

**ANALISIS PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN  
*FIRST MILE* MENGGUNAKAN *ROOT CAUSE ANALYSIS*  
PADA DISTRIBUSI PRODUK *READY-TO-EAT*  
PT SO GOOD FOOD *HEAD OFFICE* JAKARTA**

**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 : Aisyah

NIM : 40011322650153

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2026**

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al – Insyiraah : 6)

“Do your best and let God do next”

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah, Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang senantiasa sudah mendukung penulis, baik material dan non-material.
2. Kepada diri penulis sendiri yang sudah berhasil bertahan dan menyelesaikan tugas akhir dengan usaha yang sebaikbaiknya.

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman *First Mile*  
Menggunakan *Root Cause Analysis* Pada Proses Distribusi  
Produk *Ready-To-Eat* PT So Good Food

Nama : Aisyah

NIM : 40011322650153

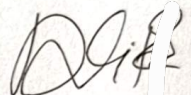
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

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

Dosen Pembimbing

Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M.

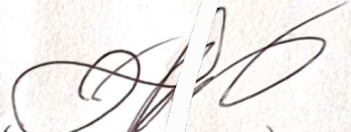
NIP. H.7.199003312018072001

  
(.....)

Dosen Penguji 1

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

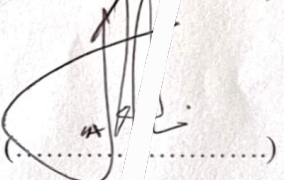
H.7.198510312018072001

  
(.....)

Dosen Penguji 2

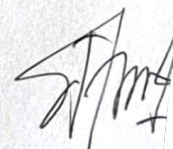
Annisa Qurrota A'yun S.E., M.M.

H.7.199605092019112001

  
(.....)

Semarang, 9 Juni 2026

Ketua Program Studi



Dr, Titik Djumia, S.Sos., M.Si

NIP. 1970051994032001

## **SURAT PENRYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

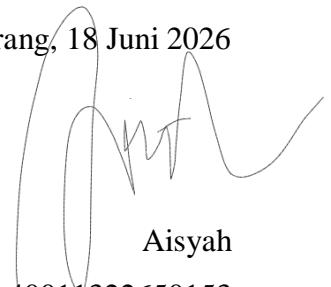
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aisyah  
NIM : 40011322650153  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Februari 2004  
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman *First Mile* Menggunakan *Root Cause Analysis* Pada Proses Distribusi Produk *Ready-To-Eat* PT So Good Food *Head Office* Jakarta 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 dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 18 Juni 2026



Aisyah

NIM. 40011322650153

## ABSTRAK

PT So Good Food adalah perusahaan manufaktur produk makanan yang mengandalkan jasa pihak ketiga atau *third-party logistics* (3PL) dalam proses distribusinya. Permasalahan yang terjadi adalah tingginya tingkat keterlambatan pengiriman *first mile* dari fasilitas produksi di Boyolali menuju titik distribusi di Pulau Sumatera, dengan persentase mencapai 66% dari total 369 *shipment* pada periode September hingga Desember 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengiriman *first mile* serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatannya menggunakan pendekatan *Root Cause Analysis* (RCA). Metode yang digunakan adalah *Fishbone Diagram* untuk mengkategorikan faktor penyebab dan *5 Whys* untuk menggali akar penyebab dari faktor dominan. Pendekatan penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta divalidasi menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan dua faktor penyebab dominan dari kategori *Man* dan *Method*, yang keduanya bermuara pada satu akar penyebab yang sama yaitu belum adanya kebijakan *vendor management* yang mengatur pengendalian *driver* dan visibilitas pemantauan pengiriman secara *real-time*. Sebagai output dari penelitian ini, dirumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Vendor Management yang memuat ketentuan pemesanan armada, pemeriksaan kendaraan, mekanisme pemantauan driver selama pengiriman, kewajiban pelaporan ketibaan, serta Service Level Agreement (SLA) dan Key Performance Indicator (KPI) vendor sebagai landasan kebijakan yang terstruktur dalam mengelola hubungan antara perusahaan dan pihak ketiga.

**Kata kunci:** *First Mile Delivery*, Keterlambatan Pengiriman, *Root Cause Analysis*, *Third-Party Logistics*, *Vendor Management*

## ABSTRACT

*PT So Good Food is a food manufacturing company that relies on third-party logistics (3PL) providers throughout its distribution process. A critical issue identified within its operations is the high rate of first mile delivery delays from the production facility in Boyolali to distribution points across Sumatra Island, reaching 66% of 369 total shipments during the period of September to December 2025. This study aims to examine the first mile delivery process and to identify and analyze the contributing factors of these delays using a Root Cause Analysis (RCA) approach. The Fishbone Diagram was employed to categorize contributing factors, while the 5 Whys method was used to investigate the root cause of the most dominant factors. The study adopted a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation, and validated through source triangulation. Findings reveal two dominant contributing factors from the Man and Method categories, both converging on a single shared root cause — the absence of a vendor management policy governing driver control and real-time delivery monitoring visibility. As the output of this study, a Vendor Management Standard Operating Procedure (SOP) was formulated, encompassing vehicle ordering procedures, pre-loading vehicle inspection, driver monitoring mechanisms during transit, arrival reporting obligations, and vendor Service Level Agreements (SLA) and Key Performance Indicators (KPI) — providing a structured policy foundation for managing the company's relationship with third-party logistics providers.*

**Keywords:** *Delivery Delay, First Mile Delivery, Root Cause Analysis, Third-Party Logistics, Vendor Management*

## KATA PENGANTAR

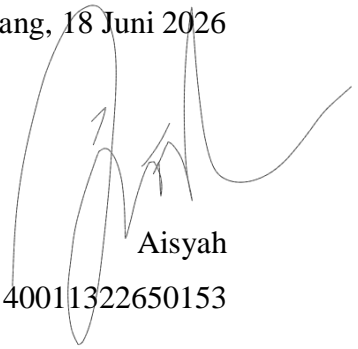
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman *First Mile* Menggunakan *Root Cause Analysis* pada Proses Distribusi Produk *Ready-to-Eat* PT So Good Food"** dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik pada Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. Titik Djumiarti. S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Agung Budiarmo, S.Sos, M.M. selaku dosen wali yang sudah memberikan arahan penulis selama masa perkuliahan.
5. Riandhita Eri Werdhani, S.M.B., M.S.M. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Dr. Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M. selaku dosen penguji pertama yang memberikan saran perbaikan dalam penyusunan Tugas Akhir.

7. Annisa Qurrota A'yun selaku dosen penguji kedua yang juga memberikan saran dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Seluruh Dosen Program Studi D4 – Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu dasar, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
9. Pihak dan rekan PT So Good Food yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk menambah pengalaman serta ilmu selama masa kerja praktik.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak Sulaiman dan Ibu Nurkhayati serta keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan baik materil maupun non-materil.
11. Ocha, Adis, dan Yurina teman penulis yang sudah mendukung dan meyakinkan penulis untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Anya dan Diandra yang sudah mendukung selama penyusunan Tugas Akhir.
13. Meilinda, Vinka, Zacha, dan Septina yang sudah kebersamai penulis selama masa perkuliahan.
14. Teman teman Manajemen dan Administrasi Logistik 2022 yang sudah memberikan pengalaman dan informasi selama perkuliahan penulis.

Semarang, 18 Juni 2026



Aisyah  
NIM. 40011322650153

## DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
PERSEMBAHAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
SURAT PENRYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Bagi Mahasiswa .....	8
1.4.2 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.....	9
1.4.3 Bagi Perusahaan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Rantai Pasok ( <i>Supply Chain Management</i> ).....	10
2.1.1.2 Aliran Manajemen Rantai Pasok .....	13
2.1.2 Distribusi .....	14
2.1.2.1 Definisi Distribusi.....	14
2.1.2.2 Jaringan Distribusi .....	16
2.1.2.3 Peran Pihak Ke-3 dalam Distribusi .....	23
2.1.2.3.1 <i>Vendor Management</i> .....	23
2.1.3 Pengiriman <i>First Mile</i> .....	25

2.1.3.2	Aktivitas Pengiriman <i>First Mile</i> .....	26
2.1.3.3	Keterlambatan Pengiriman <i>First Mile</i> .....	27
2.1.4	Metode Root Cause Analysis.....	29
2.1.5.1	Prinsip Dasar <i>Root Cause Analysis</i> .....	30
2.1.5.2	Langkah Langkah <i>Root Cause Analysis</i> .....	30
2.1.5.3	Alat Bantu <i>Root Cause Analysis</i> .....	32
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
2.3	Alur Kerangka Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN .....		50
3.1	Pendekatan Penelitian .....	50
3.2	Fokus dan Lokasi Penelitian .....	51
3.3	Fenomena Penelitian.....	51
3.4	Sumber Data Penelitian .....	53
3.1.1	Data Primer .....	54
3.1.2	Data Sekunder .....	54
3.5	Penentuan Informan Penelitian .....	54
3.6	Instrumen Penelitian .....	56
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.7.1	Observasi .....	56
3.7.2	Wawancara .....	57
3.7.3	Dokumentasi .....	58
3.8	Teknik Analisis Data .....	58
3.9	Triangulasi Data .....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		62
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1	Profil Perusahaan .....	62
4.1.2	Sejarah .....	65
4.1.3	Budaya atau People Value .....	66
4.1.4	Lokasi Plant dan Persebaran Distribusi.....	69
4.2	Hasil dan Pembahasan .....	73
4.2.1	Proses Pengiriman <i>First Mile</i> Distribusi Produk <i>Ready-to-eat</i> .....	73

4.2.2 Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman <i>First Mile</i> pada Distribusi Produk <i>Ready-to-Eat</i> dengan Metode <i>Root Cause Analysis</i> .....	76
4.2.2.1 Identifikasi Keterlambatan First Mile .....	76
4.2.2.2 <i>Fishbone</i> Diagram .....	78
4.2.2.2.1 <i>Man</i> (Manusia) .....	79
4.2.2.2.2 <i>Machine</i> (Mesin atau Armada) .....	80
4.2.2.2.3 <i>Method</i> (Metode).....	81
4.2.2.1.4 <i>Material</i> (Material / Produk).....	83
4.2.2.1.5 <i>Environment</i> (Lingkungan).....	84
4.2.2.3 5 <i>Whys</i> .....	85
4.2.3.2.1 <i>Monitoring</i> Tidak Efisien dan Skalabel (Method) .....	86
4.2.3.2.2 Pengendalian <i>Driver</i> yang Sulit (Man).....	87
4.3 Output Penelitian .....	90
BAB V PENUTUP .....	93
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengiriman Produk <i>Ready-to-eat</i> Periode September – Desember 2025...4	
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian .....	51
Tabel 3.2 Penentuan Informan Penelitian .....	55
Tabel 4.1 Data Keterlambatan Pengiriman <i>First Mile</i> Boyolali – Sumatera .....	76
Tabel 4.2 Analisis 5 <i>Whys</i> Faktor <i>Method</i> .....	86
Tabel 4.3 Analisis 5 <i>Whys</i> Faktor <i>Man</i> .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aliran Produk dan Informasi Jaringan Distribusi Jenis 1 .....	18
Gambar 2. 2 Aliran Produk dan Informasi Jaringan Distribusi Jenis 2 .....	20
Gambar 2. 3 Aliran Produk dan Informasi Jaringan Distribusi Jenis 3 .....	20
Gambar 2. 4 Aliran Produk dan Informasi Jaringan Distribusi Jenis 4 .....	21
Gambar 2. 5 Aliran Produk dan Informasi Jaringan Distribusi Jenis 5 .....	22
Gambar 2. 6 Contoh Diagram Ishikawa / <i>Fishbone Diagram</i> .....	33
Gambar 4. 1 Logo PT So Good Food (2018) .....	62
Gambar 4. 2 Logo Baru PT Japfa Food (2025) .....	63
Gambar 4. 3 Foto Produk RTC.....	64
Gambar 4. 4 Foto Produk RTE.....	65
Gambar 4. 5 Foto Produk RTD .....	65
Gambar 4. 6 Peta Pabrik / Plant PT So Good Food.....	70
Gambar 4. 7 Peta Distribusi Produk PT So Good Food.....	72
Gambar 4. 8 <i>Flow Chart</i> Pengiriman <i>First Mile</i> .....	74
Gambar 4. 9 <i>Fishbone Diagram</i> .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	99
Lampiran 2 Triangulasi Sumber .....	105
Lampiran 3 Dokumentasi .....	109
Lampiran 4 Surat Pengambilan Data .....	110
Lampiran 5 Biodata Peneliti.....	111