



Standarisasi Kerja Dalam Mengurangi Barang Retur Pada Sub Divisi Mobil Box Sunter PT Dunia Express Transindo

EDWAR ROSYIDI¹

¹Teknik Prouduksi dan Proses Manufaktur
Politeknik Astra
edward.rosyidi@polman.astra.ac.id

NENSI YUSELIN^{2*}

²Teknik Prouduksi dan Proses Manufaktur
Politeknik Astra
nensi.yuselin@polman.astra.ac.id

LUTHFIA PUTRI A³

³Teknik Prouduksi dan Proses Manufaktur
Politeknik Astra
lputriayy@gmail.com

Diterima : 27/01/2023

Revisi : -

Disetujui : 30/01/2023

ABSTRAK

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui barang apa saja yang paling sering mengalami retur, faktor penyebab barang retur, dan cara mengurangi barang retur pada Sub Divisi Mobil Box Sunter PT Dunia Express Transindo. Metode analisis masalah pada kegiatan ini dimulai dari persentase dan breakdown data barang retur, analisis Metode Pareto, Diagram Fishbone dan tabel sebab akibat, Dalam menentukan solusi dari masalah digunakan metode 5W + 1H. Dari hasil kegiatan diperoleh susu, makanan ringan (plastic), dan minyak goreng merupakan barang yang sering diretur oleh konsumen. 20% penyebab utama barang retur ini adalah barang penyok, barang terlipat, dan barang tidak sesuai jumlah yang dipesan. Setelah dilakukan analisis Diagram Fishbone, akar masalah diketahui faktor manusia dan faktor metode. Berdasarkan metode 5W + 1H, maka diperoleh rekomendasi untuk melakukan penambahan SOP yang spesifik dan penambahan simbol peringatan pada mobil truk.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi
[CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



Kata Kunci : Standarisasi Kerja , Mengurangi Barang Retur, PT Dunia Express Transindo

PENDAHULUAN

PT Dunia Express Transindo merupakan perusahaan yang bergerak di dunia logistik yang berdiri pada tahun 1990. Kantor pusat perusahaan ini terletak di daerah Sunter, Jakarta Utara dan mempunyai luas area sebesar 220.000 m² serta memiliki kantor cabang yang berada di beberapa daerah yang dibangun untuk menunjang efektivitas pengiriman barang. Perusahaan ini menyediakan layanan total logistik yang meliputi *warehouse, trucking, export & import*, dan *container depot*. PT Dunia Express Transindo memiliki divisi *trucking* yang memberikan jasa layanan *transporter* yang bertindak sebagai pihak ke 3 antara pengirim barang dengan penerima. Divisi *trucking* memiliki 3 sub divisi yang dibedakan berdasarkan jenis layanan kendaraan yaitu layanan pengiriman mobil box, *trailer*, dan *car carrier*. Diantara ketiga Sub Divisi ini, Sub Divisi Mobil Box

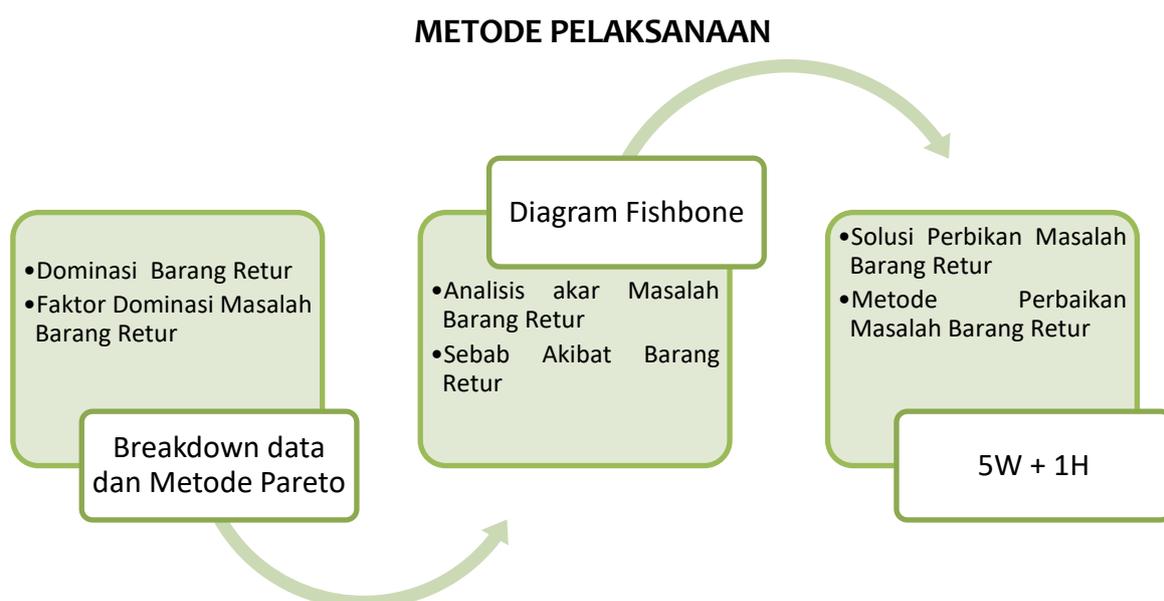
* Penulis Korespondensi : nensi.yuselin@polman.astra.ac.id (Nensi Yuselin)

 <https://doi.org/10.55266/jurnalkalandra.v2i1.237>

Sunter merupakan Sub Divisi yang memiliki aktivitas pengiriman yang tinggi, hal ini terlihat dari data pengiriman barang customer selama 6 bulan terakhir yang mencapai pengiriman sebanyak 19.099 volume delivery order.

Sub Divisi Mobil Box Sunter dalam operasionalnya memiliki berbagai macam jenis mobil mulai dari L300 hingga berjenis tronton yang secara keseluruhan berjumlah 240 unit truk. Dalam proses pengiriman, Sub Divisi Mobil Box Sunter lebih sering memanfaatkan box untuk sebagian besar barang yang dibawa. Hal ini disebabkan karena barang yang dikirim lebih banyak berjenis kebutuhan sehari-hari seperti makanan, minyak, susu, obat, dan kebutuhan pokok lainnya. Jenis barang-barang ini umumnya sangat sensitif terhadap kerusakan dan kondisi cuaca, sehingga harus diperlakukan dengan hati-hati. Oleh sebab itu penggunaan box merupakan pilihan tepat dalam menjaga agar kondisi barang-barang ini tetap aman pada saat perjalanan hingga sampai tujuan. Meski box merupakan pilihan tepat dalam membawa barang-barang di atas, namun pada kenyataannya Sub Divisi Mobil Box Sunter sering memperoleh barang retur atau barang yang ditolak oleh customer. Barang retur merupakan barang yang dikembalikan oleh customer disebabkan ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diharapkan atau ditetapkan ditetapkan (Irwanto et al., 2020). Dari data yang dikumpulkan, pada periode 6 bulan terakhir Sub divisi box telah memiliki sebanyak 299 barang retur dan pada umumnya faktor barang retur ini disebabkan oleh kerusakan pada kemasan luar seperti kardus tergores, warna kardus yang memudar, kardus terlipat, selain itu terdapat berbagai faktor lain yang seperti kurangnya jumlah pesanan yang diterima menyebabkan customer harus meretur barang yang mereka terima.

Banyak barang retur yang diterima oleh Sub Divisi Mobil Box Sunter pada periode 6 bulan terakhir apabila terus berlanjut tidak akan hanya memberikan kerugian secara finansial namun juga akan menurunkan tingkat kepercayaan customer kepada perusahaan. Turunnya tingkat kepercayaan ini akan sangat berakibat buruk terhadap citra perusahaan yang dibangun selama ini. Oleh sebab itu perusahaan perlu merumuskan dan menemukan solusi agar retur barang yang dilakukan oleh customer dapat dihindari sehingga kepercayaan customer dapat terjaga hingga dimasa yang akan datang. Berdasarkan situasi yang dialami oleh perusahaan ini maka tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk mengetahui barang apa saja yang paling sering mengalami retur, faktor-faktor apa saja penyebab barang retur, dan bagaimana metode dalam menghindari adanya barang retur.



Gambar 1
Alur Proses Pelaksanaan Kegiatan

Metode pemecahan masalah barang retur pada Sub Divisi Mobil Box Sunter tidak hanya berfokus pada perbaikan masalah utama namun juga sampai pada pembuatan standarisasi perbaikan yang telah diuji terhadap masalah tersebut (Fernando et al., 2022). Sampel yang dijadikan sebagai objek analisis adalah 6 orang customer yang memiliki retur barang tertinggi pada periode 6 bulan terakhir. Tahapan awal pelaksanaan pemecahan masalah adalah dengan menganalisis barang yang mayoritas diretur dengan breakdown data dan mendefinisikan permasalahan dengan menggunakan metode pareto (Setiawan & Setiawan, 2020). Kemudian dilakukan analisis terhadap akar masalah dan sebab akibat terjadinya masalah dengan menggunakan diagram fishbone (Aprianto et al., 2021). Setelah dapat diformulasikan selanjutnya dilakukan perbaikan dan menetapkan metode yang digunakan terhadap penyelesaian masalah dengan metode 5w+1H (Hendra et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

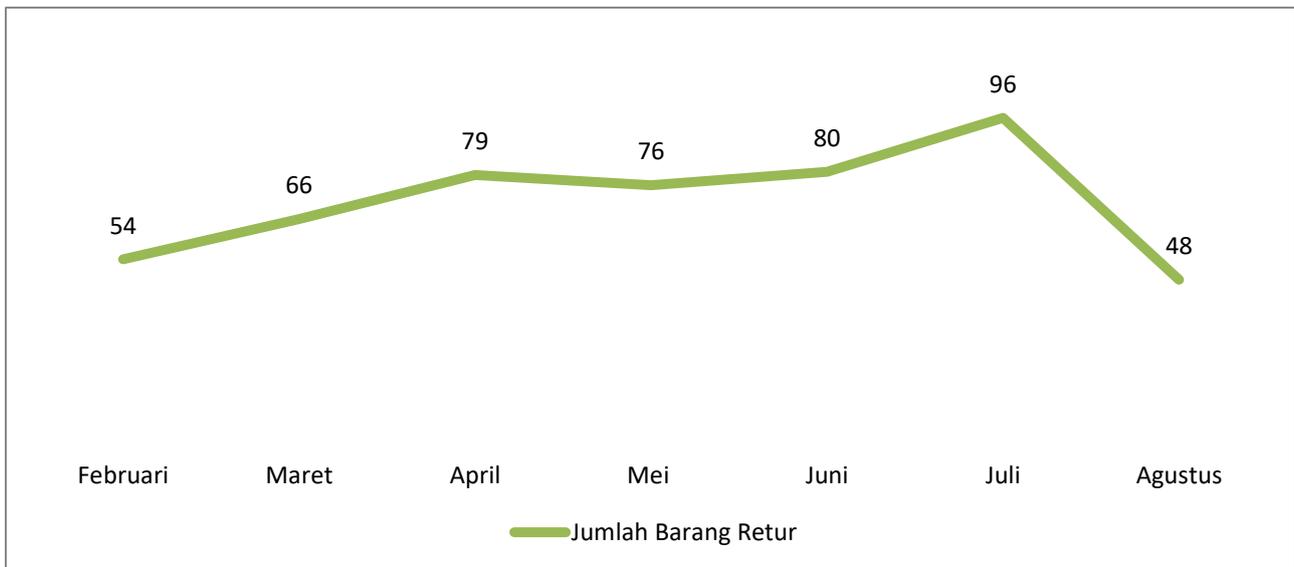
Dilihat berdasarkan operasionalnya, Sub Divisi Mobil Box Sunter memiliki aktivitas tertinggi dibandingkan dengan Sub Divisi lain karena customer Sub Divisi Mobil Box Sunter sebagian besar memuat bahan baku dan siap konsumsi untuk barang-barang kebutuhan sehari-hari. Secara garis besar, operasional Sub Divisi Mobil Box Sunter memiliki alur kerja mulai dari delivery order masuk, proses muat barang, bongkar barang, dan kembali ke gudang. Delivery order akan dinyatakan selesai jika surat jalan telah diterima kembali ke gudang. Secara rinci alur operasional Sub Divisi Mobil Box Sunter dapat dilihat pada berikut:



Gambar 2

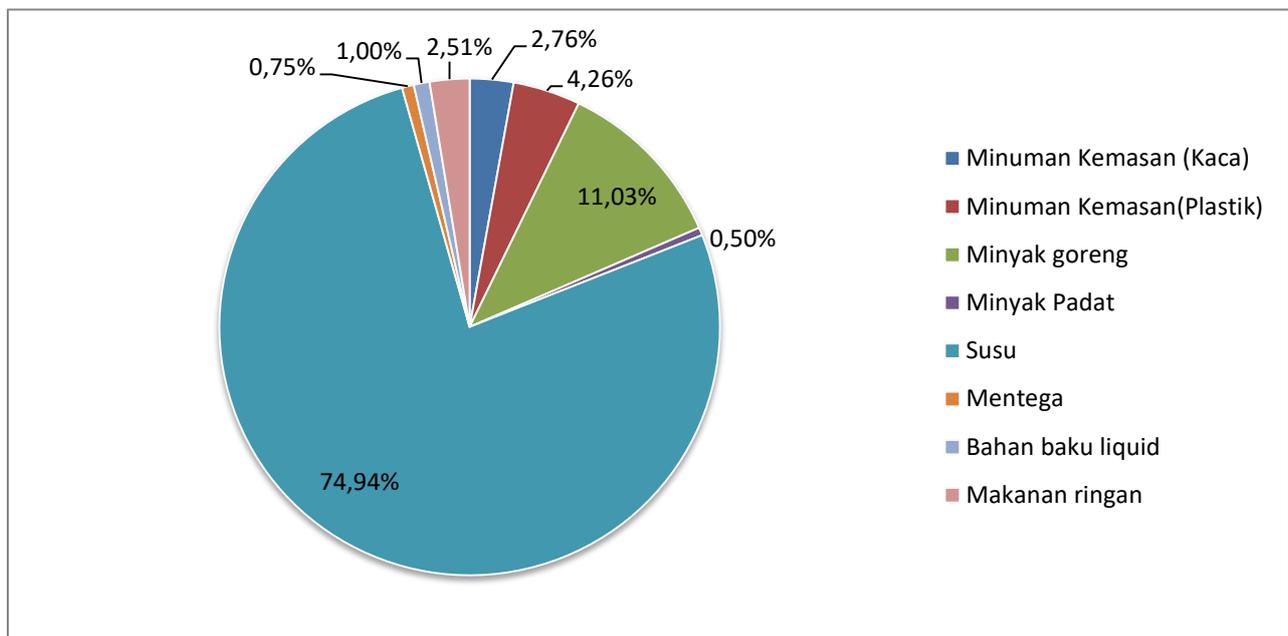
Alur Proses Delivery Barang

Setelah alur operasional delivery barang diidentifikasi, selanjutnya dilakukan analisis data barang yang diretur selama 6 bulan terakhir dengan objek customer yang memiliki retur barang tertinggi sebanyak 6 orang. Dari data retur yang dianalisis diperoleh bahwa terjadi kenaikan retur barang yang cukup signifikan selama periode bulan Februari sampai bulan Juli. Retur barang tertinggi terjadi pada bulan Juli sebanyak 98 karton dan terendah terjadi pada bulan Februari sebanyak 54 kotak. Pada Bulan Mei retur barang menunjukkan sebanyak 3 karton dari bulan April namun mengalami kenaikan pada bulan berikutnya. Dari mekanisme yang dijalankan Sub Divisi Mobil Box Sunter, adanya barang retur pada setiap pengiriman akan berakibat pada pemotongan komisi driver (beban driver) untuk menutup selisih penjualan barang retur dengan harga klaimnya. Adapun hasil yang diperoleh sebagai berikut:



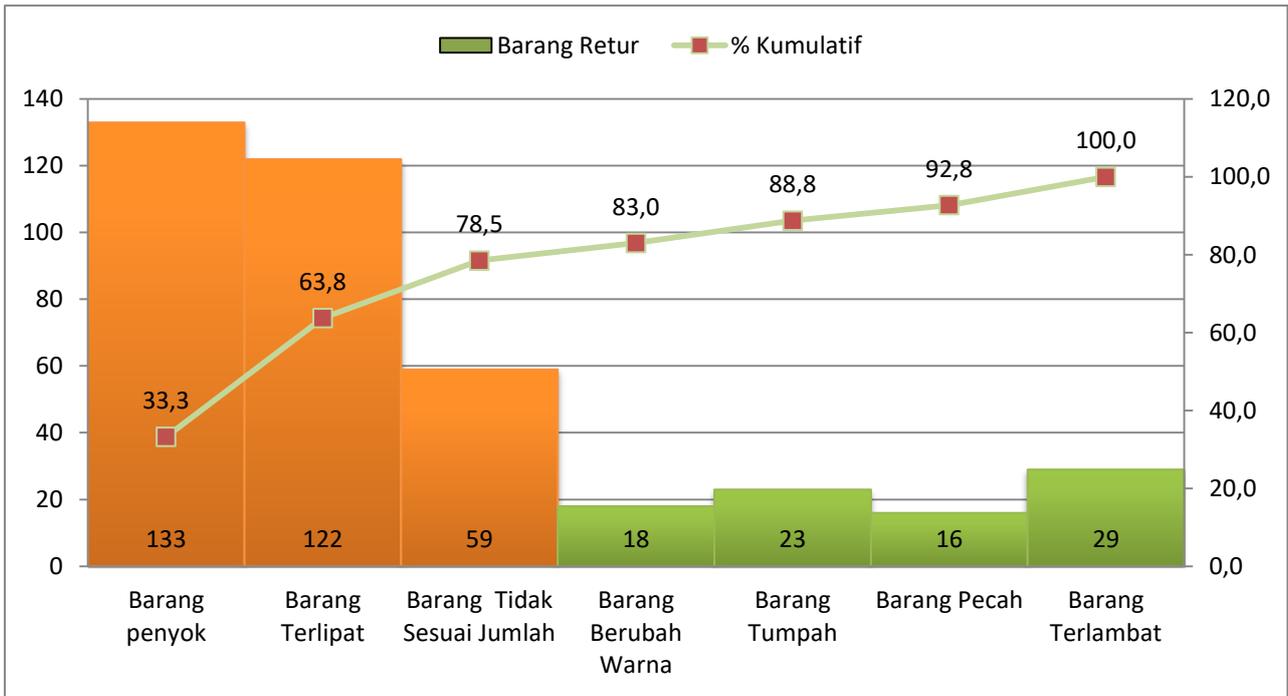
Gambar 3
Grafik Jumlah Barang Retur Sub Divisi Mobil Box Sunter

Berdasarkan data grafik pengembalian barang oleh customer selama 6 bulan terakhir di atas, selanjutnya dilakukan breakdown data guna mengetahui jenis barang yang mendominasi retur. Breakdown data menggunakan diagram pie dengan mencari besar persentase barang yang mengalami retur. Berdasarkan diagram pie yang dibuat disimpulkan bahwa produk susu merupakan barang retur tertinggi yaitu sebesar 74,94%, kemudian minuman kemasan (plastik) dan minyak goreng. Secara rinci hasil breakdown data sebagai berikut :



Gambar 4
Diagram Pie Dominasi Jenis Barang Retur

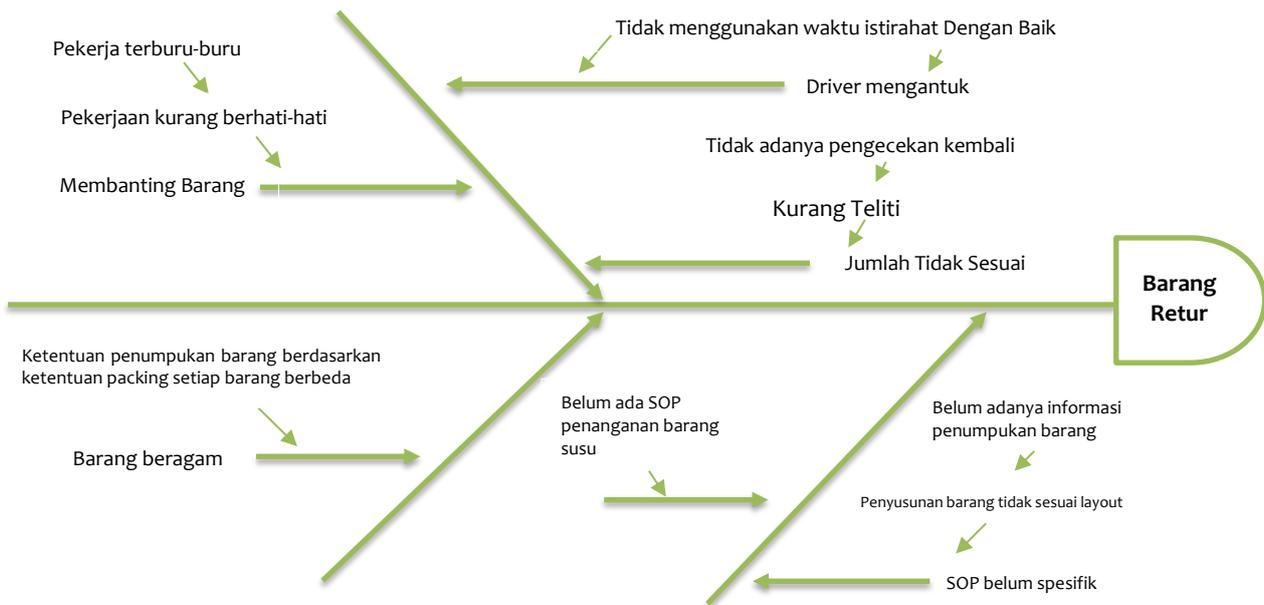
Setelah diperoleh kesimpulan dari breakdown data yang dilakukan, Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan Metode Pareto. Metode ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan kondisi barang serta perlu atau tidaknya perbaikan dilakukan secara menyeluruh. Analisis dengan menggunakan Metode Pareto akan memperjelas faktor yang paling penting atau paling besar untuk dilakukan perbaikan serta digunakan sebagai alat *critical to quality*. Hasil analisis Metode Pareto ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 5

Diagram Analisis Metode Pareto

Berdasarkan hasil Metode Pareto di atas, teridentifikasi bahwa 20% penyebab utama masalah retur barang pada Sub Divisi Mobil Box Sunter adalah barang penyok, barang terlipat, dan barang tidak sesuai jumlah yang dipesan. Dari hasil identifikasi ini kemudian dilakukan tahap analisis masalah dengan menggunakan metode diagram Fishbone. Metode ini akan memberikan gambaran tentang sebab akibat terjadinya retur barang pada 3 jenis produk di atas. Selain itu metode Diagram Fishbone akan memberikan gambaran jelas tentang akar masalah serta, memberikan ide-ide solusi dalam pemecahan masalah yang ada, serta akan membantu pencarian fakta-fakta masalah lebih lanjut. Adapun metode Diagram Fishbone dalam masalah Sub Divisi Mobil Box Sunter sebagai berikut:



Gambar 6

Analisis Permasalahan Dengan Fishbone Diagram

Setelah mendapatkan akar permasalahan dengan Diagram Fishbone, selanjutnya akar masalah diklasifikasikan dibentuk ke dalam tabel sebab akibat. Penggunaan tabel sebab akibat bertujuan untuk mempermudah analisis akar masalah dan menentukan ide perbaikan yang akan dilakukan.

Tabel 1
Sebab Akibat Barang Retur

Faktor	Sebab	Akibat
Manusia	o Pekerja kurang berhati hati	o Ketika proses bongkar muat pekerja membanting barang
	o Pekerja bongkar kurang teliti karena Tidak ada pengecekan kembali	o Jumlah tidak sesuai permintaan o Barang terkadang terlambat
	o Driver tidak menggunakan waktu istirahat dengan maksimal	o Driver mengantuk o Lupa dengan jenis barang yang dibawa
Material	o Packing barang	o Bermacamnya barang dan berbeda beda ketentuan packing barang
	o Belum adanya informasi penumpukan barang	o Layout penyusunan barang di truk tidak sesuai ketentuan.
Metode	o Belum adanya SOP penanganan barang secara spesifik	o Penanganan muat bongkar barang tidak disesuaikan dengan jenis barang

Berdasarkan hasil tabel sebab akibat di atas dapat diketahui bahwa faktor dominan terjadinya kerusakan barang retur disebabkan manusia dan metode. Pada faktor manusia masalah muncul disebabkan oleh kurangnya kehati-hatian dan ketelitian dalam melakukan bongkar muat, adanya driver yang masih kurang kesadaran dengan barang yang dibawa, dan manajemen waktu driver yang masih kurang. Sedangkan dari faktor metode, permasalahan muncul dari pelaksanaan SOP yang kurang diterapkan dan adanya SOP yang belum spesifik. Setelah akar permasalahan barang retur dapat dipetakan melalui tabel sebab akibat di atas, Selanjutnya dilakukan tahapan penyelesaian masalah dengan metode 5W + 1H seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 2
Perbaikan dengan 5W + 1H

Faktor	What	Why	How
	Akar Masalah	Sasaran	Rencana Perbaikan
Manusia	Pekerja dalam menjalankan tugasnya tidak sesuai SOP	Agar para pekerja bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku	Penambahan pengingat secara visual dengan menambahkan stiker peringatan di truk
Metode	SOP Bongkar muat belum spesifik, sehingga selalu ada penambahan barang retur	Pembuatan SOP bongkar muat barang sesuai dengan jenis barang	Penambahan SOP bongkar muat untuk jenis barang khusus dan menambahkan sanksi pelanggaran SOP
Material	Barang yang dimuat sebagian besar adalah barang kebutuhan sehari-hari yang rentan rusak	Penanganan pengelompokan barang	Pembuatan SOP Bongkar muat untuk jenis barang khusus

Lanjutan.....

Faktor	Where	When	Who	How Much
	Tempat	Waktu	Pic	Biaya
Manusia	PT. Dunex/ Sub divisi Box Sunter	Agustus 2022	Luthfia	Rp. 65.000,-
Metode	PT. Dunex/ Sub divisi Box Sunter	Agustus 2022	Luthfia	Rp. 2.500,-
Material	PT. Dunex/ Sub divisi Box Sunter	Agustus 2022	Luthfia	Rp. 2.500,-

Dari tabel 5W + 1H di atas, maka tahapan akhir dari penyelesaian masalah barang Retur Sub Divisi Mobil Box Sunter adalah dengan membuat penambahan SOP yang lebih spesifik dan perlunya menambah simbol peringatan pada truk. Selain itu perlunya ketegasan dari pihak pimpinan dalam setiap pelanggaran SOP yang dilakukan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penambahan SOP dan simbol pengingat sebagai berikut :

1. Pembuatan SOP

Dalam mengurangi masalah barang retur khususnya yang berjenis produk susu, makanan ringan, dan minyak perlu dibuat SOP yang spesifik pada saat muat bongkar barang. Selama ini SOP proses muat bongkar barang hanya berisi instruksi proses kerja tanpa ada instruksi kerja yang spesifik khususnya dalam SOP penanganan barang sesuai dengan jenis. Penambahan SOP spesifik disusun terdiri dari logo Dunes, judul kegiatan, kolom nomor dokumen, divisi, revisi, tanggal berlaku, halaman, dan referensi ISO. Selain itu dibuat juga SOP dalam bentuk barcode yang bertujuan untuk memudahkan karyawan mengakses seluruh SOP melalui handphone. Selain itu SOP dalam bentuk barcode juga memudahkan customer dalam melihat SOP muat bongkar barang hanya dengan mengirimkan QR barcode tersebut.



Gambar 7

QR Barcode SOP Bongkar Muat Mobil Box

2. Penambahan Simbol Peringatan.

Simbol peringatan ditempatkan tepat di bawah Box truk. Peletakan simbol peringatan pada posisi ini bertujuan agar setiap melakukan kegiatan muat bongkar, karyawan akan selalu melihat aturan-aturan utama yang harus dilakukan dalam memperlakukan barang. Simbol pengingat ini terdiri dari 3 macam stiker. Stiker pertama terdiri dari peringatan cara muat bongkar barang, stiker kedua terdiri dari pengingat jenis barang, dan stiker ketiga terdiri dari pengingat keselamatan kerja bagi driver.



Gambar 8

Simbol Peringatan Bongkar Muat Barang Mobil Box

Setelah seluruh rekomendasi dari hasil metode 5W+1H dilaksanakan oleh pihak Sub Divisi Mobil Box Sunter dalam mengatasi masalah barang retur pada bulan Agustus 2022, diperoleh hasil penurunan barang retur yang cukup signifikan yaitu sebesar 50% atau sekitar 48 kotak dibandingkan dengan barang retur pada sebelumnya yaitu sebanyak 96 kotak barang.

KESIMPULAN

Dari hasil uraian hasil dan pembahasan diperoleh bahwa jenis barang yang sering diretur oleh customer Sub Divisi Mobil Box Sunter terdiri dari 8 jenis. Dari delapan jenis barang yang diretur, mayoritas didominasi oleh 3 jenis barang yaitu susu, mainan kemasan (plastik), dan minyak goreng. Berdasarkan tahapan analisis metode pareto diperoleh bahwa 20% penyebab utama masalah retur barang adalah barang penyok, barang terlipat, dan barang tidak sesuai jumlah yang dipesan. Pada tahapan analisis Diagram Fishbone dan tabel sebab akibat disimpulkan bahwa faktor penyebab utama terjadi masalah ini terdiri dari manusia dan metode. Agar faktor penyebab ini dapat diselesaikan maka rekomendasi yang dilakukan berdasarkan metode 5W+1H adalah membuat SOP muat bongkar yang spesifik dan melakukan penambahan simbol peringatan pada truk box. Pembuatan SOP dan simbol peringatan memberikan hasil yang cukup signifikan terhadap penurunan jumlah retur barang pada Sub Divisi Mobil Box Sunter yaitu sebesar 50%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Astra yang sudah mendukung pelaksanaan ini serta pihak pimpinan PT Dunex yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan pada Sub Divisi Mobil Box Sunter. Dan ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, T., Setiawan, I., & Purba, H. H. (2021). Implementasi metode Failure Mode and Effect Analysis pada Industri di Asia – Kajian Literatur. *Jurnal Manajemen & Teknik Industri – Produksi*, 21(2), 165–174. <https://doi.org/10.350587/Matrik>
- Fernando, V., Setiawan, I., Rizki, Y., Purba, H. H., & Azizah, F. N. (2022). Analysis Capability Process of Fuel Tank Production: A Case Study in Manufacturing Industry. *Journal Knowledge Industrial*

- Engineering), 9(1), 24–34. <https://doi.org/10.35891/jkie.v9i1.2919>
- Hendra, Setiawan, I., Hernadewita, & Hermiyetti. (2021). Evaluation of Product Quality Improvement Against Waste in the Electronic Musical Instrument Industry. *Jurnal Ilmiah Teknik Elektro Komputer Dan Informatika*, 7(3), 402–411. <https://doi.org/10.26555/jiteki.v7i3.21904>
- Irwanto, A., Arifin, D., & Arifin, M. M. (2020). Peningkatan Kualitas Produk Gearbox Dengan Pendekatan DMAIC Six Sigma Pada PT. XYZ. *Jurnal Kalibrasi-Karya Lintas Ilmu Bidang Rekayasa Arsitektur Sipil Industri*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.37721/kalibrasi.v3i1.638>
- Setiawan, I., & Setiawan. (2020). Defect reduction of roof panel part in the export delivery process using the DMAIC method: a case study. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 4(2), 108–116. <https://doi.org/10.30656/jjsmi.v4i2.2775>
- Suratno, & Ichtiarto, B. P. (2021). Reduce Carbon Emissions of Logistic Transportation Using Eight Steps Approach in Indonesian Automotive Industry. *Journal Europeen Des Systemes Automatisees*, 54(6), 819–826.