

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman suku cadang serta mencari solusi alternatif yang dapat diaplikasikan di PT MBK. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Pengambilan data menggunakan metode wawancara melalui telepon dan pesan singkat dengan narasumber. Sedangkan untuk data pendukungnya menggunakan data yang berbentuk rekaman wawancara dan dokumen perusahaan. Penelitian dilakukan di PT MBK dengan tiga kategori narasumber, yaitu direktur perusahaan, manajer perusahaan, dan staff perusahaan. Narasumber berjumlah tujuh orang dengan rincian satu direktur PT MBK, dua orang manajer perusahaan, dan empat orang staff yang bekerja di PT MBK.

Penelitian ini menggunakan Diagram Tulang Ikan (*Diagram Fishbone*) dan analisis konten untuk mengolah data-data yang sudah didapatkan. Melalui analisis tersebut didapatkan penyebab keterlambatan pengiriman suku cadang ke PT MBK adalah suku cadang, administrator, pemasok, perjanjian tertulis (MOU), dan kejadian alam. Solusi alternatif yang disarankan untuk menyelesaikan masalah tidak adanya MOU antara PT MBK dengan perusahaan distributornya adalah dengan melakukan pembuatan MOU. Kemudian memperbanyak stok suku cadang ketika *off season* merupakan solusi yang dapat ditawarkan untuk mengatasi adanya keterbatasan stok ketika *on season* karena dibutuhkan oleh banyak perusahaan. Lalu untuk mengatasi masalah pada kesalahan administrator adalah dengan cara merekrut karyawan yang memiliki tingkat ketelitian yang tinggi. Serta untuk mengatasi sedikitnya distributor suku cadang yang ada di Indonesia maka dapat diatasi dengan mencari persamaan fisik suku cadang untuk sementara waktu.

Kata kunci: keterlambatan pengiriman, suku cadang, Diagram Fishbone.

ABSTRACT

This study aims to identify factors that cause delays on spare parts delivery and to find alternative solutions for solving PT MBK's problem. This research was conducted qualitatively. Data were collected by phone interview and through message with informant. While for the supporting data uses recorded interview and company's documents. Sampling had done at PT MBK company with three categories of the informant. They were director of the company, managers of the company, and some staff of the company. They were seven people of informants, which one person of PT MBK's director, two people of PT MBK's managers, and four people of PT MBK's staff.

This study use content analysis and *Fishbone Diagram* to identifying the cause of delays on spare parts delivery. Result showed that cause of delays on spare parts delivery to PT MBK were spare parts, administrators, suppliers, written agreements (MOUs), and natural occurrences. Alternative solutions that recommended to solve the problem of there is nothing an MOU between PT MBK and its distributors company is to make an MOU. Then increasing the stock of the spare parts during off season is solutions that can be offered to cope the limited stock when it comes to on season because it is needed by many companies. To cope problem of human error by recruiting employees who have a high level of accuration. And to handle the lack of spare parts distribuons in Indonesia can be solved by looking for the physical equation spare parts for a while.

Keywords: delays on delivery, spare parts, Fishbone Diagram.