

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PROSES PENGIRIMAN BARANG
BERDASARKAN KINERJA PENGEMUDI DI PT XYZ SEMARANG**

TUGAS AKHIR

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



**Disusun Oleh :
DIKY RAHMAN HIDAYAT
NIM 40011321650104**

**PROGAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d; 11)

قُلِ الْحَقُّ، وَلَوْ كَانَ مُرًّا

“Katakanlah yang benar meskipun itu pahit (berat untuk dikatakan).”

(HR. Imam Ahmad Ibnu Hibban)—²

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Tugas Akhir ini Penulis mempersembahkan kepada:

1. Allah SWT pencipta semesta alam yang telah memberiku hidup berkah dan rezekinya.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Moh Abdul Halim dan Ibunda Neli Hartatik yang selalu memberikan nasehat, dukungan moril dan material, cinta dan kasih sayang dan yang selalu mendoakan setiap langkah penulis dan memberikan semangat yang luar biasa dan motivasi yang besar untuk cita-cita penulis, sehingga penulis mampu dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kepada para guru saya selama di Pesantren dan di sekolah terima kasih atas dukungannya dan doanya.
4. Untuk seluruh keluargaku, dan saudaraku terima kasih atas doa dan dukungannya.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Dan Efisiensi Proses Pengiriman
Barang Berdasarkan Kinerja Pengemudi
di PT. XYZ Semarang
Nama : Diky Rahman Hidayat
NIM : 40011321650104
Progam 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:

Kholidin S.Kom., M.Kom
NIP.197403122007011001

Dosen Penguji 1:

Dr. Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M
NIP.198510312018072001

Dosen Penguji 2:

Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP 197009251994032001



Semarang,
Ketua Progam Studi


Ttik Djumiarti, S.Sos, M. Si
NIP 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tang di bawah ini:

1. Nama : Diky Rahman Hidayat
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650104
3. Tempat/Tanggal Lahir : Pati, 31 Agustus 2002
4. Progam Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Tlogoayu-Gabus, Dk. Popoh, RT. 05/
RW. 05, Desa Sugihrejo, Kec. Gabus, Kab.
Pati, Jawa Tengah.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis judul “Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Proses Pengiriman Barang Berdasarkan Kinerja Pengemudi Di PT. XYZ Semarang” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya anggao menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implekasinya sebagai akhir dari kecurangan yang telah saya lakukan.

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

Semarang,

Pembuat Surat Pernyataan

Diky Rahman Hidayat
40011321650104

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. XYZ Semarang. Permasalahan dalam proses pengiriman barang di PT. XYZ Semarang masih kerap terjadi, terutama terkait penyalahgunaan operasional oleh pengemudi, ketidaksesuaian pelaksanaan SOP, dan ketimpangan beban kerja. Kurangnya koordinasi, keterbatasan waktu, serta belum optimalnya sistem keselamatan armada turut memengaruhi efektivitas dan efisiensi proses pengiriman barang. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas dan efisiensi proses pengiriman barang berdasarkan kinerja pengemudi di PT. XYZ Semarang. Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin mengetahui fenomena yang terjadi. Dari hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa perilaku dan kinerja pengemudi memiliki peran penting dalam menentukan kelancaran proses pengiriman barang. Efektivitas dan efisiensi tercermin melalui kepatuhan terhadap *standar operasional prosedur* (SOP), pemeriksaan kendaraan sebelum dan sesudah pengiriman, pengelolaan rute dan waktu tempuh, serta pengendalian biaya operasional. Kendala internal seperti perilaku pengemudi dan kesiapan armada, serta kendala eksternal seperti cuaca dan kemacetan menjadi faktor penghambat. Meskipun waktu pengiriman dinilai cukup efisien berkat dukungan teknologi GPS, efektivitasnya masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan sistem kerja, penjadwalan, dan pengawasan lapangan. Efektivitas dan efisiensi proses pengiriman barang sangat dipengaruhi oleh kesiapan armada, kedisiplinan pengemudi, serta dukungan komunikasi dan responsivitas dari pihak kantor dalam menangani situasi di lapangan. Maka dari itu diperlukan usulan perbaikan *Standart Operational Procedure* (SOP) sebagai landasan melakukan pekerjaan.

Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, Pengiriman Barang, Kinerja Pengemudi

ABSTRAK

This research was conducted at PT. XYZ Semarang. Problems in the goods delivery system at PT. XYZ Semarang still occur frequently, especially related to operational abuse by drivers, non-compliance with SOPs, and workload imbalances. Lack of coordination, time constraints, and suboptimal fleet safety systems also affect the effectiveness and efficiency of the goods delivery process. The objective of this study is to analyze the effectiveness and efficiency of the goods delivery process based on driver performance at PT. XYZ Semarang. The author conducted the research using a qualitative method because the researcher wanted to understand the phenomena occurring. The results of the study indicate that driver behavior and performance play a crucial role in determining the smoothness of the goods delivery process. Effectiveness and efficiency are reflected through compliance with standard operating procedures (SOPs), vehicle inspections before and after delivery, route management and travel time, as well as operational cost control. Internal constraints such as driver behavior and fleet readiness, as well as external constraints such as weather and traffic congestion, act as hindering factors. Although delivery times are considered sufficiently efficient thanks to GPS technology support, effectiveness can still be improved through system improvements, scheduling, and field supervision. The effectiveness and efficiency of the goods delivery system are significantly influenced by fleet readiness, driver discipline, and communication support and responsiveness from the office in handling field situations. Therefore, improvements to the Standard Operating Procedures (SOP) are proposed as a foundation for conducting operations.

Keywords: *Effectiveness, Efficiency, Goods Delivery, Driver Performance*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamain, puji syukur kehadiran Engkau ya Allah SWT atas segala karunia yang senantiasa kami rasakan, salah satu karunia yang Engkau berikan adalah terselaksakannya Tugas Akhir ini. Keberhasilan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kasih sayang-Mu ya Rabbi yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada suri tauladan umat manusia Rasulullah Muhammad SAW, Beliau lah yang telah membuktikan sebagaimana manusia yang mulia, mulia disisi Allah dan mulia disisi makhluk Allah, Rasulullah adalah contoh pribadi yang sangat mulia.

Syukur *Alhamdulillah*, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Proses Pengiriman Barang Berdasarkan Kinerja Pengemudi di PT. XYZ Semarang**”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Diploma IV pada Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis di masa yang akan datang. Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro beserta wakil rektor yang telah memberikan waktu kepada peneliti untuk menuntut ilmu di perguruan Tinggi ini.
2. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyono, M. Si. Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro beserta Wakil Dekan.
3. Ibu Titik Djumiarti, S. Sos, M.SI selaku Ketua Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M. selaku sekretaris Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

5. Bapak Kholidin, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang memberikan nasehat, motivasi, serta membantu dalam perbaikan kesalahan-kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta Pegawai Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmunya dan yang telah memfasilitasi.
7. Ibu Yulia selaku mentor lapangan kegiatan magang dan yang membantu penulis dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Moh Abdul Halim dan Ibunda Neli Hartatik yang selalu memberikan nasehat, dukungan moril dan material, cinta dan kasih sayang dan yang selalu mendoakan setiap langkah penulis dan memberikan semangat yang luar biasa dan motivasi yang besar untuk cita-cita penulis, sehingga penulis mampu dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman Angkatan 2021 D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah berjuang bersama-sama selama menempuh Pendidikan di Universitas Diponegoro.
10. Semua pihak yang telah memberikan semangat serta bantuan selama pelaksanaan magang yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua teman-teman mahasiswa, khususnya mahasiswa UNDIP terutama mahasiswa dari Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik dan bagi penulis sendiri.

Semarang, 05 Juni 2025

Diky Rahman Hidayat
NIM: 40011321650104

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	ii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penulisan	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 Logistik	16
2.1.2.1 Konsep 7R Dalam Logistik.....	18
2.1.2 Proses Pengiriman Barang	20
2.1.2.1 Fungsi Sistem Pengiriman Barang	24

2.1.2.2	Jenis-Jenis Pengiriman Barang	26
2.1.2.3	Elemen Operasional Pengiriman Barang	28
2.1.3	Efektivitas	30
2.1.4	Efisiensi.....	34
2.1.5	Moda Transportasi	35
2.1.6	Kinerja Pengemudi.....	41
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	49
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	78
BAB III METODE PENELITIAN.....		79
3.1	Pendekatan Penelitian.....	79
3.2	Fokus dan Lokasi Penelitian.....	79
3.2.1	Fokus Penelitian	79
3.2.2	Lokus Penelitian.....	80
3.3	Fenomena Penelitian	80
3.4	Sumber Data Penelitian	81
3.5	Penentuan Informan Penelitian.....	82
3.6	Instrumen Penelitian.....	83
3.7	Teknik Pengumpulan Data	84
3.8	Teknik Analisis Data	86
3.8.1.	Reduksi Data	87
3.8.2.	Penyajian Data	87

3.8.3. Penarikan Kesimpulan	87
3.9 Triangulasi Data	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	90
4.2.1. Letak Geografis Objek Penelitian	90
4.2.2. Sejarah PT. XYZ Semarang	90
4.2.3. Logo PT. XYZ Semarang.....	91
4.2.4. Visi, Misi dan Tujuan PT. XYZ Semarang	91
4.2.5. Struktur Organisasi PT. XYZ Semarang	93
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	95
4.2.1. Efektivitas dan Efisiensi Proses pengiriman di PT. XYZ Semarang	95
4.2.2. Faktor penghambat efektivitas dan efisiensi kinerja pengemudi PT. XYZ Semarang	111
4.3 Output Penelitian Terapan.....	113
BAB V.....	118
KESIMPULAN	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perawatan Unit Armada PT. XYZ Semarang.....	8
Tabel 1. 2 Data kehilangan Part Armada PT. XYZ Semarang 2024	11
Tabel 2. 1 Karakteristik Moda Transportasi.....	38
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	61
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian.....	80
Tabel 3. 2 Daftar informan penelitian	83
Tabel 4. 1 Rute dan Waktu Pengiriman Barang.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	78
Gambar 4. 1 Logo PT. XYZ Semarang.....	91
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. XYZ Semarang.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	125
Lampiran 3. Surat Pernyataan Bebas Plagiasi.....	137
Lampiran 4. Profil Penulis	138
Lampiran 5. Dokumentasi	139