Perbaikan Kesalahan Pengiriman Barang	69
	5.3.1. Menganalisa Semua Proses Bisnis Internal	69
	5.3.2. Memberikan Alternatif untuk <i>Absorp Schedule Delivery</i>	70
	5.3.3. Merubah Prosedur Pengambilan Barang Sampel	71
	5.3.4. Perbaiki Kondisi Fisik, Sarana dan Prasarana	71
	5.3.5. Keterlibatan Manajemen untuk memberi Pelatihan	72

BAB-VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
6.1. Kesimpulan	74
6.2. Rekomendasi	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	100



PENGESAHAN

Judul : Analisa Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kesalahan Pengiriman Barang dari Gudang
(Studi Kasus di PT. Niro Ceramic Sales Indonesia)

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Donny Hendrawan

NIM : 55110110001

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 15 Februari 2013

Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana

Dr. Augustina Kurniasih, ME.

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Dr. Aries Susanty, MT.

Ir. Erry Rimawan, MBAT

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul	: Analisa Faktor-faktor yang Menyebabkan Kesalahan Pengiriman Barang dari Gudang (Studi Kasus di PT. Niro Ceramic Sales Indonesia)
Bentuk Karya Akhir	: Penyelesaian Masalah
Nama	: Donny Hendrawan
NIM	: 55110110001
Program	: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal	: 15 Februari 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2013

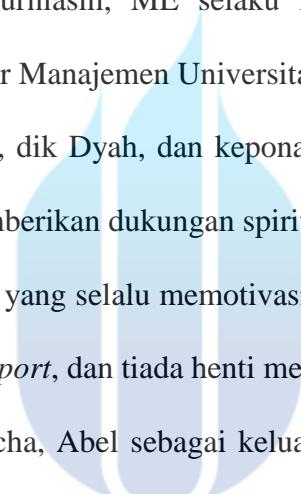
Donny Hendrawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul "**Analisa Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kesalahan Pengiriman Barang dari Gudang (Studi Kasus di PT. Niro Ceramic Sales Indonesia)**" melalui dosen pembimbing yang telah meluangkan curahan pikiran dan waktunya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.

Keberhasilan penulisan tesis ini tidak lepas dari semua pihak atas bantuan, bimbingan, dukungan, saran, semangat, dan doa dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Aries Susanty, MT selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan pengarahan, bimbingan, saran, dan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Ir. Erry Rimawan, MBAT selaku dosen pembimbing – II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan masukan yang sangat berharga kepada penulis.
3. Bapak Dr. Sugeng Santoso, MT selaku dosen penelaah seminar proposal yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis.

- 
4. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, selaku Dosen Pengaji pada waktu sidang yang telah memberikan masukan dan koreksi berharga kepada penulis.
 5. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
 6. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
 7. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Tim Pengaji dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
 8. Bapak, Ibu, mbak Elif, dik Dyah, dan keponakanku yang lucu Shandy, Rista, Katya yang selalu memberikan dukungan spiritual dan kehangatan cinta.
 9. Istriku Diah Wedasari, yang selalu memotivasi setiap saat untuk selalu berpacu dengan waktu, mensupport, dan tiada henti memberikan doa.
 10. Nina Novianty, Uci, Icha, Abel sebagai keluarga & teman terdekat selama di Jakarta.
 11. Rekan-rekan di PT. NCSI, Noni, Susan, Hetty dan Matanah serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungannya hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Demikian goresan pena yang dapat dituliskan untuk mengawali naskah tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta bagi yang memerlukannya.

Jakarta, Februari 2013

Penulis

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 4.1. Jadwal Pelaksanaan dan Waktu Penelitian.....	46
Tabel 4.2. Variabel dan Dimensinya.....	49
Tabel 5.1. Data Perincian Frekuensi Kesalahan Kirim Barang	54
Tabel 5.2. Upaya Perbaikan bagi Manajemen dengan Unsur 5W + 1 H	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Budaya Nilai Inti Perusahaan Niro Granite	12
Gambar 2.2. Proses Bisnis Pembelian Bahan Baku dan Spare Part	20
Gambar 2.3. Proses Bisnis Pemesanan Barang	22
Gambar 3.1. Contoh Aktual Gudang PT. NCSI	23
Gambar 3.2. Contoh Aktual Gudang Penyimpanan Barang Jadi PT. NCSI	26
Gambar 3.3. Contoh Aktual Penyimpanan <i>FG</i> dengan Palet Gudang	29
Gambar 3.4. <i>Fishbone Diagram</i>	37
Gambar 3.5. <i>Diagram Alir</i> Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1. <i>Diagram Alir</i> Kerangka Pemecahan Masalah	48
Gambar 5.1. Contoh Aktual DO Salah Kirim Barang – dicoret <i>Customer</i>	58
Gambar 5.2. Contoh Aktual DO Salah Kirim Barang – <i>Parts</i> kurang	60
Gambar 5.3. Contoh Varians <i>Product</i> di Jenis Tiles <i>Size</i> 60 cm x 60 cm	62
Gambar 5.4. Contoh Aktual Kondisi Lantai Gudang	64
Gambar 5.5. Pemetaan <i>Diagram Fishbone</i> Salah Kirim Barang	67

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Jumlah Frekuensi Salah Kirim Barang dari Gudang3



DAFTAR SINGKATAN

<i>HR</i>	= <i>Human Resource</i>
<i>ERP</i>	= <i>Enterprise Resource Planning</i>
<i>RCA</i>	= <i>Root Cause Analysis</i>
<i>FG</i>	= <i>Finished Good</i>
<i>DO</i>	= <i>Delivery Order</i>
<i>NCSI</i>	= Niro Ceramic Sales Indonesia
<i>NCNI</i>	= Niro Ceramic Nasional Indonesia
<i>SRG</i>	= Sandimas Reksakeramika Granito
<i>SOP</i>	= <i>Standart Operating Procedure</i>
<i>ReBI</i>	= Rekor Bisnis Indonesia
<i>R & D</i>	= <i>Research and Development</i>
<i>QC</i>	= <i>Quality Control</i>
<i>MFG</i>	= <i>Manufacturing</i>
<i>PPIC</i>	= <i>Production Planning and Inventory Control</i>
<i>CBD</i>	= <i>Cash Before Delivery</i>
<i>TOP</i>	= <i>Term Of Payment</i>
<i>L/C</i>	= <i>Letter Of Credit</i>
<i>BOL</i>	= <i>Bill Of Ladding</i>
<i>5 W</i>	= <i>Five Why</i>
<i>WIB</i>	= Waktu Indonesia Barat
<i>BMSM</i>	= <i>Building Material Super Market</i>
<i>PT</i>	= Perseroan Terbatas
<i>WH</i>	= <i>Warehouse</i>
<i>H-</i>	= Hari sebelum ...yang ditentukan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1	= Jadwal Aktifitas Penulisan	81
Lampiran-2	= Pedoman Wawancara	82
Lampiran-3	= Daftar Pemegang Saham Niro Group	86
Lampiran-4	= Organisasi Chart Warehouse PT. NCNI	87
Lampiran-5	= Organisasi Chart Warehouse PT. NCSI	88
Lampiran-6	= Perhitungan Produktifitas Manpower Warehouse	89
Lampiran-7	= Warehouse Lay Out	91
Lampiran-8	= Daftar Peng-kode-an item dan tipe barang – part-1.....	92
Lampiran-9	= Daftar Peng-kode-an item dan tipe barang – part-2.....	93
Lampiran-10	= SOP Proses Order dan Pengiriman.....	94
Lampiran-11	= SOP Penerimaan Barang	96
Lampiran-12	= SOP Proses Retur Barang.....	98
Lampiran-13	= SOP Proses Transit Barang.....	99