

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES SERAH TERIMA (*HANDOVER*)  
BARANG DALAM MENDUKUNG KELANCARAN PENGIRIMAN DI  
KALOG EXPRESS SEMARANG TAWANG**

**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 : Anastasya Aslam Chairunnisaa

NIM : 40011320650119

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

**2026**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

*“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya“*

**(QS. Al-Baqarah ayat 286)**

### **Persembahan**

*Alhamdulillah Rabbil Aalamin, Sujud serta syukur kepada Allah SWT. Terima Kasih atas karunia-Mu yang sudah memberikan kelancaran dan kekuatan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan*

*Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk Almarhum Ayahanda Rafli, yang selalu menjadi bagian dari setiap doa dan pencapaian saya. Meski kehadirannya kini hanya tinggal kenangan, kasih sayang dan segala yang telah diberikan akan selalu menjadi alasan untuk terus melangkah.*

*Kepada Ibunda Lasmi, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan segala pengorbanan yang tidak pernah berhenti. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi bentuk kecil dari rasa terima kasih saya kepada kedua orang tua yang begitu berarti dalam hidup saya.*

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Proses Serah Terima  
(Handover) Barang dalam Mendukung  
Kelancaran Pengiriman di KALOG Express  
Semarang Tawang  
Nama : Anastasya Aslam Chairunnisaa  
NIM : 40011320650119  
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

Anafil Windriya, S.E., M.M.

NIP. 199301242019032017

Dosen Penguji 1

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

Dosen Penguji 2

Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M

NIP. 199107092018072001

(  )  
(  )  
(  )

Semarang, 7 September 2026  
Ketua Program Studi

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

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

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Anastasya Aslam Chairunnisaa
2. Nomer Induk Mahasiswa : 40011320650119
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 09 Januari 2002
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : jl. Kramat Sentiong Ujung No. 60a, RT.10 RW.7, Kramat, Senen, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “Analisis Efektivitas Proses Serah Terima (HANDOVER) Barang dalam Mendukung Kelancaran Pengiriman di KALOG Express Semarang Tawang” 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, 7 September 2026

Pembuat Pernyataan

Anastasya Aslam Chairunnisaa

NIM. 40011320650119

## ABSTRAK

Tingginya volume pengiriman logistik menuntut proses serah terima (*handover*) barang berjalan tertib di setiap titik peralihan tanggung jawab, namun data KALOG Express Stasiun Semarang Tawang bulan Agustus 2026 mencatat 65 kasus kesalahan pengiriman dari sekitar 2.500 pengiriman, atau 2,6 persen, yang menunjukkan indikasi proses tersebut belum sepenuhnya efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses serah terima barang, efektivitasnya berdasarkan empat indikator, yaitu ketepatan sasaran, waktu, keakuratan informasi, dan kepatuhan SOP, serta akar masalah penyebab ketidakefektifan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan empat informan yang dipilih secara purposive sampling, yaitu Supervisor Layanan Pelanggan, Petugas Administrasi, Koordinator Lapangan, dan Junior Specialist Operasional, dengan data dikumpulkan melalui wawancara, observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman serta Root Cause Analysis dengan Fishbone Diagram 6M. Hasil penelitian menunjukkan proses serah terima berlangsung melalui empat titik peralihan tanggung jawab dengan efektivitas yang beragam antarindikator, kepatuhan SOP diperkirakan sekitar 80 persen, dan penandatanganan Daftar Muat secara berjenjang menjadi celah paling nyata, sementara akar masalahnya adalah faktor manusia yang paling krusial karena keterbatasan petugas yang berulang di berbagai titik *handover*. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian menghasilkan usulan revisi SOP sebagai output penelitian terapan, mencakup verifikasi ulang sebelum pemuatan dan kewajiban tanda tangan berjenjang pada Daftar Muat, guna meningkatkan efektivitas proses serah terima barang KALOG Express Stasiun Semarang Tawang.

**Kata Kunci:** efektivitas, serah terima (*handover*) barang, *Root Cause Analysis*, *Fishbone Diagram*, KALOG Express

## ABSTRACT

*The growing volume of logistics deliveries requires the goods handover process to run in an orderly manner at every point of responsibility transfer, yet KALOG Express Semarang Tawang Station's internal data for August 2026 recorded 65 delivery error cases out of approximately 2,500 shipments, or 2.6 percent, indicating the process has not been fully effective. This study analyzes the goods handover process, its effectiveness based on four indicators, namely target accuracy, timeliness, information accuracy, and SOP compliance, and the root causes underlying this ineffectiveness. The study employs a descriptive qualitative approach with four informants selected through purposive sampling, namely the Customer Service Supervisor, Administration Officer, Field Coordinator, and Junior Operational Specialist, with data collected through interviews, non-participant observation, and documentation, analyzed using the Miles and Huberman interactive model along with Root Cause Analysis using a 6M Fishbone Diagram. Results show the handover process occurs through four points of responsibility transfer with varying effectiveness across indicators, SOP compliance is estimated at around 80 percent, and tiered signing of the Delivery List is the most evident compliance gap, while the human factor is identified as the most critical root cause due to recurring staff limitations across multiple handover points. Based on these findings, the study produces a proposed revision to SOP as an applied research output, including a re-verification step before loading and mandatory tiered signing of the Delivery List, to improve the effectiveness of the goods handover process at KALOG Express Semarang Tawang Station.*

**Keywords:** *effectiveness, goods handover, Root Cause Analysis, Fishbone Diagram, KALOG Express*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Efektivitas Proses Serah Terima (*Handover*) Barang dalam Mendukung Kelancaran Pengiriman di KALOG Express Semarang Tawang”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang memberikan syafaat kepada umatnya. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro beserta Pembantu Dekan dan stafnya.
3. Ibu Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, arahan, dan motivasi dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Sekolah Vokasi, khususnya dosen Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro, atas ilmu yang telah diberikan.
6. Kedua orang tua tercinta, Ibu Lasmi dan Almarhum Bapak Rafli, yang selalu

mencurahkan kasih sayang dan cintanya sehingga penulis dapat sampai di titik ini dan menyelesaikan studi.

7. Bapak Superi selaku Supervisor Layanan Pelanggan PT KALOG Express Semarang Tawang beserta seluruh staf yang telah membimbing peneliti selama penelitian di lapangan.
8. Arum, Dea, Indi, Kamasya, Syawida, Ririn, dan teman-teman Manajemen dan Administrasi Logistik 2020 lainnya yang telah menemani dan menyemangati penulis sejak awal perkuliahan.
9. Kakak dan adik penulis, Asrasera, Rizki, dan Syarif, atas dukungan, semangat, perhatian, dan doa yang selalu menjadi alasan penulis untuk terus menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna karena berbagai keterbatasan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar bermanfaat di masa yang akan datang.

Semarang, 7 September 2026  
Penulis

Anastasya Aslam Chairunnisaa  
NIM. 40011320650119

## DAFTAR ISI

|                                                                  |      |
|------------------------------------------------------------------|------|
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                         | ii   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR .....         | iii  |
| ABSTRAK .....                                                    | iv   |
| ABSTRACT .....                                                   | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                             | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                                 | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                               | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                              | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                            | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                          | 1    |
| 1.1    Latar Belakang .....                                      | 1    |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                     | 10   |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                                   | 11   |
| 1.4    Kegunaan Penelitian .....                                 | 11   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                                      | 13   |
| 2.1    Kajian Teori .....                                        | 13   |
| 2.1.1    Manajemen Logistik .....                                | 13   |
| 2.1.2    Distribusi dan Pengiriman Barang .....                  | 15   |
| 2.1.3    Proses Serah Terima Barang ( <i>Handover</i> ) .....    | 17   |
| 2.1.4    Informasi Operasional dalam Kegiatan Logistik .....     | 21   |
| 2.1.5    Administrasi dan Dokumentasi Pengiriman Barang .....    | 23   |
| 2.1.6    Efektivitas Proses Operasional .....                    | 25   |
| 2.1.7    Akar Masalah dan <i>Root Cause Analysis</i> (RCA) ..... | 28   |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....                                | 31   |
| 2.3    Kerangka Berpikir .....                                   | 43   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                  | 44   |
| 3.1    Pendekatan Penelitian .....                               | 44   |

|                                   |                                                                                      |    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2                               | Fokus dan Lokus Penelitian .....                                                     | 45 |
| 3.3                               | Fenomena Penelitian .....                                                            | 46 |
| 3.4                               | Sumber Data Penelitian.....                                                          | 50 |
| 3.5                               | Penentuan Informan Penelitian .....                                                  | 51 |
| 3.6                               | Instrumen Penelitian .....                                                           | 53 |
| 3.7                               | Teknik Pengumpulan Data.....                                                         | 53 |
| 3.8                               | Teknik Analisis Data.....                                                            | 56 |
| 3.9                               | Triangulasi Data.....                                                                | 57 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... |                                                                                      | 62 |
| 4.1                               | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                 | 62 |
| 4.1.1                             | Profil KALOG Express Semarang Tawang .....                                           | 62 |
| 4.1.2                             | Visi dan Misi Perusahaan.....                                                        | 63 |
| 4.1.3                             | Lokasi Perusahaan.....                                                               | 64 |
| 4.1.4                             | Struktur Organisasi Perusahaan .....                                                 | 64 |
| 4.2                               | Hasil Penelitian .....                                                               | 66 |
| 4.2.1                             | Proses Serah Terima ( <i>Handover</i> ) Barang .....                                 | 66 |
| 4.2.1.1                           | Pengadministrasian Barang dan Informasi Pengiriman oleh<br>Petugas Administrasi..... | 68 |
| 4.2.1.2                           | Pemeriksaan dan Pencocokan Barang dengan Dokumen<br>Pengiriman .....                 | 72 |
| 4.2.1.3                           | Pencatatan dan Pemilahan Barang oleh Petugas Koordinasi<br>Lapangan.....             | 73 |
| 4.2.1.4                           | Penyerahan Barang dan Dokumen kepada Pengawal Kereta atau<br>Driver .....            | 75 |
| 4.2.1.5                           | Penyerahan Barang pada Stasiun Tujuan.....                                           | 77 |
| 4.2.1.6                           | Penanganan Barang dengan Karakteristik Khusus .....                                  | 78 |
| 4.2.2                             | Efektivitas Proses Serah Terima ( <i>Handover</i> ) Barang .....                     | 81 |
| 4.2.2.1                           | Ketepatan Sasaran dalam Proses Serah Terima Barang.....                              | 81 |
| 4.2.2.2                           | Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan Serah Terima Barang .....                          | 83 |
| 4.2.2.3                           | Keakuratan Informasi dalam Proses Serah Terima Barang .....                          | 86 |
| 4.2.2.4                           | Kepatuhan terhadap SOP dalam Proses Serah Terima Barang.....                         | 88 |
| 4.2.3                             | Analisis Akar Masalah Proses Serah Terima Barang .....                               | 92 |

|                      |                                         |     |
|----------------------|-----------------------------------------|-----|
| 4.2.3.1              | Identifikasi Masalah .....              | 93  |
| 4.2.3.2              | Pengumpulan Data .....                  | 94  |
| 4.2.3.3              | Identifikasi Kemungkinan Penyebab ..... | 95  |
| 4.2.3.4              | Penentuan Akar Masalah .....            | 99  |
| 4.2.3.5              | Pengembangan Solusi .....               | 105 |
| 4.3                  | Output Penelitian Terapan .....         | 106 |
| BAB V PENUTUP .....  |                                         | 115 |
| 5.1                  | Kesimpulan .....                        | 115 |
| 5.2                  | Saran.....                              | 116 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |                                         | 118 |
| LAMPIRAN.....        |                                         | 121 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Kesalahan Pengiriman KALOG Express Stasiun Semarang<br>Tawang Bulan Agustus 2026..... | 5  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                                                  | 38 |
| Tabel 3.1 Fenomena Penelitian .....                                                                  | 45 |
| Tabel 3.2 Informan Penelitian .....                                                                  | 49 |
| Tabel 3.3 Triangulasi Sumber Berdasarkan Transkrip Wawancara .....                                   | 56 |

## DAFTAR GAMBAR

No table of figures entries found.

|            |                                                                                                          |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Alur Kerangka Berpikir Penelitian .....                                                                  | 42 |
| Gambar 4.1 | Logo KALOG Express .....                                                                                 | 59 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi KALOG <i>Express</i> Semarang Tawang.....                                            | 61 |
| Gambar 4.3 | Tampilan Sistem Input Transaksi <i>Outlet</i> KALOG <i>Express</i> .....                                 | 64 |
| Gambar 4.4 | Contoh Bukti Tanda Terima (BTT) KALOG <i>Express</i> .....                                               | 66 |
| Gambar 4.5 | Contoh Daftar Muat dengan Kolom Tanda Tangan yang Belum<br>Terisi .....                                  | 71 |
| Gambar 4.6 | <i>Checklist</i> Kiriman Sepeda Motor.....                                                               | 73 |
| Gambar 4.7 | Proses Pemindaian Menggunakan <i>Scanner</i> Berkabel.....                                               | 89 |
| Gambar 4.8 | Pemetaan Faktor Penyebab Masalah Berdasarkan <i>Fishbone</i><br>Diagram 6M (Data Keempat Informan) ..... | 92 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 : Transkrip Hasil Wawancara .....      | 113 |
| Lampiran 2 : Surat Bebas <i>Plagiarisme</i> ..... | 121 |
| Lampiran 3 : Biodata Peneliti .....               | 122 |
| Lampiran 4 : Arsip Dokumen .....                  | 123 |
| Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian.....          | 124 |