

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN KENDARAAN DI KALLA
TRANSPORT DAN LOGISTICS**



Intelligentia - Dignitas

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Oleh:

DANISHA ARIYANI

NIM: 1523422010

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Danisha Ariyani
NIM : 1523422010
Judul Penelitian : Analisis Faktor – Faktor Penyebab Keterlambatan
Pengiriman Kendaraan di Kalla Transport dan Logistics

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 27 Juli 2026

Pembimbing 1,



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIDN. 0025029103

Pembimbing 2,



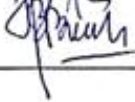
Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIDN. 0004066310

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Danisha Ariyani
 NIM : 1523422010
 Program Studi/Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim / Teknik
 Judul Penelitian : Analisis Faktor – Faktor Penyebab Ketelambatan Pengiriman Kendaraan di Kalla Transport dan Logistics

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus* * Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 07 Juli 2026.
 Tim Penguji,

Ketua Penguji	Dr. Winoto Hadi, M.T. NIDN. 0011027106	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 1)	Nur Azisah, S.T., M.T. NUPTK. 7633776677230142	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 2)	Ferty Lanisa Putri, S.P.W.K., M.T. NUPTK. 5937774675230362	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr. NIDN. 0025029103	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si. NIDN. 0004066310	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
 NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi
 Manajemen Pelabuhan dan Logistik
 Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
 NIDN. 0027108001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Juli 2026

Yang membuat Pernyataan,



Danisha Ariyani

NIM. 1523422010

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya,

Nama : Danisha Ariyani
NIM : 1523422010
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : arynidanisha@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain
(.....)

yang berjudul :

Analisis Faktor – Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Kendaraan di Kalla Transport dan Logistics

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2025
Penulis,

(Danisha Ariyani)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, berkah, dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Teknik di Universitas Negeri Jakarta. Berkat doa dan bantuan dari orang-orang sekitar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Saya ucapkan terima kasih kepada orang tua dan nenek saya yang berada jauh diatas sana, serta keluarga besar yang selalu menyayangi, mendoakan, membantu, serta mendukung dalam kehidupan saya.
2. Bapak Vivian Karim Ladesi, M.T. selaku kepala Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
3. Ibu Kencana Verawati, S.S.T, M.M.Tr. dan Ibu Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan ilmu, arahan, masukan, dan dukungan kepada penulis pada saat proses penelitian dan pengerjaan skripsi.
4. Segenap Bapak/Ibu dosen pengajar dan praktisi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
5. Kepada manusia-manusia yang saya sayangi yaitu, Nikita, Salsa, Ditha, Ajeng, Aisyah, Omega terimakasih karena telah menjadi teman dan sahabat yang membantu, mendukung, dan menemani kehidupan saya selama ini, serta menjadi salah satu hiburan pada saat mengerjakan skripsi.
6. Kepada sepupu saya, terutama Carrol terimakasih karena telah menemani kehidupan saya selama ini serta menjadi salah satu hiburan pada saat mengerjakan skripsi.

7. Kepada Marini terima kasih karena telah menjadi juru bicara saya kepada dosen pembimbing selama proses pengerjaan skripsi.
8. Karyawan Kalla Transport dan Logistics, khususnya Mas Aqsa selaku staf *Shipment* dan mentor pembimbing selama kegiatan magang, yang telah mengizinkan pengambilan data dan membantu penulis dalam menambah ilmu serta melakukan penelitian di Kalla Transport dan Logistics.
9. Kawan seperjuangan Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Angkatan 2022 yang turut memberikan dukungan, masukan dan semangat.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all times.*

Penelitian ini, masih terdapat beberapa kekurangan baik dalam aspek penulisan maupun informasi yang disampaikan. Maka dari itu, penulis mengucapkan mohon maaf dan terimakasih atas perhatian yang diberikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat atau kontribusi positif bagi pengembangan ilmu serta pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 21 Juli 2026

Penulis

Intelligentia - Dignitas

Danisha Ariyani

NIM. 1523422010

ABSTRAK

Keterlambatan pengiriman kendaraan merupakan permasalahan yang masih sering terjadi pada Kalla Transport dan Logistics, berdampak pada meningkatnya biaya distribusi, terganggunya jadwal pengiriman berikutnya, serta menurunnya kepuasan pelanggan. Permasalahan ini semakin penting untuk dikaji mengingat kapal *Roll-on/Roll-off* berperan sebagai simpul kritis dalam rantai pasok otomotif, sehingga ketepatan waktu distribusi kendaraan dari produsen ke *dealer* sangat menentukan efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman kendaraan serta menentukan faktor yang paling dominan menyebabkan keterlambatan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara semi terstruktur terhadap tiga informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu staf *Shipment*, *Transporter*, dan *Vehicle Logistic Integrated* (VLI), yang diperkuat dengan observasi lapangan dan data sekunder berupa rekap jadwal kapal periode Januari–Desember 2025 serta data *monitoring* berbasis *Automatic Identification System* (AIS). Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian dipetakan ke dalam *fishbone* diagram berdasarkan kategori 5M, yaitu *Man*, *Machine*, *Method*, *Material*, dan *Environment*, dengan keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman kendaraan, dengan faktor *Man* (Sumber Daya Manusia) sebagai faktor paling dominan, khususnya keterbatasan *dispatcher* tetap pada divisi VLI dan miskomunikasi antarbagian. Faktor *Method* (Metode/Prosedur) menempati posisi dominan kedua dan memiliki keterkaitan erat dengan faktor *Man*, sementara faktor *Environment* memberikan dampak signifikan meskipun bersifat *eksternal*, dan faktor *Machine* serta *Material* relatif lebih terkendali karena telah memiliki mekanisme penanganan *internal* yang memadai.

Kata Kunci: keterlambatan pengiriman, *fishbone* diagram, faktor dominan, sumber daya manusia, logistik kendaraan

ABSTRACT

Vehicle delivery delays remain a recurring problem at Kalla Transport and Logistics, leading to increased distribution costs, disrupted subsequent delivery schedules, and decreased customer satisfaction. This issue is particularly important to examine given that Roll-on/Roll-off vessels serve as a critical node in the automotive supply chain, meaning that the timeliness of vehicle distribution from manufacturer to dealer network largely determines the company's overall operational efficiency. This research aims to identify the factors causing vehicle delivery delays and to determine the most dominant factor contributing to these delays. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through semi-structured interviews with three purposively selected informants, namely staff from the Shipment, Transporter, and Vehicle Logistic Integrated (VLI) divisions, supported by field observation and secondary data consisting of vessel schedule records for the period of January–December 2025 and Automatic Identification System (AIS) monitoring data. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing, and were then mapped into a fishbone diagram based on the 5M categories, namely Man, Machine, Method, Material, and Environment, with data validity strengthened through source and technique triangulation. The results show that five factors contribute to vehicle delivery delays, with the Man factor (Human Resources) identified as the most dominant, particularly the limited number of permanent dispatchers in the VLI division and miscommunication between divisions. The Method factor ranked as the second most dominant and was found to be closely linked to the Man factor, while the Environment factor had a significant impact despite being external in nature, and the Machine and Material factors were relatively more controlled due to adequate internal handling mechanisms already in place.

Keywords: *delivery delay, fishbone diagram, dominant factor, human resources, vehicle logistics*

DAFTAR ISI

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Informan Penelitian	25
3.3. Instrumen Penelitian.....	27
3.4. Sumber Data Penelitian.....	29
3.5. Metode Penelitian.....	30
3.6. Rancangan Penelitian	31
3.7. Teknik Pengumpulan Data	32
3.8. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.2. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN - LAMPIRAN	79

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. <i>Timeline</i> Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Daftar Informan Wawancara Semi Terstruktur	27
Tabel 4.1. Rekap Jadwal Kapal Periode Januari – Desember 2025.....	38
Tabel 4.2. Profil Informan Penelitian.....	43
Tabel 4.3. Ringkasan Silang (<i>Cross-Check</i>) Hasil Wawancara.....	56



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

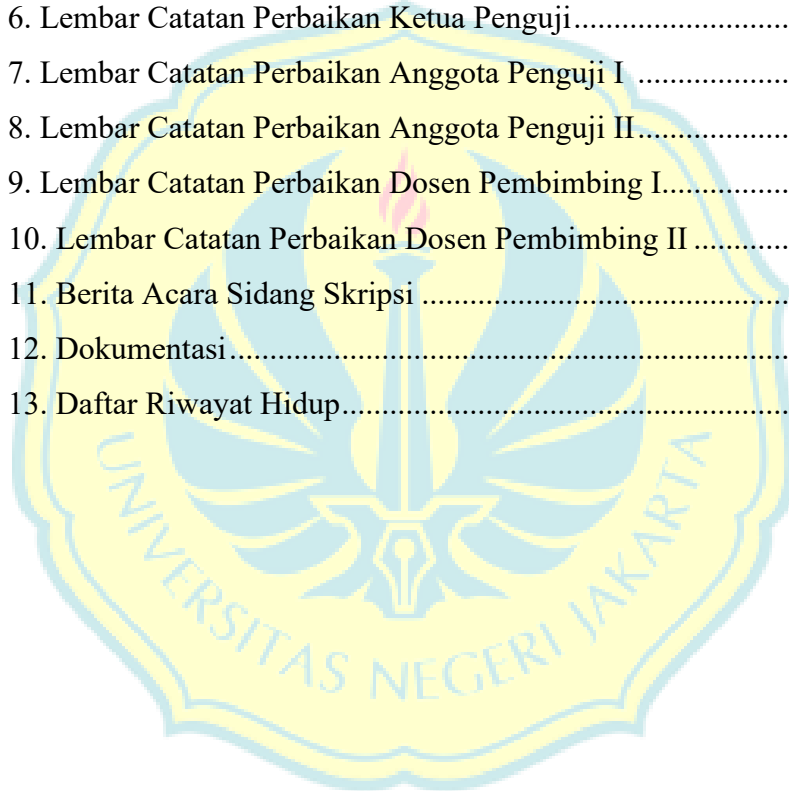
Gambar 1.1. Diagram Rekap OTD dan OTA Periode 2025	4
Gambar 2.1. Model <i>Fishbone</i> Diagram.....	15
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian	32
Gambar 4.1. <i>Monitoring Vessel</i> Berbasis AIS	42
Gambar 4.2. <i>Fishbone</i> Diagram 5M	60



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	79
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	83
Lampiran 3. Data Sekunder	97
Lampiran 4. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	102
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II	103
Lampiran 6. Lembar Catatan Perbaikan Ketua Penguji.....	104
Lampiran 7. Lembar Catatan Perbaikan Anggota Penguji I	105
Lampiran 8. Lembar Catatan Perbaikan Anggota Penguji II.....	106
Lampiran 9. Lembar Catatan Perbaikan Dosen Pembimbing I.....	107
Lampiran 10. Lembar Catatan Perbaikan Dosen Pembimbing II	108
Lampiran 11. Berita Acara Sidang Skripsi	109
Lampiran 12. Dokumentasi.....	110
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup.....	111



Intelligentia - Dignitas