SKRIPSI SARJANA TERAPAN

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PROSES PEMERIKSAAN UNIT KENDARAAN EKSPOR PADA JALUR *CENTRAL INSPECTION FACILITY* DI PT ABC MENGGUNAKAN METODE *FISHBONE*

Andien Kartika Dwanti

1523424102

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN

MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2025

Yang membuat

Andien Kartika Dwanti

NIM. 1523424102

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul	:	Analisis Faktor Penghambat Proses Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor Pada Jalur *Central Inspection Facility* di PT ABC Menggunakan Metode *Fishbone*
Penyusun	:	Andien Kartika Dwanti
NIM	:	1523424102
Tanggal Ujian	:	25 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.	Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si
NIP. 198010272005011002	NIP. 197102112005011003

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

iii

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul	:	Analisis Faktor Penghambat Proses Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor Pada Jalur *Central Inspection Facility* di PT ABC Menggunakan Metode *Fishbone*
Penyusun	:	Andien Kartika Dwanti
NIM	:	1523424102
Tanggal Ujian	:	25 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.	Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si
NIP. 198010272005011002	NIP. 197102112005011003

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,	Anggota Penguji I,	Anggota Penguji II,
Dr. Winoto Hadi, M.T.	Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.	Intan Puspa Wangi, ST., M.T.
NIP. 197102112005011003	NIP. 199102252019032011	NIP. 199305162022032010

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS 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	: Andien Kartika Dwanti
NIM	: 1523424102
Fakultas/Prodi	: Teknik/D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email	: andienkartikadwanti@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 Penghambat Proses Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor Pada Jalur *Central Inspection Facility* Di PT ABC Menggunakan Metode *Fishbone*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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, 31 Juli 2025

Penulis

(Andien Kartika Dwanti)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis tujukan atas kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, Skripsi ini berhasil diselesaikan dengan kemudahan dan tepat waktu. Skripsi Sarjana Terapan dengan judul "**Analisis Faktor Penghambat Proses Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor Pada Jalur *Central Inspection Facility di PT ABC* Menggunakan Metode *Fishbone***". Skripsi Sarjana Terapan ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Dengan terselesaikan Skripsi ini, Mahasiswa mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan kebaikan, keberkahan, serta kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi Sarjana Terapan dan segala sesuatu atas izin-Nya.
2. Kedua Orang Tua dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat kepada saya baik moril maupun materil.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, ST., MT. sebagai Kepala Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim serta sebagai dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan selama masa pendidikan.
4. Ibu Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si., sebagai dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmu, kesempatan, kesediaan waktu serta dukungan motivasi yang selama penulis menempuh pendidikan.
6. Mba Fani Aulia, sebagai staff administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta, telah membantu dalam urusan administrasi baik sebelum maupun sesudah pada Skripsi Sarjana Terapan ini.

7. Jajaran Direksi, Branch Manager, Senior Manager, Kepala Divisi dan seluruh karyawan PT ABC yang menyambut baik dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian dan wawancara untuk skripsi ini.
8. Pengguna Jasa PT ABC yang mendukung penulias dalam melakukan penelitian dan wawancara untuk skripsi ini.
9. Seluruh rekan mahasiswa serta semua pihak Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim 2024 yang turut mendukung baik langsung maupun tidak langsung sehingga terselesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup, dengan penuh rasa kerendahan hati, penulis menyadari dan memohon maaf atas segala keterbatasan yang ada. Namun penulis berpendapat semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca lainnya.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis

Andien Kartika Dwanti

NIM. 1523424102

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan proses pemeriksaan unit kendaraan ekspor pada jalur *Central Inspection Facility* (CIF) PT ABC, khususnya untuk mengidentifikasi faktor - faktor penghambat yang menyebabkan waktu pemeriksaan melebihi standar operasional yang telah ditetapkan. Latar belakang dari penelitian ini berangkat dari temuan deviasi waktu inspeksi aktual terhadap SOP, yang berdampak pada antrean kendaraan, keterlambatan pemuatan ke kapal, serta potensi pelanggaran terhadap *Service Level Agreement* (SLA) dengan pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis *Fishbone* Diagram (Diagram Tulang Ikan) sebagai alat untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah secara sistematis berdasarkan lima faktor utama yaitu manusia, metode, mesin, material, dan lingkungan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam terhadap lima narasumber internal dari berbagai level jabatan, serta tiga narasumber eksternal dari perwakilan Car Maker pengguna jasa terminal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama berasal dari ketidakteraturan alur kerja antar operator, tidak adanya pelatihan SOP secara berkala, keterbatasan alat bantu seperti handheld scanner berkabel, kondisi unit yang mengalami defect sejak awal, serta keterbatasan pencahayaan di jalur inspeksi tertentu. Meskipun dokumen SOP telah tersedia, pelaksanaannya belum konsisten antar shift karena perbedaan kebiasaan kerja masing-masing operator. Penelitian ini memberikan rekomendasi berupa peningkatan sistem pelatihan dan sosialisasi SOP serta evaluasi teknis terhadap peralatan inspeksi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan manajemen dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan inspeksi kendaraan ekspor yang efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar Car Maker.

Kata Kunci: Proses Pemeriksaan, Unit Kendaraan Ekspor, Diagram *Fishbone*

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This research aims to develop the inspection process of exported vehicle units at the Central Inspection Facility (CIF) of PT ABC, specifically to identify the inhibiting factors that cause inspection times to exceed the established operational standards. The background of this research stems from findings of actual inspection durations deviating from the Standard Operating Procedure (SOP), leading to vehicle queues, loading delays, and potential violations of the Service Level Agreement (SLA) with service users. A qualitative descriptive method was employed, using the Fishbone Diagram (Ishikawa Diagram) as an analytical tool to systematically identify root causes based on five main factors: man, method, machine, material, and environment. Data collection was conducted through direct observation, in-depth interviews with five internal informants from various managerial and operational levels, as well as three external informants representing Car Maker service users. The results indicate that the main obstacles arise from inconsistent work sequences among operators, the absence of regular SOP refresher training, limited functionality of inspection tools such as wired handheld scanners, vehicles arriving with pre-existing defects, and inadequate lighting in certain inspection lanes. Although SOP documentation is available, its implementation lacks consistency across shifts due to differences in operator routines. This research recommends improvements in SOP training and dissemination, technical evaluation of inspection equipment, and procedural adjustments based on identified root causes. These findings are expected to support management decision-making in enhancing the efficiency, consistency, and quality of vehicle inspection services in alignment with Car Maker standards.

Keywords: Inspection Process, Exported Vehicle Units

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GRAFIK ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 4
1.4 Rumusan Masalah 4
1.5 Tujuan Penelitian 5
1.6 Manfaat Penelitian 5
BAB II LANDASAN TEORI **6**
2.1 Kajian Teori 6
2.1.1 Analisis 6
2.1.2 Perdagangan Internasional 7
2.1.3 Ekspor 8
2.1.4 Pelabuhan 10
2.1.5 Bongkar Muat Unit Kendaraan 12
2.1.6 Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor 13
2.1.7 Analisis *Fishbone* 18
2.1 Kajian Yang Relevan 19
2.3 Kerangka Berpikir 23
BAB III METODE PENELITIAN **24**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 24
3.1.1 Tempat Penelitian 24
3.1.2 Waktu Penelitian 24
3.2 Bahan dan Materi Penelitian 24
3.2.1 Situasi Sosial 24
3.2.2 Instrumen Penelitian 26
3.2.3 Deskripsi Data 29
3.3 Metode Penelitian 30
3.4 Rancangan Penelitian 30
3.5 Teknik Pengumpulan Data 33
3.5.1. Studi Kepustakaan *(Library Research)* 33
3.5.2. Observasi 33
3.5.3. Wawancara *(Interview)* 34
3.5.4. Dokumentasi 34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 35
4.1 Hasil Penelitian 35
4.1.1 Prosedur Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor PT ABC 35
4.1.2 Hasil Observasi 39
4.1.3 Hasil Wawancara 43
4.2 Pembahasan 51
4.2.1 Faktor Penghambat Proses Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor pada Jalur *Central Inspection Facility* di PT ABC Menggunakan Metode *Fishbone* 51
4.2.2 Cara Meminimalisir Hambatan dari Proses Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor pada Jalur *Central Inspection Facility* di PT ABC 60
3.6 Teknik Analisis Data 64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66
5.1 Kesimpulan 66
5.2 Saran 66
DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN 72

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Kajian Relevan	20
Tabel 3.1	Tabel Wawancara	26
Tabel 3.2	Pedoman Observasi	28
Tabel 4.1	Narasumber Penelitian	43
Tabel 4.2	Rakaptulasi Hasil Wawancara Pihak Perusahaan	43
Tabel 4.3	Rakaptulasi Hasil Wawancara Pihak Pengguna Jasa	48

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GRAFIK

Nomor	Judul Grafik	Halaman
Grafik 4.1	Data Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor	42

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 *Flowchart* Berpikir Peneliti		23
Gambar 3.1 Situasi Sosial		25
Gambar 3.2 Rancangan Penelitian		32
Gambar 3.3 Diagram *Fishbone*		65
Gambar 4. 1 Area Pemeriksaan Unit Kendaraan oleh LQ *Gate* 1		38
Gambar 4. 2 Antrean Jalur *Central Inspection Facility*		40
Gambar 4. 3 Kondisi Penggunaan *Handheld* Kabel		40
Gambar 4. 4 Ketidaksesuaian Lampu Penerangan		41
Gambar 4. 5 Data Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor		42
Gambar 4. 6 Diagram *Fishbone*		52
Gambar 4. 7 Diagram *Fishbone* Faktor *Man*		53
Gambar 4. 8 Diagram *Fishbone* Faktor *Methode*		54
Gambar 4. 9 Diagram *Fishbone* Faktor *Machine*		56
Gambar 4. 10 Diagram *Fishbone* Faktor *Material*		57
Gambar 4. 11 Diagram *Fishbone* Faktor *Environment*		58

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Dokumentasi Work Observasi di *Central Inspection Facility*	72
Lampiran 2	Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber	73
Lampiran 3	Dokumentasi Proses Pemeriksaan Unit Kendaraan Ekspor	74
Lampiran 4	Riwayat Hidup	75

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Intelligentia - Dignitas