

**EVALUASI KETIDAKSESUAIAN PROSES *DELIVERY* PADA
PT. PLAN LOGISTIK INTERNATIONAL INDONESIA**

SKRIPSI



Nama : Adina Nisa Nurhasani
NIM : 43121120102

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

EVALUASI KETIDAKSESUAIN PROSES *DELIVERY* PADA PT. PLAN LOGISTIK INTERNATIONAL INDONESIA

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Adina Nisa Nurhasani
NIM : 43121120102

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adina Nisa Nurhasani

NIM : 43121120102

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Maret 2025



10000
SERBUK SIBU RUPIAH
TTL
20
METERAI
TEMPEL
A938FAMX063763534

Adina Nisa Nurhasani

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adina Nisa Nurhasani
NIM : 43121120102
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Ketidaksesuaian Proses Delivery pada PT. Plan Logistik International Indonesia
Tanggal Sidang : 12 Maret 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA-03254940



Scan QR or [click here](#) to
Verification

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : ADINA NISA NURHASANI
NIM : 43121120102
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : EVALUASI KETIDAKSESUAIAN PROSES DELIVERY PADA PT. PLAN LOGISTIK INTERNATIONAL INDONESIA
Hasil Pengecekan Turnitin : 14%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **14%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 May 2025

Kepala Biro Perpustakaan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Mei/07/0000000052/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi ketidaksesuaian proses *delivery* pada PT. Plan Logistik International Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh proses *delivery* sejak PT. Plan Logistik International Indonesia berdiri hingga kini berjalan. Sampel yang digunakan adalah proses *delivery* pada bulan Januari 2024 hingga Juli 2024. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan pengumpulan data arsip. Metode analisis data menggunakan RCA (*Fishbone Diagram* dan *5 Why Analysis*) dan 5W+1H. Penelitian ini menyimpulkan ada 3 faktor yang menjadi penyebab ketidaksesuaian pada proses *delivery* yaitu : Ketidapahaman Regulasi, Kurangnya Prosedur Pengecekan, dan Tidak Ada *Backup Plan*. Tindakan perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi ketidaksesuaian pada proses *delivery* yaitu : Manfaatkan kekuatan sistem informasi, Buat kebijakan dan lakukan pemeliharaan, dan Informasikan kepada pelanggan mengenai kondisi cuaca yang memungkinkan terjadinya penundaan pengiriman.

Kata Kunci: Ketidaksesuaian, Proses *Delivery*, RCA, 5W+1H.



ABSTRACT

This study aims to evaluate the non-conformity of the delivery process at PT. Plan Logistik International Indonesia. Population in this research is the entire delivery process since PT. Plan Logistik International Indonesia was established until now running. The sample used is the delivery process from January 2024 to July 2024. The methods of data collection using interview, observation, and archival data collection. The data analysis method using RCA (Fishbone Diagram and 5 Why Analysis) and 5W+1H. This study concludes that there are 3 factors that cause non-conformity in the delivery process, namely: Incomprehension of Regulation, Lack of Checking Procedures and No Backup Plan. Corrective actions that can be taken to overcome non-conformity in the delivery process are: Utilize the power of information systems, create policies and perform maintenance, and inform customers about weather conditions that allow delivery delays.

Keywords: Nonconformity, Delivery Process, RCA, 5W+1H.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Ketidaksesuaian Proses *Delivery* pada PT Plan Logistik”. Tujuan dari penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terwujud tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat, pengetahuan, arahan, dan nasihat-nasihat sehingga penyusunan proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasi dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu untuk diberikan kepada kami.
6. Teristimewa, kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

7. Rekan pada konsen Manajemen Operasional telah mendukung dan bersedia menjadi teman berdiskusi dan bertukar pikiran selama penyusunan proposal skripsi.
8. Serta seluruh pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kelancaran dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Walaupun telah berupaya sebaik mungkin untuk menyelesaikan proposal penelitian ini, penulis mengakui bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca agar dapat memperbaiki segala kelemahan yang ada dalam skripsi ini. Sebagai penutup, penulis berharap agar skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang terkait.

Jakarta, 12 Maret 2025



Adina Nisa Nurhasani

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 <i>Delivery</i> (Pengiriman).....	6
2.1.2 Proses <i>Delivery</i>	6
2.1.3 Distribusi.....	7
2.1.4 Manajemen Distribusi.....	8
2.1.5 Peran Distribusi	9
2.1.6 Strategi Distribusi.....	10
2.1.7 Manajemen Operasional	11
2.1.8 Rantai Pasok.....	11
2.1.9 Logistik	11
2.1.10 Cacat/Ketidaksesuaian	12
2.1.11 <i>Root Cause Analysis</i> (RCA).....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	21

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.2 Desain Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Teknik Analisis Data	26
3.1.1 <i>Fishbone Diagram</i>	26
3.1.2 <i>5 Why Analysis</i>	27
3.1.3 <i>5W+1H</i>	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	29
4.1.2 Proses Logistik.....	30
4.2 Analisis Data Penelitian.....	31
4.2.1 Faktor-Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Proses <i>Delivery</i>	31
4.2.2 Tindakan Korektif pada Ketidaksesuaian Proses <i>Delivery</i>	35
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	38
4.3.1 Hasil Analisis Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Proses <i>Delivery</i>	38
4.3.2 Hasil Analisis Tindakan Korektif/Perbaikan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengiriman pada bulan Januari – Juli 2024	2
Tabel 1.2 Persentase Pengiriman bulan Januari-Juli 2024.....	3
Tabel 1.3 Batas Maksimal Keterlambatan Pengiriman.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Contoh Tabel 5 <i>Why Analysis</i>	27
Tabel 3.2 Contoh Tabel Tindakan Korektif dengan 5W+1H.....	28
Tabel 4.1 Hasil 5 <i>Why Analysis</i> pada Faktor – Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Proses <i>Delivery</i>	33
Tabel 4.2 Hasil Analisis 5W+1H untuk Menemukan Tindakan Korektif	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengiriman pada bulan Januari – Juli 2024.....	2
Gambar 2.1 Alur Pengiriman Barang	7
Gambar 2.2 <i>Fishbone Diagram</i>	15
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 <i>Fishbone Diagram</i> Faktor – Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Proses <i>Delivery</i>	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengiriman Bulan Januari	49
Lampiran 2 Pengiriman Bulan Februari.....	49
Lampiran 3 Pengiriman Bulan Maret	50
Lampiran 4 Pengiriman Bulan April	50
Lampiran 5 Pengiriman Bulan Mei	50
Lampiran 6 Pengiriman Bulan Juni	51
Lampiran 7 Pengiriman Bulan Juli	51
Lampiran 8 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin	52