

**ANALISIS PROSES PENYEBAB KETERLAMBATAN DISTRIBUSI
PRODUK FRISIAN FLAG PADA PT YCH CIBITUNG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Avigail Andrea Maharani
NIM : 40011321650040

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2025

MOTTO

”Bekerjalah seakan-akan kamu hidup selamanya, dan beribadahlah seakan-akan kamu mati esok hari”

(Ali bin Abi Thalib)

“Janganlah engkau menjadi orang yang lemah: berkata 'aku akan berusaha' padahal tidak melakukannya”

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat dan karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Tugas akhir ini dipersembahkan untuk kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan, serta mengucapkan syukur yang tak ada habisnya atas semua kasih sayang yang telah diberikan

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Avigail Andrea Maharani
NIM : 40011321650040
Fakultas/Jurusan : Sekolah Vokasi / D-IV Manajemen dan
Administrasi Logistik
Judul Skripsi : Analisis Proses Penyebab Keterlambatan
Distribusi Produk Frisian Flag pada PT YCH
Cibitung
Dosen Pembimbing : Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M

Semarang, 1 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M

NIP.H.7.198510312018072001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Proses Penyebab Keterlambatan Distribusi
Produk Frisian Flag pada PT YCH Cibitung
Nama : Avigail Andrea Maharani
NIM : 40011321650040
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :
Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M
NIP.H.7.198510312018072001



Dosen Penguji 1 :
Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si.
NIP.H.7.199003312018072001

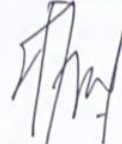


Dosen Penguji 2 :
Suwandi S.A.P., M.Si.
NIP. 199004122019031007



Semarang, 1 Juli 2025

Ketua Program Studi



Titik/Djumiarti S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Avigail Andrea Maharani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650040
3. Tempat/Tanggal Lahir : Magetan, 17 Juni 2003
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl Mawar V No 17, Perumahan BJI Danita, Kota Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulisdengan judul **"ANALISIS PROSES PENYEBAB KETERLAMBATAN DISTRIBUSI PRODUK FRISIAN FLAG PADA PT YCH CIBITUNG"** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dengan kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Juli 2025

Pembuat Pernyataan



Avigail Andrea Maharani

NIM 40011321650040

ABSTRAK

Keterlambatan distribusi menjadi salah satu tantangan utama dalam logistik, khususnya pada PT YCH Cibitung yang mendistribusikan produk susu olahan milik PT Frisian Flag Indonesia. Tingginya tingkat keterlambatan pengiriman berdampak pada menurunnya efisiensi operasional, peningkatan keluhan pelanggan, serta tidak tercapainya target pengiriman tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur distribusi produk, mengidentifikasi akar penyebab keterlambatan menggunakan metode Fishbone Diagram, serta merancang solusi perbaikan berupa *Check Sheet Pengawasan Picking* sebagai alat kontrol proses outbound. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata ketepatan waktu pengiriman hanya mencapai 90%, masih di bawah target perusahaan sebesar 97%. Penyebab utama keterlambatan berasal dari faktor manusia, metode kerja, dan inefisiensi proses picking. Untuk mengoptimalkan pengawasan aktivitas picking, peneliti merancang Check Sheet sebagai instrumen pengendalian operasional yang bertujuan meminimalisir kesalahan pengambilan barang serta mendukung pencapaian target pengiriman.

Kata kunci: Distribusi, Keterlambatan, Fishbone Diagram, Picking, Pengawasan, Check Sheet.

ABSTRACT

Distribution delay is a major challenge in logistics operations, especially at PT YCH Cibitung, which is responsible for delivering processed milk products from PT Frisian Flag Indonesia. The high rate of delivery delays affects operational efficiency, increases customer complaints, and results in unmet on-time delivery targets. This research aims to analyze the distribution flow, identify root causes of delay using the Fishbone Diagram method, and develop an improvement solution in the form of a Picking Supervision Check Sheet as a control tool for outbound processes. This study uses a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, field observations, and documentation. The findings indicate that the average on-time delivery rate only reached 90%, below the company's target of 97%. The dominant causes of delay were related to human factors, work methods, and inefficiencies in the picking process. To optimize the picking supervision process, a Check Sheet was designed as an operational control tool to reduce picking errors and support on-time delivery performance.

Keywords: *Distribution, Delay, Fishbone Diagram, Picking, Supervision, Check Sheet.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Proses Penyebab Keterlambatan Distribusi Produk Frisian Flag pada PT YCH Cibitung”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik dan dosen wali yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Anafil Windriya, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi -IV (sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.

6. Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan baik.
7. Suwandi S.A.P., M.Si. dan Dra. Luluk Fauziah, M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun selama proses sidang tugas akhir ini berlangsung.
8. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu dasar kepada Praktikan dalam mengerjakan tugas di tempat praktik.
9. Bapak Memed Sugianto selaku manajer *Distribution and Transportation* dari PT. YCH Indonesia MDC dua, yang secara langsung memantau kegiatan PKL.
10. Seluruh karyawan PT YCH Indonesia *site* Cibitung lainnya yang telah membimbing saya dalam menyusun Tugas Akhir.
11. Kedua orang tua dan kakak penulis atas doa, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang tidak pernah putus.
12. Teman-teman angkatan 21 Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
13. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan dukungan dalam proses penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tuags Akhir ini masih memiliki keterbatasan dalam isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca

serta menjadi sumbangsih positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan,
khususnya di bidang administrasi logistik.

Semarang, 1 Juli 2025

Avigail Andrea Maharani

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 <i>Supply Chain Management</i>	10
2.1.2 Manajemen Logistik	16
2.1.3 Manajemen Distribusi.....	22
2.1.4 Konsep Pengiriman Barang	31
2.1.5 Konsep Ketepatan Waktu Pengiriman (<i>Delivery on time</i>)	35
2.1.6 Metode <i>Fishbone Diagram</i>	37
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	42
2.3 Alur Kerangka Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Pendekatan Penelitian.....	53
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	54

3.2.1 Fokus Penelitian.....	54
3.2.2 Lokus Penelitian	54
3.3 Fenomena Penelitian	55
3.4 Sumber Data Penelitian	56
3.4.1 Sumber Data Primer.....	56
3.4.2 Sumber Data Sekunder	57
3.5 Penentuan Informan Penelitian	57
3.6 Instrumen Penelitian.....	58
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.8 Teknik Analisis Data.....	61
3.9 Triangulasi Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1 Gambaran Umum PT YCH Cibitung.....	64
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	66
4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	67
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
4.2.1 Bagaimana alur pendistribusian produk Frisian Flag Indonesia pada PT YCH Cibitung.....	71
4.2.2 Bagaimana metode <i>Fishbone Diagram</i> untuk mengatasi mencari penyebab masalah keterlambatan distribusi Frisian Flag Indonesia pada PT YCH Cibitung	78
4.2.3 Apa saja strategi perbaikan yang dapat dilakukan dalam proses distribusi produk Frisian Flag pada PT YCH.....	86
4.3 Output Penelitian Terapan	89
BAB V PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Distribusi Produk Frisian Flag Indonesia pada PT YCH Cibitung Bulan Januari 2024 – Desember 2024	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	55
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bentuk Kerangka <i>Fishbone Diagram</i>	41
Gambar 2. 2 Alur Kerangka Penelitian	52
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	65
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT YCH Cibitung.....	67
Gambar 4. 3 <i>Flowchart</i> Distribusi FFI pada PT YCH Cibitung	72
Gambar 4. 4 <i>Fishbone Diagram</i> Analisis Penyebab Permasalahan	85
Gambar 4. 5 Lembar <i>Check Sheet</i> Pengawasan <i>Picking</i>	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Transkrip Wawancara	107
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian	115
Lampiran 3: Surat Izin Pengambilan Data	117
Lampiran 4: Biodata Penulis	118
Lampiran 5: Surat Bebas Plagiasi	119