

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KERUSAKAN BARANG
IMPOR *LESS THAN CONTAINER LOAD (LCL)*
DI PT HYPER MEGA SHIPPING CABANG SEMARANG**

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 : Resmawati

NIM : 40011322650061

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

2026

MOTTO

“Manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya. Dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan, kemudian dibalas dengan balasan yang sempurna”

(Q.S An-Najm: 39-41)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendri”

(Baskara Putra)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa syukur dan pengabdian kepada Allah SWT. Saya persembahkan pula kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas. Terima kasih atas segala perjuangan dan kepercayaan yang telah diberikan selama proses menempuh pendidikan.

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Resmawati
NIM : 40011322650061
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Penyebab Kerusakan Barang
Impor *Less than Container Load (LCL)* di PT
Hyper Mega Shipping Cabang Semarang

Proposal ini telah disetujui pada tanggal: 04 Juni 2026

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



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

NIP. 197009251994032001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Penyebab Kerusakan Barang Impor
Less than Container Load (LCL) di PT Hyper Mega
Shipping Cabang Semarang

Nama : Resmawati


NIM : 40011322650061

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

(.....


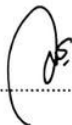
Dosen Penguji 1

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

(.....



Dosen Penguji 2

Anafil Windriya, S.E., M.M.
NIP. 199301242019032017

(.....


Semarang, ~~23~~ Juni 2026

Ketua Program Studi


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

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Resmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650061
3. Tempat/Tanggal Lahir : Tegal, 26 Desember 2004
4. Fakultas : Sekolah Vokasi
5. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
6. Alamat : Jl. Jati Agung RT 34 RW07 Desa Tembok
Luwung Kecamatan Adiwerna Kabupaten
Tegal Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “**Analisis Faktor Penyebab Kerusakan Barang Impor *Less than Container Load (LCL)* di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang**” 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 saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasi 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, 25 Juni 2026

Pembuat Pernyataan



Resmawati

NIM. 40011322650061

ABSTRAK

PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang merupakan perusahaan *freight forwarding* yang menangani kegiatan konsolidasi barang impor *Less Than Container Load* (LCL). Dalam pelaksanaan operasionalnya, perusahaan masih menghadapi permasalahan berupa kerusakan barang impor, yang berdasarkan data perusahaan terjadi rata-rata hampir dua kasus pada setiap hari kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis kerusakan, faktor penyebab, serta upaya meminimalisir kerusakan barang impor LCL di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat jenis kerusakan yang teridentifikasi, yaitu kemasan rusak yang termasuk kategori kerusakan ringan, barang kotor dan barang basah yang termasuk kategori kerusakan sedang, serta barang sobek yang termasuk kategori kerusakan berat. Faktor penyebab kerusakan dianalisis menggunakan kerangka 6M yang mencakup kelalaian petugas dan lemahnya pengawasan (*Man*), inkonsistensi prosedur dan ketiadaan verifikasi *stuffing* (*Method*), kondisi forklift dan kontainer tidak layak (*Machine*), kemasan tidak *seaworthy* dan minim pelindung internal (*Material*), kondisi gudang CFS dan guncangan kapal selama pelayaran (*Mother of Nature*), serta sistem dokumentasi yang tidak lengkap dan tidak konsisten (*Measurement*). Upaya meminimalisir kerusakan yang direkomendasikan meliputi penguatan standar pengemasan melalui edukasi kepada importir, peningkatan prosedur verifikasi penataan barang dalam kontainer, penerapan sistem dokumentasi komprehensif saat *stripping*, pengelolaan kontainer dan peralatan yang lebih selektif, serta mendorong penggunaan asuransi kargo sebagai perlindungan finansial.

Kata Kunci: Diagram *Fishbone*, *Freight forwarding*, Impor, Kerusakan Barang, *Less Than Container Load*

ABSTRACT

The Semarang branch of PT Hyper Mega Shipping is a freight forwarding company that handles the consolidation of Less Than Container Load (LCL) import shipments. In its operations, the company continues to face issues regarding damage to imported goods; company data indicates that such incidents occur, on average, nearly twice every working day. This study aims to identify the types of damage, contributing factors, and efforts to minimize damage to LCL imported goods at PT Hyper Mega Shipping Semarang Branch. This study employs a qualitative method with a descriptive approach, utilizing data collection techniques such as interviews, field observations, and document analysis. The findings reveal four identified types of damage: damaged packaging classified as minor damage, dirty goods and wet goods classified as moderate damage, and torn goods classified as severe damage. The causes of damage were analyzed using the 6M framework, encompassing personnel negligence and weak supervision (Man), inconsistent procedures and absence of stuffing verification (Method), inadequate forklift and container conditions (Machine), non-seaworthy packaging and insufficient internal protection (Material), CFS warehouse conditions and vessel movement during voyage (Mother of Nature), and incomplete and inconsistent documentation systems (Measurement). Recommended mitigation efforts include strengthening packaging standards through importers education, improving cargo stowage verification procedures, implementing a comprehensive documentation system during stripping, applying more selective container and equipment management, and encouraging the use of cargo insurance as financial protection.

Keywords: *Fishbone Diagram, Freight forwarding, Import, Cargo Damage, Less Than Container Load*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Faktor Penyebab Kerusakan Barang Impor *Less Than Container Load (LCL)* di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang" dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama penelitian.
4. Ibu Anafil Windriya S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Ibu Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M. selaku Dosen Wali penulis.
6. Bapak Kholidin S.Kom., M.Kom. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Anafil Windriya S.E., M.M. selaku dosen penguji 2.
7. Dosen dan Tenaga Pendidik Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.

8. Bapak Johan Setiadi selaku Branch Manager PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan magang dan penelitian.
9. Ibu Ersalina Neva selaku pembimbing lapangan yang telah membantu dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama magang dan penelitian.
10. Seluruh staf dan karyawan yang kebersamai dan membantu penulis menjalani magang dan penelitian.
11. Bapak Soleh dan Ibu Triyanawati selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa serta dukungan maksimal dengan hati yang lapang.
12. Teman-teman penulis yaitu “samawa gang” yang selalu kebersamai dan membantu penulis selama masa kuliah.
13. Teman-teman Manajemen dan Administrasi Logistik 22 yang tumbuh dan berproses bersama penulis.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak yang berkepentingan di bidang logistik dan *freight forwarding*.

Semarang, 25 Juni 2026



Resmawati

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1. Bagi Peneliti.....	9
1.4.2. Bagi Program Studi.....	9
1.4.3. Bagi Perusahaan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Impor.....	10
2.1.1.4 Pihak yang Terlibat dalam Impor.....	14
2.1.2 <i>Less Than Container Load (LCL)</i>	16
2.1.3 Kerusakan Barang.....	19
2.1.4 Diagram <i>Fishbone</i>	23
2.1.5 <i>Freight forwarder</i>	30
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	44

BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	46
3.2.1 Fokus Penelitian.....	46
3.2.2 Lokus Penelitian	47
3.3 Fenomena	48
3.4 Sumber Data	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder.....	52
3.5 Penentuan Informan	53
3.6 Instrumen Penelitian.....	54
3.8 Teknik Analisis Data.....	58
3.9 Triangulasi Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1 Profil Perusahaan	65
4.1.2 Sejarah Perusahaan	66
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	66
4.1.4 Lokasi Perusahaan	67
4.1.5 Struktur Organisasi	67
4.1.6 Tugas dan Fungsi Divisi/Bagian.....	68
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	70
4.2.1 Jenis Kerusakan Barang Impor <i>Less Than Container Load (LCL)</i> di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang.....	70
4.2.2 Faktor Penyebab Kerusakan Barang Impor <i>Less Than Container Load (LCL)</i> di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang	84
4.2.3 Upaya Meminimalisir Kerusakan Barang Impor <i>Less Than Container Load (LCL)</i> di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang.....	110
BAB V PENUTUP.....	128
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Volume Barang Impor LCL di PT HMS Semarang	4
Tabel 1. 2 Data Kerusakan Barang Impor Konsolidasi di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang.....	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	48
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 4 Diagram Tulang Fishbone	26
Gambar 2. 5 Alur Kerangka Penelitian	44
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT HMS Cabang Semarang	67
Gambar 4. 2 Flowchart Alur Penanganan Barang Impor LCL	70
Gambar 4. 4 Kerusakan Kemasan Barang	75
Gambar 4. 5 Barang Kotor	78
Gambar 4. 6 Barang Sobek	83
Gambar 4. 7 Analisis Diagram Fishbone	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Hasil Transkrip Wawancara	133
Lampiran 1. 2 Tabel Member Check Triangulasi Sumber	150
Lampiran 2. 1 Biodata Penulis	152
Lampiran 3. 1 Hasil Uji Turnitin.....	153
Lampiran 4. 1 Surat Izin Penelitian.....	154
Lampiran 5. 1 Wawancara dengan Informan A-1	155
Lampiran 5. 2 Wawancara dengan Informan A-2	155
Lampiran 5. 3 Foto kontainer saat dibuka (proses <i>stripping</i>)	156
Lampiran 5. 4 Kondisi barang penyok dalam kontainer	156
Lampiran 5. 5 Proses bongkar muat menggunakan forklift.....	157
Lampiran 5. 6 Kondisi gudang CFS.....	157