

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Transkrip Wawancara

Nama Informan A-1 : Subhan

Jabatan : Koordinator *Safety Officer*

Lama Bekerja : 11 Tahun

Tanggal Wawancara : Selasa, 5 Mei 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana alur proses distribusi barang yang diterapkan di PT Syncrum Logistics, mulai dari <i>loading</i> hingga <i>unloading</i> ?	"Alur distribusi barang dimulai dari proses <i>loading</i> , di mana barang dinaikkan ke truk menggunakan <i>Forklift</i> dengan fokus utama pada teknik <i>stacking</i> yang harus rapat tanpa jeda di tengah untuk mencegah muatan ambruk. Sebelum truk diberangkatkan, dilakukan pengecekan standar P2H, termasuk uji kebocoran dan memastikan pengunci (<i>clamping</i>) <i>Wingbox</i> terpasang dengan benar demi keamanan muatan."
2	Jenis insiden barang apa yang paling sering terjadi selama proses distribusi berlangsung?	"Kalau ambruk itu potensinya di jalan terkait <i>stacking</i> . Jatuhnya barang seringkali karena <i>Driver</i> kurang paham panjang garpu <i>Forklift</i> . Dia mau ambil dua palet sekaligus tapi garpunya cuma masuk setengah atau 3/4. Itu risiko besar. Dia mau cepat, malah ambruk ke depan. Harusnya sabar, satu-satu atau dua kali proses."
3	Dari faktor manusia (Man), apa yang paling sering menjadi penyebab terjadinya insiden barang dalam proses distribusi?	"Dari sisi man, kebanyakan itu <i>Driver</i> buru-buru. Buru-buru karena banyak pikiran, bisa karena dapat kabar dadakan, misalnya ada keluarga yang masuk rumah sakit, ditambah kondisi keuangan yang tidak mendukung. Itu semua bikin dia makin tidak fokus dan makin kencang jalannya."
4	Dari faktor metode (Method), apakah ada pelanggaran SOP yang sering ditemukan oleh	"kebanyakan mereka melanggar SOP. Yang harusnya ada 2 kali proses, dijadikan 1 kali. Mereka awalnya menjalankan SOP dengan benar, tapi lama-lama karena

	<i>Driver</i> dalam proses distribusi?	sudah terbiasa dan merasa aman, akhirnya mulai menyepelekan. Mereka membenarkan yang tidak benar, dan membiasakan yang seharusnya tidak dibiasakan. Akhirnya kejadian”
5	Dari faktor mesin (Machine), kerusakan atau masalah apa pada armada yang paling sering berkontribusi terhadap insiden barang?	“Dari sisi mesin, kejadian yang paling sering itu <i>Wingbox</i> bocor. <i>Wingbox</i> bocor bisa terjadi karena kurangnya ketelitian saat pengecekan armada sebelum berangkat. Kalau hujan mungkin tidak ketahuan, tapi kalau terang harusnya bisa terdeteksi. Makanya ada pengecekan <i>water leak</i> .”
6	Dari faktor material, apakah kondisi pengemasan atau penataan barang turut berkontribusi terhadap terjadinya insiden?	“lebih ke soal <i>clamping</i> . Pernah kejadian karena <i>Driver</i> tidak mengunci <i>clamping</i> dengan sempurna, jadi saat perjalanan <i>Wingbox</i> terbuka dan barang-barang terdampak. Itu lebih ke kelalaian dalam penanganan materialnya”
7	Dari faktor lingkungan (Environment), kondisi eksternal apa yang paling sering mempengaruhi terjadinya insiden barang?	“Untuk <i>environmental</i> , salah satunya kondisi jalan yang rusak. <i>Driver</i> sebenarnya tahu jalan itu rusak, tapi tetap dijalankan dengan kecepatan yang tidak sesuai, sehingga barang yang tadinya aman bisa jatuh atau bergeser. Untuk kondisi lingkungan memang kita tidak bisa kendalikan, tapi kita bisa kendalikan dari sisi <i>Driver</i> nya dan cara dia menghadapi kondisi jalan tersebut”
8	Apa saja dampak yang ditimbulkan dari insiden barang terhadap operasional distribusi perusahaan?	“Dampak insiden itu ya tiga tadi: operasional terhambat, biaya logistik membengkak buat ganti barang atau kirim truk, dan kepuasan pelanggan turun. Ibarat teori gunung es, yang kelihatan di permukaan kecil, tapi kerugian di bawahnya besar sekali. Kita lebih senang <i>Driver</i> jujur daripada menutupi kesalahan”
9	Dari seluruh dampak insiden yang ada, dampak mana yang paling kritis bagi perusahaan?	“Dampak yang paling kritis itu terdapat di biaya, karena biaya akan membengkak yang harusnya revenue naik malah sama saja, walau barang di cover asuransi namun tetap saja kita harus bayar asuransi setiap bulannya”
10	Apakah pernah terjadi barang ambruk saat proses <i>loading</i> ?	Pernah, dan itu langsung kami tangani di lapangan. Untuk S saya beri 7 karena

	Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	dampaknya cukup signifikan ke barang, O-nya 7 karena ini sering terjadi terutama di jam sibuk, dan D-nya 4 karena kami sudah ada checklist tapi tidak selalu konsisten dijalankan.
11	Apakah pernah terjadi barang tertabrak <i>Forklift</i> saat <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah beberapa kali. S-nya 7 barang langsung rusak, O-nya 3 karena tidak terlalu sering, D-nya 3 karena biasanya langsung ketahuan saat kejadian.
12	Apakah pernah terjadi rak roboh saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Sejauh ini pernah terjadi tapi jarang. S-nya 2 karena dampaknya bisa besar, O-nya 4 lumayan jarang, D-nya 2 karena kondisi rak biasanya sudah bisa dideteksi secara visual.
13	Apakah pernah terjadi kemasan sobek saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah terjadi, biasanya akibat gesekan dengan garpu <i>Forklift</i> dan kondisi lantai yang tidak rata. S-nya 3 kemasannya jadi rusak, O-nya 2, D-nya 4 karena agak sulit dideteksi kalau gesekannya kecil.
14	Apakah pernah terjadi barang ambruk di dalam truck saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah. Kami baru tahu setelah truk sampai di tujuan dan <i>Driver</i> laporan. Saya kasih S-nya 7 karena klaim barang yang cukup besar, O-nya 5 cukup sering, D-nya 5 karena deteksinya baru bisa dilakukan saat truk buka pintu.
15	Apakah pernah terjadi barang basah akibat <i>Wingbox</i> bocor saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah terjadi waktu musim hujan deras. <i>Wingbox</i> -nya bocor dan barang jadi basah. S-nya 4 harus ganti barang, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 3 karena kondisi <i>Wingbox</i> biasanya sudah dicek sebelum berangkat.
16	Apakah pernah terjadi barang keluar dari rak atau dudukan saat perjalanan? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah ada laporan. S-nya 3 dampaknya potensi klaim belum kejadian, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 karena kejadiannya bisa langsung diketahui <i>Driver</i> .
17	Apakah pernah terjadi barang miring dan bergeser selama transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah. koordinasi untuk investigasi kecepatan <i>Driver</i> . S-nya 6 potensi jatuh kena barang, O-nya 4 cukup sering terjadi, D-nya 4 SOP stacking barang kadang tidak dijalankan.
18	Apakah pernah terjadi barang pecah seperti kaca atau botol saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah terjadi terutama untuk muatan yang mengandung kaca. Kami langsung proses penggantian. S-nya 5 klaim <i>customer</i> cukup besar, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 dari penataan barang tidak rapi dan rapat.

19	Apakah pernah terjadi packaging rusak selama perjalanan transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah. Kami langsung cek dan dokumentasi saat barang sampai. S-nya 3 potensi barang rusak, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 bisa dideteksi langsung.
20	Apakah pernah terjadi kesalahan posisi stacking atau <i>loading</i> pattern yang salah? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah ditemukan saat pengecekan sebelum truk berangkat. Kami langsung minta susun ulang sebelum jalan. S-nya 2 potensi kena barang kecil, O-nya 2 jarang terjadi si, D-nya 2 langsung kelihatan.
21	Apakah pernah terjadi barang jatuh saat proses <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah terjadi dan kami yang biasanya <i>Driver</i> langsung lapor S-nya 5 barang rusak jadi harus klaim, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 2 karena langsung ketahuan saat kejadian.
22	Apakah pernah terjadi rak atau palet tertarik dan roboh saat proses <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah terjadi dan kami langsung koordinasi penanganan di lapangan. kerugian material besar. S-nya 5 ganti rak yang rusak dan bisa kena barang, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 2 mudah dideteksi karena langsung terlihat.
23	Apakah pernah terjadi barang tertusuk atau tersenggol <i>Forklift</i> saat <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	Pernah terjadi. Penyebabnya ketidaktepatan penggunaan <i>Forklift</i> dan garpu menyangkut part. S-nya 2 kalau barang rusak bisa klaim, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 SOP <i>Forklift</i> kadang diabaikan karena sudah terlalu sering.
24	Sistem pengendalian apa yang saat ini digunakan untuk mencegah atau mendeteksi insiden barang sebelum terjadi atau sebelum sampai ke <i>customer</i> ?	“lebih seringnya melakukan pengawasan langsung ke lapangan biar tahu kelakuan <i>Driver</i> , <i>Driver</i> dikontrol dan tidak dilepas begitu saja”
25	Menurut Anda, aspek apa yang masih paling lemah dalam sistem penanganan risiko distribusi barang saat ini?	“Sebenarnya dari segi edukasi sudah banyak berjalan. Cuma itu tadi, kesadaran <i>Driver</i> dan <i>attitude</i> -nya yang kurang. Sekarang yang paling lemah di sistem itu lebih ke kontrol atau <i>awareness</i> dari <i>Driver</i> -nya sendiri. Sistem sudah berusaha memperkuat, tapi kalau <i>Driver</i> -nya tidak <i>aware</i> , ya tetap saja terjadi.”
26	Upaya apa saja yang telah atau seharusnya dilakukan untuk mengurangi insiden barang	“sistem pengendaliannya kita sebelum berangkat juga melakukan P2H (<i>Pre-Trip Hazard Identification</i>) Di perjalanan kita ada GPS, kecepatan mereka berapa bisa

		<p>ketahuan. Kita juga ada grup WhatsApp <i>All Driver</i> untuk mengingatkan setiap pagi. Kita kasih ilustrasi, misalnya dilarang merokok, konsentrasi saat bekerja, atau aturan <i>clamping</i> yang benar. ngikut ke <i>Driver</i> di truk control langsung ke lapangan dan mengecek gps untuk meminimalisir tingginya kecepatan, lebih ke attitude <i>Driver</i> tidak melakukan sop dengan benar, mereka tahu tapi tidak dilakukan.”</p>
--	--	---

Nama Informan A-2 : Anto

Jabatan : Koordinator *Driver Management*

Lama Bekerja : 11 Tahun

Tanggal Wawancara : Selasa, 5 Mei 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana alur proses distribusi barang yang diterapkan di PT Syncrum Logistics, mulai dari <i>loading</i> hingga <i>unloading</i> ?	“Alur distribusi barang... dari mulai si <i>Driver</i> berangkat di pool menuju ke <i>supplier</i> . Di <i>supplier</i> , izin dulu kan ke <i>security</i> , terus menanyakan apakah barang sudah <i>ready</i> apa belum. Kalau misalnya belum, mereka mengantre. Tapi kalau sudah sesuai dengan <i>timeline</i> atau <i>pick up time</i> -nya, biasanya langsung muat. <i>river</i> itu biasanya lebih awal untuk mengantisipasi <i>traffic</i> . Terus mana saja <i>supplier-supplier</i> yang dirasa lebih dekat untuk dimuat dulu. Kalau barangnya banyak, kemungkinan akan mencari barang-barang yang ringan dulu. Meskipun sudah ada DN (<i>Delivery Note</i>) yang harus diurutkan, <i>Driver</i> yang terbiasa akan mencari celah mana yang lebih enteng atau barang yang lebih cepat dimuat. Setelah selesai muat, <i>Driver</i> memastikan lagi, biasanya ada beberapa barang yang harus di- <i>wrapping</i> lagi atau diplastikin agar barang tidak bergeser. Kemudian izin lagi ke <i>security</i> untuk diperiksa, barulah berangkat bongkar di <i>customer</i> .”
2	Jenis insiden barang apa yang paling sering terjadi selama proses distribusi berlangsung?	“Paling sering itu barang-barang <i>break</i> atau bumper. Kejadiannya bisa miring, jatuh, atau ambruk. Kadang <i>Driver</i> mencoba meluruskan sendiri tanpa bantuan, malah akhirnya ambruk. Lebih sering itu perjalanan Karena saat <i>loading</i> , barang sudah disimulasikan urutannya agar rapi dan mengikat. Namun saat mau bongkar, karena mengejar waktu atau ingin <i>pick up</i> lagi, <i>Driver</i> sering terburu-buru makanya penataan di trucknya tidak

		rapi yang menyebabkan barang saling bersenggolan.”
3	Dari faktor manusia (Man), apa yang paling sering menjadi penyebab terjadinya insiden barang dalam proses distribusi?	“ <i>Driver</i> sering terburu-buru dan kurang fokus saat bekerja, sehingga penanganan barang menjadi tidak hati-hati dan berisiko menyebabkan insiden.”
4	Dari faktor metode (Method), apakah ada pelanggaran SOP yang sering ditemukan oleh <i>Driver</i> dalam proses distribusi?	“Dari segi <i>Method</i> (metode), mereka sering merasa sudah benar hanya berdasarkan <i>feeling</i> tanpa mengecek ulang kondisi barang sebelum bongkar.”
5	Dari faktor mesin (Machine), kerusakan atau masalah apa pada armada yang paling sering berkontribusi terhadap insiden barang?	“Kalau untuk <i>Machine</i> (mesin) seperti <i>Forklift</i> atau truk bermasalah itu jarang terjadi, tapi tetap ada”
6	Dari faktor material, apakah kondisi pengemasan atau penataan barang turut berkontribusi terhadap terjadinya insiden?	“Dari sisi material, masalah clamping yang tidak terkunci sempurna, barangnya jadi kena”
7	Dari faktor lingkungan (Environment), kondisi eksternal apa yang paling sering mempengaruhi terjadinya insiden barang?	“Dari segi <i>Environment</i> (lingkungan) juga berpengaruh, seperti kondisi pencahayaan atau tempat yang sempit.”
8	Apa saja dampak yang ditimbulkan dari insiden barang terhadap operasional distribusi perusahaan?	“Proses operasional distribusi Terganggu pak. Seperti ini, tim safety di saat ada kejadian, ya mungkin satu. Satu kejadian aja. Tapi kalau kejadian itu banyak tapi di beda tempat harus cek ke tempat, dari segi biaya juga terdampak ya terkadang kita ada hal yang bisa kita coba cover dengan asuransi. Tapi jeleknya karena semua lebih dominan dari perusahaan. Yang sering terjadi di saat ada klaim itu tidak bisa di cover dengan asuransi, <i>Driver</i> angkat kaki. kita kekhawatiran juga kita kehilangan <i>customer</i> . dampak dari penurunan performa. Itu kan sebuah kepercayaan.”
9	Dari seluruh dampak insiden yang ada, dampak mana yang paling kritis bagi perusahaan?	“Dampak yang paling dikhawatirkan adalah kehilangan kepercayaan pelanggan. Jika sering terjadi insiden, pelanggan akan meragukan kualitas

		<p>pelayanan perusahaan. Dari segi biaya, ada klaim yang tidak bisa di-cover asuransi, dan terkadang <i>Driver</i> malah mengundurkan diri karena takut gajinya dipotong untuk klaim tersebut”</p>
10	<p>Apakah pernah terjadi barang ambruk saat proses <i>loading</i>? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?</p>	<p>“Iya pernah. S-nya saya nilai 7 karena barang bisa rusak massal, O-nya 7 karena sering kejadian, D-nya 4 karena sudah ada arahan tapi pengawasan di lapangan masih kurang.”</p>
11	<p>Apakah pernah terjadi barang tertabrak <i>Forklift</i> saat <i>loading</i>? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?</p>	<p>“pernah. Dari koordinasi <i>Driver</i> , ini biasanya bikin delay keberangkatan karena harus dicek dulu kondisi barangnya S-nya saya nilai 7, O-nya 4 karena lumayan ada beberapa kejadian, D-nya 6 karena kadang kerusakannya baru ketahuan setelah proses <i>unloading</i> di <i>customer</i>.”</p>
12	<p>Apakah pernah terjadi rak roboh saat proses <i>loading</i>? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?</p>	<p>“Pernah ada laporan soal ini. Dampaknya ke operasional cukup besar karena <i>loading</i> jadi berhenti total. Kondisi rak yang sudah berkarat dan over stacking jadi penyebab utama. S-nya saya nilai 3, O-nya 5 karena rak tua masih dipakai, D-nya 5 karena tidak selalu ada pengecekan rutin sebelum <i>loading</i>.”</p>
13	<p>Apakah pernah terjadi kemasan sobek saat proses <i>loading</i>? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?</p>	<p>“Dari koordinasi <i>Driver</i> , kalau kemasan sobek biasanya <i>Driver</i> yang laporan sebelum berangkat. Tapi kadang kondisi <i>Wingbox</i> yang tidak rata juga memperparah. S-nya 3, O-nya 2, D-nya 2 karena biasanya langsung ketahuan sebelum truck jalan.”</p>
14	<p>Apakah pernah terjadi barang ambruk di dalam truck saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?</p>	<p>“Iya ini sering jadi laporan <i>Driver</i> . Jalannya yang rusak ditambah pengikatan kurang kuat dari. saya S-nya 6 barang rusak banyak jadi ganti ke <i>customer</i>, O-nya 4 cukup sering terjadi, D-nya 6 karena <i>Driver</i> tidak bisa cek kondisi dalam truck saat di jalan.”</p>
15	<p>Apakah pernah terjadi barang basah akibat <i>Wingbox</i> bocor saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?</p>	<p>“Ini pernah jadi masalah serius. <i>Driver</i> laporan begitu sampai tujuan barang basah semua. S-nya 2 barang bisa kurang kualitasnya, O-nya 3 beberapa kali terjadi, D-nya 5 karena bocornya tidak selalu kelihatan dari luar.”</p>

16	Apakah pernah terjadi barang keluar dari rak atau dudukan saat perjalanan? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“sering dilaporkan <i>Driver</i> terutama di rute yang jalannya bergelombang. S-nya 5 potensi kena barang banyak dan rusak, O-nya 5 karena cukup sering, D-nya 4 karena <i>Driver</i> tidak selalu bisa memantau kondisi muatan saat berkendara.”
17	Apakah pernah terjadi barang miring dan bergeser selama transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“ <i>Driver</i> sering laporan soal ini terutama saat tikungan tajam. Kami sudah ingatkan soal batas kecepatan dan cara distribusi beban yang benar. S-nya 3 barang jadi tidak rapi potensi rusak ke yang lain, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 5 karena baru ketahuan setelah barang dibongkar.”
18	Apakah pernah terjadi barang pecah seperti kaca atau botol saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“ <i>Driver</i> yang rute-nya melewati jalan rusak lebih sering laporan soal ini. S-nya 6 barang rusak langsung pengajuan ganti, O-nya 3 cukup sering terjadi, D-nya 5 karena sop penataan <i>Driver</i> tidak menjalankan.”
19	Apakah pernah terjadi packaging rusak selama perjalanan transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“ <i>Driver</i> biasanya tidak tahu packaging rusak sampai dibongkar di tujuan. S-nya 2 barang bisa rusak, O-nya 4 beberapa kali kejadian, D-nya 5 gabisa langsung keliatan.”
20	Apakah pernah terjadi kesalahan posisi stacking atau <i>loadingpattern</i> yang salah? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“sering terjadi sama <i>Driver</i> baru yang belum terbiasa. S-nya 5 barang bisa jatuh dan rusak, O-nya 3 cukup sering terjadi, D-nya 8 karena kalau tidak dicek ulang susah ketahuan.”
21	Apakah pernah terjadi barang jatuh saat proses <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah, <i>Driver</i> kadang melapor kalau saat <i>unloading</i> di <i>customer</i> ada kejadian ini. S-nya 6 banyak barang rusak, O-nya 4 beberapa kali terjadi, D-nya 5 karena tidak selalu ada yang memantau proses <i>unloading</i> .”
22	Apakah pernah terjadi rak atau palet tertarik dan roboh saat proses <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“ <i>Driver</i> yang hadir saat <i>unloading</i> biasanya yang pertama laporan. Ini kejadian yang tidak bisa diprediksi karena tergantung kondisi di lokasi <i>customer</i> juga. S-nya 6 rak dan barang bisa rusak, O-nya 3 cukup sering terjadi, D-nya 5 pemahaman SOP saat bongkar tidak dijalankan denganurut.”
23	Apakah pernah terjadi barang tertusuk atau tersenggol <i>Forklift</i> saat <i>unloading</i> ?	“ <i>Driver</i> biasanya lapor kalau ga focus terus tiba tiba barang kesenggol . S-nya 2 barang potensi cacat, O-nya 3 cukup

	Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	sering terjadi, D-nya 5 jarang terlihat kalau tidak ada pengawasan.”
24	Sistem pengendalian apa yang saat ini digunakan untuk mencegah atau mendeteksi insiden barang sebelum terjadi atau sebelum sampai ke <i>customer</i> ?	“Kami melakukan pembinaan, pertemuan rutin setiap seminggu sekali untuk komunikasi dua arah. Kami juga mencoba melakukan pendekatan personal agar mereka merasa dipedulikan. Namun, memang masih ada kendala terkait status kepesertaan <i>Driver</i> yang ingin menjadi karyawan tetap.”
25	Menurut Anda, aspek apa yang masih paling lemah dalam sistem penanganan risiko distribusi barang saat ini?	“Bagian yang masih lemah adalah jam kerja yang panjang. Meskipun aturannya 12 jam, waktu perjalanan dari rumah ke pool tidak terhitung, sehingga total waktu mereka di jalan sangat lama dan melelahkan”
26	Upaya apa saja yang telah atau seharusnya dilakukan untuk mengurangi insiden barang	“Mitigasi dimulai dari memastikan kondisi kesehatan <i>Driver</i> sebelum berangkat. Saat perjalanan, <i>Driver</i> harus bisa mengelola emosi dan memberikan informasi jika terjadi kendala seperti macet agar pelanggan tahu. Saat <i>unloading</i> , mitigasi dilakukan dengan memastikan urutan bongkar muat sesuai dengan <i>trip note</i> agar tidak terburu-buru saat mengejar waktu di <i>customer</i> berikutnya.”

Nama Informan A-3 : Anjas

Jabatan : *Leader Area Cibitung*

Lama Bekerja : 10 Tahun

Tanggal Wawancara : Selasa 5 Mei 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana alur proses distribusi barang yang diterapkan di PT Syncrum Logistics, mulai dari <i>loading</i> hingga <i>unloading</i> ?	“Prosesnya terdiri dari tiga fase: <i>loading</i> yaitu muat barang di supplier, fase perjalanan menuju tujuan, dan <i>unloading</i> yaitu bongkar barang di lokasi <i>customer</i> .”
2	Jenis insiden barang apa yang paling sering terjadi selama proses distribusi berlangsung?	“Paling sering terjadi barang jatuh. Karena proses <i>loading-unloading</i> . Dua-duanya, <i>loading-unloading</i> . Ngangkat barang pas nurunin”
3	Dari faktor manusia (Man), apa yang paling sering menjadi penyebab terjadinya insiden barang dalam proses distribusi?	“Kalau dari sisi man sih, ya itu, duga bahaya tadi kurang fokuslah..”
4	Dari faktor metode (Method), apakah ada pelanggaran SOP yang sering ditemukan oleh <i>Driver</i> dalam proses distribusi?	“ <i>Driver</i> melanggar SOP dengan menyepelkan prosedur yang sudah ditetapkan karena sudah terlalu terbiasa dan merasa tidak akan terjadi apa-apa.”
5	Dari faktor mesin (Machine), kerusakan atau masalah apa pada armada yang paling sering berkontribusi terhadap insiden barang?	“dari machine <i>Wingbox</i> bocor ya... pernah tapi jarang terjadi untuk frekuensinya”
6	Dari faktor material, apakah kondisi pengemasan atau penataan barang turut berkontribusi terhadap terjadinya insiden?	“Dari sisi Material Packing-nya. Packing dari stacking-nya ini. Jadi kurang rapat jadi kena barang”
7	Dari faktor lingkungan (Environment), kondisi eksternal apa yang paling sering mempengaruhi terjadinya insiden barang?	“Kondisi pencahayaan yang kurang dan tempat bongkar yang sempit mempengaruhi keamanan proses penanganan barang, terutama saat <i>unloading</i> .”
8	Apa saja dampak yang ditimbulkan dari insiden	“operasional distribusi proses operasional udah jelas terhambat. Terus kita juga pasti ada klaim jugalah kalau barang rusak itu

	barang terhadap operasional distribusi perusahaan?	klaimnya tinggi.kepuasan pelanggan sangat Pengaruh bangetlah. Karena mungkin nilainya atau pengaruh perusahaan yang dinilainya gitu, jadi vendor ada nilai sendiri nah kalau terjadi insiden yang nanti bisa jelek nilainya.”
9	Dari seluruh dampak insiden yang ada, dampak mana yang paling kritis bagi perusahaan?	“paling kerasa banget gitu... Kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan, karena kita itu ya ada performance-nya tiap bulan. Bisa aja kan kita maksudnya bisnis logistik kan banyaklah saingannya banyak banget. Gampang banget cari yang lain”
10	Apakah pernah terjadi barang ambruk saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah terjadi, dan biasanya <i>customer</i> langsung komplain kalau barang yang diterima ada yang NG akibat kejadian ini. S-nya saya nilai 8 karena dampaknya ke <i>customer</i> cukup besar, O-nya 4 karena tidak terlalu sering tapi tetap ada, D-nya 9 karena deteksinya susah kalau tidak ada pengawasan langsung saat <i>loading</i> .”
11	Apakah pernah terjadi barang tertabrak <i>Forklift</i> saat <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah terjadi dan <i>customer</i> langsung komplain kalau ada bekas benturan di part. Ini jelas mengganggu kepuasan pelanggan makanya S-nya saya nilai 6. O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 karena biasanya langsung bisa terdeteksi saat pengecekan sebelum pengiriman.”
12	Apakah pernah terjadi rak roboh saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah terjadi, Kami harus segera koordinasi ulang pengiriman. S-nya saya nilai 5 barang rusak massal, dampaknya ke jadwal produksi, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 6 karena kejadiannya tiba-tiba.”
13	Apakah pernah terjadi kemasan sobek saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Dari sisi <i>customer</i> , kemasan sobek bikin mereka khawatir soal kebersihan dan keamanan <i>part</i> . S-nya 3 Dampaknya ke kepercayaan, O-nya 1 karena sangat jarang, D-nya 9 karena sobekan kecil kadang tidak langsung terdeteksi.”
14	Apakah pernah terjadi barang ambruk di dalam truck saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“ <i>Customer</i> sering komplain soal ini karena <i>part</i> yang mereka terima posisinya berantakan. Jadwal produksi mereka jadi terganggu makanya S-nya 8, O-nya 5 karena sekarang terjadi beberapa kali sebulan, D-nya 2 karena bisa dideteksi saat <i>delivery</i> .”

15	Apakah pernah terjadi barang basah akibat <i>Wingbox</i> bocor saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah lah, barang basah langsung mereka tolak. Ini sangat mengganggu penjadwalan armada kami makanya S-nya 6, O-nya 3 karena cukup jarang, D-nya 1 karena biasanya langsung ketahuan saat pembongkaran.”
16	Apakah pernah terjadi barang keluar dari rak atau dudukan saat perjalanan? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah, <i>Customer</i> biasanya komplain kalau part yang masuk ke jalur produksi mereka tidak dalam posisi semestinya. S-nya 2 penjadwalan terganggu, O-nya 1 sudah jarang sekali, D-nya 2 mudah dilihat kalau mau bongkar.”
17	Apakah pernah terjadi barang miring dan bergeser selama transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah kadang terima laporan dari <i>customer</i> datang barang miring potensi barang rusak ada S-nya jadi 3, O-nya 2 jarang terjadi si, D-nya 2 biasanya <i>Driver</i> mengabaikan kerapatan pas menata barang.”
18	Apakah pernah terjadi barang pecah seperti kaca atau botol saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Ini yang paling <i>customer</i> tidak suka karena kerusakannya total dan tidak bisa diperbaiki. S-nya 8 karena dampaknya sangat besar, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 4 tidak bisa langsung terlihat dan sistem penataan kurang rapi.”
19	Apakah pernah terjadi packaging rusak selama perjalanan transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“ <i>Customer</i> langsung laporan kalau packaging rusak karena mereka khawatir kebersihan part. Dari sisi penjadwalan, S-nya 2, O-nya 1 sekarang sudah hampir tidak terjadi, D-nya 8 karena susah dideteksi dari luar packaging.”
20	Apakah pernah terjadi kesalahan posisi stacking atau <i>loadingpattern</i> yang salah? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah, <i>stacking</i> yang salah bikin mereka komplain. S-nya 5 ganggu jadwal produksi mereka dan berdampak ke kepercayaan terhadap layanan kami. O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 mudah dilihat ketika sudah buka <i>Wingbox</i> .”
21	Apakah pernah terjadi barang jatuh saat proses <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Ini yang <i>customer</i> paling sering komplain karena terjadi di depan mata mereka. S-nya 8 karena penggantian barang yang lumayan besar nominalnya, O-nya 4 cukup sering beberapa bulan sekali, D-nya 7 karena butuh waktu untuk konfirmasi kerusakan.”
22	Apakah pernah terjadi rak atau palet tertarik dan roboh saat	“Pernah dan merugikan di sisi <i>customer</i> karena bisa ganggu jalur produksi mereka S-nya 6, O-nya 4 beberapa bulan sekali,

	proses <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	D-nya 6 karena terlihat bongkaran barang.”
23	Apakah pernah terjadi barang tertusuk atau tersenggol <i>Forklift</i> saat <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah <i>Customer</i> langsung tolak part yang tertusuk garpu <i>Forklift</i> . S-nya 5 ganti barang yang rusak, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 2 mudah karena abis terjadi keliatan.”
24	Sistem pengendalian apa yang saat ini digunakan untuk mencegah atau mendeteksi insiden barang sebelum terjadi atau sebelum sampai ke <i>customer</i> ?	“Kita kan ada sistem baru ya SPC. <i>Stop Point Check</i> . Jadi setiap sebelum memulai aktivitas ya harus melakukan SPC <i>Driver</i> .”
25	Menurut Anda, aspek apa yang masih paling lemah dalam sistem penanganan risiko distribusi barang saat ini?	“Tetap, insiden masih tetap terjadi. Ya itu balik lagi apa masalah... Masih ada <i>Driver</i> yang nggak menjalankan SOP”
26	Upaya apa saja yang telah atau seharusnya dilakukan untuk mengurangi insiden barang?	“SPC. Itu pas <i>loading</i> Pas perjalanan juga harus SPC itu tadi. Tapi kan itu lagi di jalan, Ya kita kan harus lihat kondisi jalan juga kan. Berarti mendeteksi kondisi jalan. Kondisinya gimana ininya ada lubang apa nggak gitu. Terus dari segi <i>unloading</i> waktu bongkarnya Sama. Pake SPC”

Lampiran 2 Hasil Triangulasi Data

No	Pertanyaan	Informan 1	Informan 2	Informan 3	Valid
1	Bagaimana alur proses distribusi barang yang diterapkan di PT Syncrum Logistics, mulai dari <i>loading</i> hingga <i>unloading</i> ?	"Alur distribusi barang dimulai dari proses <i>loading</i> , di mana barang dinaikkan ke truk menggunakan <i>Forklift</i> dengan fokus utama pada teknik <i>stacking</i> yang harus rapat tanpa jeda di tengah untuk mencegah muatan ambruk. Sebelum truk diberangkatkan, dilakukan pengecekan standar P2H, termasuk uji kebocoran dan memastikan pengunci (<i>clamping</i>) <i>Wingbox</i> terpasang dengan benar demi keamanan muatan."	"Alur distribusi barang... dari mulai si <i>Driver</i> berangkat di pool menuju ke supplier. Di supplier, izin dulu ke security, terus menanyakan apakah barang sudah ready apa belum. Kalau misalnya belum, mereka mengantre. Tapi kalau sudah sesuai dengan timeline atau pick up time-nya, biasanya langsung muat. <i>river</i> itu biasanya lebih awal untuk mengantisipasi traffic. Terus mana saja supplier-supplier yang dirasa lebih dekat untuk dimuat dulu. Kalau barangnya banyak, kemungkinan akan mencari barang-barang yang ringan dulu. Meskipun sudah ada DN (Delivery Note) yang harus diurutkan, <i>Driver</i> yang terbiasa akan mencari celah mana yang lebih enteng atau barang yang lebih cepat dimuat. Setelah selesai muat, <i>Driver</i> memastikan lagi, biasanya ada beberapa barang	"Prosesnya terdiri dari tiga fase: <i>loading</i> yaitu muat barang di supplier, fase perjalanan menuju tujuan, dan <i>unloading</i> yaitu bongkar barang di lokasi <i>customer</i> ."	✓

			yang harus di-wrapping lagi atau diplastikin agar barang tidak bergeser. Kemudian izin lagi ke security untuk diperiksa, barulah berangkat bongkar di <i>customer</i> .”		
2	Jenis insiden barang apa yang paling sering terjadi selama proses distribusi berlangsung?	“Kalau ambruk itu potensinya di jalan terkait <i>stacking</i> . Jatuhnya barang seringkali karena <i>Driver</i> kurang paham panjang garpu <i>Forklift</i> . Dia mau ambil dua palet sekaligus tapi garpunya cuma masuk setengah atau 3/4. Itu risiko besar. Dia mau cepat, malah ambruk ke depan. Harusnya sabar, satu-satu atau dua kali proses.”	“Paling sering itu barang-barang break atau bumper. Kejadiannya bisa miring, jatuh, atau ambruk. Kadang <i>Driver</i> mencoba meluruskan sendiri tanpa bantuan, malah akhirnya ambruk. Lebih sering itu perjalanan Karena saat <i>loading</i> , barang sudah disimulasikan urutannya agar rapi dan mengikat. Namun saat mau bongkar, karena mengejar waktu atau ingin pick up lagi, <i>Driver</i> sering terburu-buru makanya penataan di trucknya tidak rapi yang menyebabkan barang saling bersenggolan.”	“Paling sering terjadi barang jatuh. Karena proses <i>loading-unloading</i> . Dua-duanya, <i>loading-unloading</i> . Ngangkat barang pas nurunin”	✓
3	Dari faktor manusia (Man), apa yang paling sering menjadi penyebab terjadinya insiden	“Dari sisi man, kebanyakan itu <i>Driver</i> buru-buru. Buru-buru karena banyak pikiran, bisa karena dapat kabar dadakan, misalnya ada keluarga yang masuk rumah sakit, ditambah kondisi keuangan yang tidak	“ <i>Driver</i> sering terburu-buru dan kurang fokus saat bekerja, sehingga penanganan barang menjadi tidak hati-hati dan berisiko menyebabkan insiden.”	“Kalau dari sisi man sih, ya itu, duga bahaya tadi kurang fokuslah..”	✓

	barang dalam proses distribusi?	mendukung. Itu semua bikin dia makin tidak fokus dan makin kencang jalannya.”			
4	Dari faktor metode (Method), apakah ada pelanggaran SOP yang sering ditemukan oleh <i>Driver</i> dalam proses distribusi?	“kebanyakan mereka melanggar SOP. Yang harusnya ada 2 kali proses, dijadikan 1 kali. Mereka awalnya menjalankan SOP dengan benar, tapi lama-lama karena sudah terbiasa dan merasa aman, akhirnya mulai menyepelekan. Mereka membenarkan yang tidak benar, dan membiasakan yang seharusnya tidak dibiasakan. Akhirnya kejadian”	“Dari segi Method (metode), mereka sering merasa sudah benar hanya berdasarkan feeling tanpa mengecek ulang kondisi barang sebelum bongkar.”	“ <i>Driver</i> melanggar SOP dengan menyepelekan prosedur yang sudah ditetapkan karena sudah terlalu terbiasa dan merasa tidak akan terjadi apa-apa.”	✓
5	Dari faktor mesin (Machine), kerusakan atau masalah apa pada armada yang paling sering berkontribusi terhadap insiden barang?	“Dari sisi mesin, kejadian yang paling sering itu <i>Wingbox</i> bocor. <i>Wingbox</i> bocor bisa terjadi karena kurangnya ketelitian saat pengecekan armada sebelum berangkat. Kalau hujan mungkin tidak ketahuan, tapi kalau terang harusnya bisa terdeteksi. Makanya ada pengecekan water leak.”	“Kalau untuk Machine (mesin) seperti <i>Forklift</i> atau truk bermasalah itu jarang terjadi, tapi tetap ada”	“dari machine <i>Wingbox</i> bocor ya... pernah tapi jarang terjadi untuk frekuensi nya”	✓
6	Dari faktor material, apakah kondisi	“lebih ke soal clamping. Pernah kejadian karena <i>Driver</i> tidak mengunci clamping dengan	“Dari sisi material, masalah clamping yang tidak terkunci sempurna, barangnya jadi kena”	“Dari sisi Material Packing-nya. Packing dari stacking-nya ini. Jadi	✓

	pengemasan atau penataan barang turut berkontribusi terhadap terjadinya insiden?	sempurna, jadi saat perjalanan <i>Wingbox</i> terbuka dan barang-barang terdampak. Itu lebih ke kelalaian dalam penanganan materialnya”		kurang rapat jadi kena barang”	
7	Dari faktor lingkungan (Environment), kondisi eksternal apa yang paling sering mempengaruhi terjadinya insiden barang?	“Untuk environmental, salah satunya kondisi jalan yang rusak. <i>Driver</i> sebenarnya tahu jalan itu rusak, tapi tetap dijalankan dengan kecepatan yang tidak sesuai, sehingga barang yang tadinya aman bisa jatuh atau bergeser. Untuk kondisi lingkungan memang kita tidak bisa kendalikan, tapi kita bisa kendalikan dari sisi <i>Driver</i> nya dan cara dia menghadapi kondisi jalan tersebut”	“Dari segi Environment (lingkungan) juga berpengaruh, seperti kondisi pencahayaan atau tempat yang sempit.”	“Kondisi pencahayaan yang kurang dan tempat bongkar yang sempit mempengaruhi keamanan proses penanganan barang, terutama saat <i>unloading</i> .”	✓
8	Apa saja dampak yang ditimbulkan dari insiden barang terhadap operasional distribusi perusahaan?	“Dampak insiden itu ya tiga tadi: operasional terhambat, biaya logistik membengkak buat ganti barang atau kirim truk, dan kepuasan pelanggan turun. Ibarat teori gunung es, yang kelihatan di permukaan kecil, tapi kerugian di bawahnya besar sekali. Kita lebih	“Proses operasional distribusi Terganggu pak. Seperti ini, tim safety di saat ada kejadian, ya mungkin satu. Satu kejadian aja. Tapi kalau kejadian itu banyak tapi di beda tempat harus cek ke tempat, dari segi biaya juga terdampak ya terkadang kita ada	“operasional distribusi proses operasional udah jelas terhambat. Terus kita juga pasti ada klaim jugalah kalau barang rusak itu klaimnya tinggi.kepuasan pelanggan sangat Pengaruh bangetlah.	✓

		senang <i>Driver</i> jujur daripada menutupi kesalahan”	hal yang bisa kita coba cover dengan asuransi. Tapi jeleknya karena semua lebih dominan dari perusahaan. Yang sering terjadi di saat ada klaim itu tidak bisa di cover dengan asuransi, <i>Driver</i> angkat kaki. kita kekhawatiran juga kita kehilangan <i>customer</i> . dampak dari penurunan performa. Itu kan sebuah kepercayaan.”	Karena mungkin nilainya atau pengaruh perusahaan yang dinilainya gitu, jadi vendor ada nilai sendiri nah kalau terjadi insiden yang nanti bisa jelek nilainya.”	
9	Dari seluruh dampak insiden yang ada, dampak mana yang paling kritis bagi perusahaan?	“Dampak yang paling kritis itu terdapat di biaya, karena biaya akan membengkak yang harusnya revenue naik malah sama saja, walau barang di cover asuransi namun tetap saja kita harus bayar asuransi setiap bulannya”	“Dampak yang paling dikhawatirkan adalah kehilangan kepercayaan pelanggan. Jika sering terjadi insiden, pelanggan akan meragukan kualitas pelayanan perusahaan. Dari segi biaya, ada klaim yang tidak bisa di-cover asuransi, dan terkadang <i>Driver</i> malah mengundurkan diri karena takut gajinya dipotong untuk klaim tersebut”	“paling kerasa banget gitu... Kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan, karena kita itu ya ada performance-nya tiap bulan. Bisa aja kan kita maksudnya bisnis logistik kan banyaklah saingannya banyak banget. Gampang banget cari yang lain”	✓
10	Apakah pernah terjadi barang ambruk saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah, dan itu langsung kami tangani di lapangan. Untuk S saya beri 7 karena dampaknya cukup signifikan ke barang, O-nya 7 karena ini sering terjadi terutama di jam sibuk, dan D-nya	“Iya pernah. S-nya saya nilai 7 karena barang bisa rusak massal, O-nya 7 karena sering kejadian, D-nya 4 karena sudah ada arahan tapi pengawasan di lapangan masih kurang.”	“Pernah terjadi, dan biasanya <i>customer</i> langsung komplain kalau barang yang diterima ada yang NG akibat kejadian ini. S-nya saya nilai 8	✓

		4 karena kami sudah ada checklist tapi tidak selalu konsisten dijalankan.”		karena dampaknya ke <i>customer</i> cukup besar, O-nya 4 karena tidak terlalu sering tapi tetap ada, D-nya 9 karena deteksinya susah kalau tidak ada pengawasan langsung saat <i>loading</i> .”	
11	Apakah pernah terjadi barang tertabrak <i>Forklift</i> saat <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah beberapa kali. S-nya 7 karena barang langsung rusak, O-nya 3 karena tidak terlalu sering, D-nya 3 karena biasanya langsung ketahuan saat kejadian.”	“pernah. Dari koordinasi <i>Driver</i> , ini biasanya bikin delay keberangkatan karena harus dicek dulu kondisi barangnya S-nya saya nilai 7, O-nya 4 karena lumayan ada beberapa kejadian, D-nya 6 karena kadang kerusakannya baru ketahuan setelah proses <i>unloading</i> di <i>customer</i> .”	“Pernah terjadi dan <i>customer</i> langsung komplain kalau ada bekas benturan di part. Ini jelas mengganggu kepuasan pelanggan makanya S-nya saya nilai 6. O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 karena biasanya langsung bisa terdeteksi saat pengecekan sebelum pengiriman.”	✓
12	Apakah pernah terjadi rak roboh saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Sejauh ini pernah terjadi tapi jarang. S-nya 2 karena dampaknya bisa besar, O-nya 4 lumayan jarang, D-nya 2 karena kondisi rak biasanya sudah bisa dideteksi secara visual.”	“Pernah ada laporan soal ini. Dampaknya ke operasional cukup besar karena <i>loading</i> jadi berhenti total. Kondisi rak yang sudah berkarat dan over stacking jadi penyebab utama. S-nya saya nilai 3, O-nya 5 karena rak tua masih dipakai, D-nya 5 karena tidak	“Pernah terjadi, Kami harus segera koordinasi ulang pengiriman. S-nya saya nilai 5 barang rusak massal, dampaknya ke jadwal produksi, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 6 karena kejadiannya tiba-tiba.”	✓

			selalu ada pengecekan rutin sebelum <i>loading</i> .”		
13	Apakah pernah terjadi kemasan sobek saat proses <i>loading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah terjadi, biasanya akibat gesekan dengan garpu <i>Forklift</i> dan kondisi lantai yang tidak rata. S-nya 3 kemasannya jadi rusak, O-nya 2, D-nya 4 karena agak sulit dideteksi kalau gesekannya kecil.”	“Dari koordinasi <i>Driver</i> , kalau kemasan sobek biasanya <i>Driver</i> yang laporan sebelum berangkat. Tapi kadang kondisi <i>Wingbox</i> yang tidak rata juga memperparah. S-nya 3, O-nya 2, D-nya 2 karena biasanya langsung ketahuan sebelum truck jalan.”	“Dari sisi <i>customer</i> , kemasan sobek bikin mereka khawatir soal kebersihan dan keamanan part. S-nya 3 Dampaknya ke kepercayaan, O-nya 1 karena sangat jarang, D-nya 9 karena sobekan kecil kadang tidak langsung terdeteksi.”	✓
14	Apakah pernah terjadi barang ambruk di dalam truck saat transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah. Kami baru tahu setelah truk sampai di tujuan dan <i>Driver</i> laporan. Saya kasih S-nya 7 karena klaim barang yang cukup besar, O-nya 5 cukup sering, D-nya 5 karena deteksinya baru bisa dilakukan saat truk buka pintu.”	“Iya ini sering jadi laporan <i>Driver</i> . Jalannya yang rusak ditambah pengikatan kurang kuat dari. saya S-nya 6 barang rusak banyak jadi ganti ke <i>customer</i> , O-nya 4 cukup sering terjadi, D-nya 6 karena <i>Driver</i> tidak bisa cek kondisi dalam truck saat di jalan.”	“ <i>Customer</i> sering komplain soal ini karena part yang mereka terima posisinya berantakan. Jadwal produksi mereka jadi terganggu makanya S-nya 8, O-nya 5 karena sekarang terjadi beberapa kali sebulan, D-nya 2 karena bisa dideteksi saat <i>delivery</i> .”	✓
15	Apakah pernah terjadi barang basah akibat <i>Wingbox</i> bocor saat transportasi?	“Pernah terjadi waktu musim hujan deras. <i>Wingbox</i> -nya bocor dan barang jadi basah. S-nya 4 harus ganti barang, O-nya 2 jarang terjadi , D-nya 3 karena	“Ini pernah jadi masalah serius. <i>Driver</i> laporan begitu sampai tujuan barang basah semua. S-nya 2 barang bisa kurang kualitasnya, O-nya 3 beberapa kali terjadi, D-	“Pernah lah, barang basah langsung mereka tolak. Ini sangat mengganggu penjadwalan armada kami makanya S-nya 6, O-nya 3	✓

	Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	kondisi <i>Wingbox</i> biasanya sudah dicek sebelum berangkat.”	nya 5 karena bocornya tidak selalu kelihatan dari luar.”	karena cukup jarang, D-nya 1 karena biasanya langsung ketahuan saat pembongkaran.”	
16	Apakah pernah terjadi barang keluar dari rak atau dudukan saat perjalanan? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah ada laporan. S-nya 3 dampaknya potensi klaim belum kejadian, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 karena kejadiannya bisa langsung diketahui <i>Driver</i> .”	“sering dilaporkan <i>Driver</i> terutama di rute yang jalannya bergelombang. S-nya 5 potensi kena barang banyak dan rusak, O-nya 5 karena cukup sering, D-nya 4 karena <i>Driver</i> tidak selalu bisa memantau kondisi muatan saat berkendara.”	“Pernah, <i>Customer</i> biasanya komplain kalau part yang masuk ke jalur produksi mereka tidak dalam posisi semestinya. S-nya 2 penjadwalan terganggu, O-nya 1 sudah jarang sekali, D-nya 2 mudah dilihat kalau mau bongkar.”	✓
17	Apakah pernah terjadi barang miring dan bergeser selama transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah. koordinasi untuk investigasi kecepatan <i>Driver</i> . S-nya 6 potensi jatuh kena barang , O-nya 4 cukup sering terjadi, D-nya 4 SOP stacking barang kadang tidak dijalankan.”	“ <i>Driver</i> sering laporan soal ini terutama saat tikungan tajam. Kami sudah ingatkan soal batas kecepatan dan cara distribusi beban yang benar. S-nya 3 barang jadi tidak rapi potensi rusak ke yang lain, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 5 karena baru ketahuan setelah barang dibongkar.”	“Pernah kadang terima laporan dari <i>customer</i> datang barang miring potensi barang rusak ada S-nya jadi 3, O-nya 2 jarang terjadi si, D-nya 2 biasanya <i>Driver</i> mengabaikan kerapatan pas menata barang.”	✓
18	Apakah pernah terjadi barang pecah seperti kaca atau botol saat transportasi?	“Pernah terjadi terutama untuk muatan yang mengandung kaca. Kami langsung proses penggantian. S-nya 5 klaim <i>customer</i> cukup besar, O-nya 2	“ <i>Driver</i> yang rute-nya melewati jalan rusak lebih sering laporan soal ini. S-nya 6 barang rusak langsung pengajuan ganti, O-nya 3 cukup sering terjadi, D-nya 5	“Ini yang paling <i>customer</i> tidak suka karena kerusakannya total dan tidak bisa diperbaiki. S-nya 8 karena dampaknya sangat	✓

	Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	jarang terjadi, D-nya 2 dari penataan barang tidak rapi dan rapat.”	karena sop penataan <i>Driver</i> tidak menjalankan.”	besar, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 4 tidak bisa langsung terlihat dan sistem penataan kurang rapi.”	
19	Apakah pernah terjadi packaging rusak selama perjalanan transportasi? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah. Kami langsung cek dan dokumentasi saat barang sampai. S-nya 3 potensi barang rusak, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 bisa dideteksi langsung.	“ <i>Driver</i> biasanya tidak tahu packaging rusak sampai dibongkar di tujuan. S-nya 2 barang bisa rusak, O-nya 4 beberapa kali kejadian, D-nya 5 gabisa langsung keliatan.”	“ <i>Customer</i> langsung laporan kalau packaging rusak karena mereka khawatir kebersihan part. Dari sisi penjadwalan, S-nya 2, O-nya 1 sekarang sudah hampir tidak terjadi, D-nya 8 karena susah dideteksi dari luar packaging.”	✓
20	Apakah pernah terjadi kesalahan posisi stacking atau <i>loadingpattern</i> yang salah? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah ditemukan saat pengecekan sebelum truck berangkat. Kami langsung minta susun ulang sebelum jalan. S-nya 2 potensi kena barang kecil, O-nya 2 jarang terjadi si, D-nya 2 langsung keliatan.”	“sering terjadi sama <i>Driver</i> baru yang belum terbiasa. S-nya 5 barang bisa jatuh dan rusak, O-nya 3 cukup sering terjadi, D-nya 8 karena kalau tidak dicek ulang susah ketahuan.”	“Pernah, stacking yang salah bikin mereka komplain. S-nya 5 ganggu jadwal produksi mereka dan berdampak ke kepercayaan terhadap layanan kami. O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 mudah dilihat ketika sudah buka <i>Wingbox</i> .”	✓
21	Apakah pernah terjadi barang jatuh saat proses	“Pernah terjadi dan kami yang biasanya <i>Driver</i> langsung lapor S-nya 5 barang rusak jadi harus	“Pernah, <i>Driver</i> kadang melapor kalau saat <i>unloading</i> di <i>customer</i> ada kejadian ini. S-nya 6 banyak	“Ini yang <i>customer</i> paling sering komplain karena terjadi di depan mata	✓

	<i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	klaim, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 2 karena langsung ketahuan saat kejadian.”	barang rusak, O-nya 4 beberapa kali terjadi, D-nya 5 karena tidak selalu ada yang memantau proses <i>unloading</i> .”	mereka. S-nya 8 karena penggantian barang yang lumayan besar nominalnya, O-nya 4 cukup sering beberapa bulan sekali, D-nya 7 karena butuh waktu untuk konfirmasi kerusakan.”	
22	Apakah pernah terjadi rak atau palet tertarik dan roboh saat proses <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah terjadi dan kami langsung koordinasi penanganan di lapangan. kerugian material besar. S-nya 5 ganti rak yang rusak dan bisa kena barang, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 2 mudah dideteksi karena langsung terlihat.	“ <i>Driver</i> yang hadir saat <i>unloading</i> biasanya yang pertama laporan. Ini kejadian yang tidak bisa diprediksi karena tergantung kondisi di lokasi <i>customer</i> juga. S-nya 6 rak dan barang bisa rusak, O-nya 3 cukup sering terjadi, D-nya 5 pemahaman SOP saat bongkar tidak dijalankan dengan urut.”	“Pernah dan merugikan di sisi <i>customer</i> karena bisa ganggu jalur produksi mereka S-nya 6, O-nya 4 beberapa bulan sekali, D-nya 6 karena terlihat bongkaran barang.”	✓
23	Apakah pernah terjadi barang tertusuk atau tersenggol <i>Forklift</i> saat <i>unloading</i> ? Untuk nilai S, O, dan D nya berapa?	“Pernah terjadi. Penyebabnya ketidaktepatan penggunaan <i>Forklift</i> dan garpu menyangkut part. S-nya 2 kalau barang rusak bisa klaim, O-nya 2 jarang terjadi, D-nya 2 SOP <i>Forklift</i> kadang diabaikan karena sudah terlalu sering.”	“ <i>Driver</i> biasanya lapor kalau ga focus terus tiba tiba barang kesenggol . S-nya 2 barang potensi cacat, O-nya 3 cukup sering terjadi, D-nya 5 jarang terlihat kalau tidak ada pengawasan.”	“Pernah <i>Customer</i> langsung tolak part yang tertusuk garpu <i>Forklift</i> . S-nya 5 ganti barang yang rusak, O-nya 3 cukup jarang terjadi, D-nya 2 mudah karena abis terjadi keliatan.”	✓
24	Sistem pengendalian apa yang saat ini	“lebih seringnya melakukan pengawasan langsung ke lapangan biar tahu kelakuan	“Kami melakukan pembinaan, pertemuan rutin setiap minggu sekali untuk komunikasi dua arah.	“Kita kan ada sistem baru ya SPC. Stop Point Check. Jadi setiap sebelum	✓

	digunakan untuk mencegah atau mendeteksi insiden barang sebelum terjadi atau sebelum sampai ke <i>customer</i> ?	<i>Driver</i> , <i>Driver</i> dikontrol dan tidak dilepas begitu saja”	Kami juga mencoba melakukan pendekatan personal agar mereka merasa dipedulikan. Namun, memang masih ada kendala terkait status kepesertaan <i>Driver</i> yang ingin menjadi karyawan tetap.”	memulai aktivitas ya harus melakukan SPC <i>Driver</i> .”	
25	Menurut Anda, aspek apa yang masih paling lemah dalam sistem penanganan risiko distribusi barang saat ini?	“Sebenarnya dari segi edukasi sudah banyak berjalan. Cuma itu tadi, kesadaran <i>Driver</i> dan attitude-nya yang kurang. Sekarang yang paling lemah di sistem itu lebih ke kontrol atau awareness dari <i>Driver</i> -nya sendiri. Sistem sudah berusaha memperkuat, tapi kalau <i>Driver</i> -nya tidak aware, ya tetap saja terjadi.”	“Bagian yang masih lemah adalah jam kerja yang panjang. Meskipun aturannya 12 jam, waktu perjalanan dari rumah ke pool tidak terhitung, sehingga total waktu mereka di jalan sangat lama dan melelahkan”	“Tetap, insiden masih tetap terjadi. Ya itu balik lagi apa masalah... Masih ada <i>Driver</i> yang nggak menjalankan SOP”	✓
26	Upaya apa saja yang telah atau seharusnya dilakukan untuk mengurangi insiden barang?	“sistem pengendaliannya kita sebelum berangkat juga melakukan P2H (Pre-Trip Hazard Identification) Di perjalanan kita ada GPS, kecepatan mereka berapa bisa ketahuan. Kita juga ada grup WhatsApp All <i>Driver</i> untuk mengingatkan setiap pagi. Kita	“Mitigasi dimulai dari memastikan kondisi kesehatan <i>Driver</i> sebelum berangkat. Saat perjalanan, <i>Driver</i> harus bisa mengelola emosi dan memberikan informasi jika terjadi kendala seperti macet agar pelanggan tahu. Saat <i>unloading</i> , mitigasi dilakukan dengan memastikan urutan bongkar muat	“SPC. Itu pas <i>loading</i> Pas perjalanan juga harus SPC itu tadi. Tapi kan itu lagi di jalan, Ya kita kan harus lihat kondisi jalan juga kan. Berarti mendeteksi kondisi jalan. Kondisinya gimana ininya ada lubang apa nggak gitu. Terus dari segi	✓

		<p>kasih ilustrasi, misalnya dilarang merokok, konsentrasi saat bekerja, atau aturan clamping yang benar. ngikut ke <i>Driver</i> di truk control langsung ke lapangan dan mengecek gps untuk meminimalisir tingginya kecepatan, lebih ke attitude <i>Driver</i> tidak melakukan sop dengan benar, mereka tahu tapi tidak dilakukan.”</p>	<p>sesuai dengan <i>trip note</i> agar tidak terburu-buru saat mengejar waktu di <i>customer</i> berikutnya.”</p>	<p><i>unloading</i>waktu bongkarnya Sama. Pake SPC”</p>	
--	--	---	---	---	--

Lampiran 3 Surat Keterangan Bebas Plagiasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: vokasi@liveundip.ac.id

KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

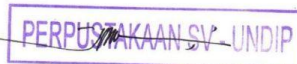
Tim pemeriksa kemiripan tulisan ilmiah telah memeriksa unggahan file atas nama:

Nama : Rizki Romadhon
NIM : 40011322650114
Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
Judul Tulisan : **Penerapan Manajemen Risiko pada Penanganan
Barang selama Proses Distribusi Metode Failure and
Effect Analysis (FMEA) PT Syncrum Logistics
Kabupaten Bekasi**
Jenis Dokumen : Tugas Akhir
Paper ID : 2979532857
Tanggal Pemeriksaan : 10 Juni 2026

Menyatakan bahwa hasil pemeriksaan dengan menggunakan aplikasi turnitin terhadap tulisan ilmiah dengan judul diatas menghasilkan kemiripan sebesar 12% dengan sumber-sumber online lainnya.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tim Verifikasi
Unit Perpustakaan Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro



Yat Nurrachman
NIP 197805052007011001

Lampiran 3. 1 Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 4 Biodata Penulis



Nama : Rizki Romadhon

NIM : 40011322650114

Tempat Tanggal Lahir : Magetan, 16 Juni 2002

Email : rizkiromadhon1629@gmail.com

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan : 1. SDIT Ulil Albab
2. SMPN 1 Magetan
3. SMAN 1 Magetan
4. Universitas Diponegoro

Pengalaman Magang : Operasional Departement , PT Syncrum Logistics
Bekasi

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: www.vokasi.undip.ac.id
Pos-el: vokasi[at]undip.ac.id

No : 636/UN7.M2.1/KM/IV/2026 Semarang, 29 April 2026
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

Yth. Manager PT Syncrum Logistics
PT Syncrum Logistics
Jl. Selayar B2-1, Kawasan Industri Mm2100 Cibitung, Mekarwangi, Kec. Cikarang Bar.,
Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17520

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Mohon sekiranya dapat diberikan izin bagi mahasiswa S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro untuk dapat melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data di PT Syncrum Logistics .

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rizki Romadhon
NIM : 40011322650114
Alamat Rumah : Desa Krajan RT 02 RW 01, Kec. Parang, Kab. Magetan, Prov. Jawa Timur
Jurusan : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul TA : Penerapan Manajemen Risiko Pada Penanganan Barang Selama Proses Distribusi Menggunakan Metode Failure And Effect Analysis (fmea) Pt Syncrum Logistics Kabupaten Bekasi

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Tembusan : Yth.

1. Dekan Sekolah Vokasi
2. Kaprodi S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik

[https://cso.vokasi.undip.ac.id/dashboard/cetak_p.php?=\\$2y\\$10\\$.ZWHHTFu0.Lv6XRAPPAjreEh2Q5k0FRsx4Q4QJjuGZmT6k6dNchlq](https://cso.vokasi.undip.ac.id/dashboard/cetak_p.php?=$2y$10$.ZWHHTFu0.Lv6XRAPPAjreEh2Q5k0FRsx4Q4QJjuGZmT6k6dNchlq)

Lampiran 5. 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6. 1 Wawancara dengan Bapak Subhan selaku informan A-1
Koordinator *Safety Officer*



Lampiran 6. 2 Wawancara dengan Bapak Anto selaku informan A-2 Koordinator
Driver Management



Lampiran 6. 3 Wawancara dengan Bapak Anjas selaku informan A-3 Leader Area Cibitung

terbaru Summary Incident Update 2025 - Copy - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing

1144 B 9928 FXV

ACCIDENT INCIDENT SUMMARY REPORT															60	104	16	
No	Date	Time	Month	Accident Or Incident	Subject	Location	Vehicle Number	Name	Project	Route	Area	Incident / Accident Type	Detail Incident/Accident Type	Category Incident/Accident	Injury / Damage	cost	Total Cost	Claim / Cost
1	2-Jan-25	9:00	Jan		Part DENSO ambruk saat unloading	ADM SAP	B 9889 PXR	Fauzolanman & Budi	ADM SAP	MCB4-A215	Cibitung	Insiden barang	Proses Unloading	Property damage	NG 10 PCS			
2	2-Jan-25	13:30	Jan		Minuman kaleng balhai pengok & rusak	GUDANG BALHAI SURABAYA	B 9985 PEU	Supriyadi & Dedi C	BALHAI	Balhai marunda-balhai sty	Cibitung	Insiden barang	Dalam perjalanan	Property damage	6 PCS PEVYOK			
3	2-Jan-25	12:28	Jan		1 Botol minuman balhai pecah	GUDANG BALHAI BALI	B 9995 PEU	Ram & Ibrohim	BALHAI	Balhai surabaya	Cibitung	Insiden barang	Dalam perjalanan	Property damage	Botol pecah			
7	9-Jan-25	15:52	Jan		Minuman kaleng balhai pengok & rusak	GUDANG BALHAI SURABAYA	B 9892 PEU	Supriyadi & Dedi C	BALHAI	Balhai marunda-balhai sty	Cibitung	Insiden barang	Dalam perjalanan	Property damage	1 kaleng pengok dan bocor			
8	13-Jan-25	20:45	Jan		Part ingress floor kompat kakirak patah	PT. HMMI	B 9456 FEV	Carma	INGGRES	Ingres - Hirmi	Cibitung	Insiden barang	Dalam perjalanan	Property damage	3 Pos NG			
11	20-Jan-25	11:45	Jan		1 Botol minuman balhai pecah	GUDANG BALHAI BALI	B 9995 PEU	Ram & Ibrohim	BALHAI	Balhai surabaya	Cibitung	Insiden barang	Dalam perjalanan	Property damage	1 botol pecah			
19	24-Jan-25	22:30	Jan		Rak Modul TMM/MI jarah	PT. TMMMI	B 9539 FXV	Rasan	TMMMI	RS 30	Cibitung	Insiden barang	Proses Unloading	Property damage	2 Rak module NG			
14	25-Jan-25	9:00	Jan		Kaca KCC pecah 11 lembar	Sidoarjo	B 9295 FEV	Trigono & Irtan	GLOWIS	CV.RAHA YU-KCC	Cibitung	Insiden barang	Dalam perjalanan	Property damage	Kaca Ppecah 11 lembar			

Ready 140 of 271 records found

Lampiran 6. 4 Database Insiden Barang