

## ABSTRAK

# ANALISIS FAKTOR KEGAGALAN KETERCAPAIAN KINERJA PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI

## STUDI KASUS: PT XYZ

Aldia Wira Trispantia

21/490218/PEK/28128

PT XYZ merupakan perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak. Sebagai penyedia jasa yang bergerak di bidang ekspedisi kinerja yang dicapai oleh PT XYZ selama periode 2022 hingga 2023 masih mengalami fluktuasi dari sisi kecepatan dan kualitas pengiriman. Berdasarkan data internal perusahaan faktor kegagalan terjadi pada proses *last mile*. Untuk itu Perusahaan perlu melakukan identifikasi faktor-faktor penyebab kegagalan terhadap kinerja dari sisi kecepatan dan kualitas. Serta melakukan prioritas terhadap faktor-faktor yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja.

Identifikasi faktor-faktor penyebab kegagalan dilakukan dengan menggunakan metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA). Dari hasil tinjauan lapangan dan wawancara dengan responden, didapatkan 20 faktor penyebab kegagalan pada proses *last mile*. Faktor-faktor tersebut terdiri dari 3 faktor pada aktivitas perencanaan, 2 faktor pada aktivitas pelatihan, 1 faktor pada aktivitas *inward*, 4 faktor pada aktivitas *sorting*, 4 faktor pada aktivitas penjadwalan, 4 faktor pada aktivitas pengiriman, dan 2 faktor pada keseluruhan aktivitas di *last mile*.

Setelah dilakukan identifikasi, masing-masing faktor dilakukan penilaian nomor prioritas risiko (RPN), didapatkan peringkat prioritas pertama dengan nilai RPN 210 merupakan faktor yang terjadi pada aktivitas perencanaan. Prioritas kedua dan ketiga terdapat pada aktivitas pengiriman dengan nilai RPN 192 dan 150. Prioritas keempat terjadi pada aktivitas perencanaan dengan nilai RPN 125. Dan prioritas kelima terjadi pada aktivitas pelatihan dengan nilai RPN 100.

**Kata kunci:** Faktor-faktor kegagalan, kinerja, *last mile*, *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA), nomor prioritas risiko (RPN).

## ***ABSTRACT***

### ***ANALYSIS OF FAILURE FACTORS FOR PERFORMANCE ACHIEVEMENT IN EXPEDITION COMPANIES CASE STUDY: PT XYZ***

Aldia Wira Trispantia

21/490218/PEK/28128

*The expedition business PT XYZ was established in 2021. In the adventure industry, PT XYZ is a service provider; and as such, its performance from 2022 to 2023 was not consistently consistent in terms of delivery quality and speed. Failure reasons are found in the last mile process, according to internal corporate data. Because of this, businesses must determine the root causes of performance issues with regard to both speed and quality. Along with ranking the elements that are most important for enhancing performance.*

*Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) is a process used to identify failure-causing causes. Twenty variables were identified as the main causes of last-mile process failure based on the findings of field assessments and respondent interviews. These components include three factors related to planning, two related to training, one related to inbound activities, four related to sorting, four related to scheduling, four related to shipping, and two related to all activities at last miles.*

*Following identification, each component was given a risk priority number (RPN), and the element that appears in planning activities was given the highest priority ranking with an RPN value of 210. With RPN values of 192 and 150, delivery activities are the sites of the second and third priorities. Planning activities with an RPN score of 125 are the fourth priority. Additionally, training activities with an RPN value of 100 are where the fifth priority is found.*

***Keywords:*** Failure factors, performance, last mile, Failure Mode And Effect Analysis (FMEA), risk priority number (RPN).