

# TINJAUAN KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PARTS SERTA KLAIM PADA PT UNITED TRACTORS

Alifia Alfiani<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi D3 Transportasi, Fakultas Teknik – UNJ

**Abstrak.** Keterlambatan pengiriman merupakan suatu hambatan untuk support kepada customer. Maka dari itu, perlu dianalisis serta pengetahuan, apa saja yang menjadi kendala atau faktor keterlambatan pengiriman parts. Penyebab keterlambatan bisa disebabkan karena faktor alam dan faktor manusia. Faktor alam misalnya karena cuaca, atau musibah banjir. Sedangkan faktor manusia yaitu terlambatnya armada angkut (Truck) tiba di lokasi pengirim, kemacetan yang disebabkan karena suatu hal yang mengganggu pendistribusian ke tempat tujuan, dan masih banyak lagi. Dalam aktifitas pengiriman barang, tentu saja terjadi “klaim”. Klaim merupakan permohonan ajuan untuk mengganti muatan yang diterima dalam kondisi tidak baik. Klaim dapat diproses apabila dokumen wajib telah dilengkapi. Permohonan klaim dapat bermacam-macam sesuai kondisi barang.

**Kata Kunci :** Keterlambatan Pengiriman, Penyebab Keterlambatan, Klaim

## A. PENDAHULUAN

Keterlambatan pengiriman adalah suatu hambatan yang seringkali terjadi pada barang yang akan dikirim. Dan tentunya hal semacam ini yang perlu dihindari dari aktifitas pengiriman barang karena bisa menyangkut hal-hal yang dapat merugikan, salah satu hal ialah adanya *penalty*. *Penalty* yaitu pengenaan atas sanksi keterlambatan pengiriman bila melebihi *standard lead time* yang telah ditentukan.

Apabila barang sampai ditempat tujuan dengan hal-hal yang masih ditolerir yaitu karena faktor alam serta hambatan yang wajar dan bukan karena faktor kelalaian jasa pengiriman barang, maka patutlah jasa pengiriman barang tersebut mendapat penilaian dari perusahaan bahwa jasa pengiriman tersebut tidak maksimal atau tidak bagus dalam hal pelayanan jasa pengiriman barang.

Dalam aktifitas pengiriman barang, adakalanya barang tersebut mengalami kerusakan di bagiannya. Jika barang tersebut rusak, maka timbulah klaim. Klaim akan dikenakan sesuai kondisi barang tersebut. Pengurusan klaim haruslah disertakan dengan berkas-berkas yang diperlukan untuk kelancaran pengurusan barang yang terkena klaim. Terbatasnya kapasitas jalan pada beberapa lintas ekonomi seperti Trans Jawa dan Sumatera telah berdampak pada bertambahnya waktu tempuh perjalanan, Kondisi kerusakan jalan ini juga terjadi di daerah dan kepulauan lainnya, seperti Kalimantan, Sulawesi dan Papua. Efek dari pengiriman tersebut adalah terjadinya muatan yang diangkut ekspedisi mengalami kerusakan, maka ada ketentuan dari klaim tersebut.

## B. METODE PENELITIAN

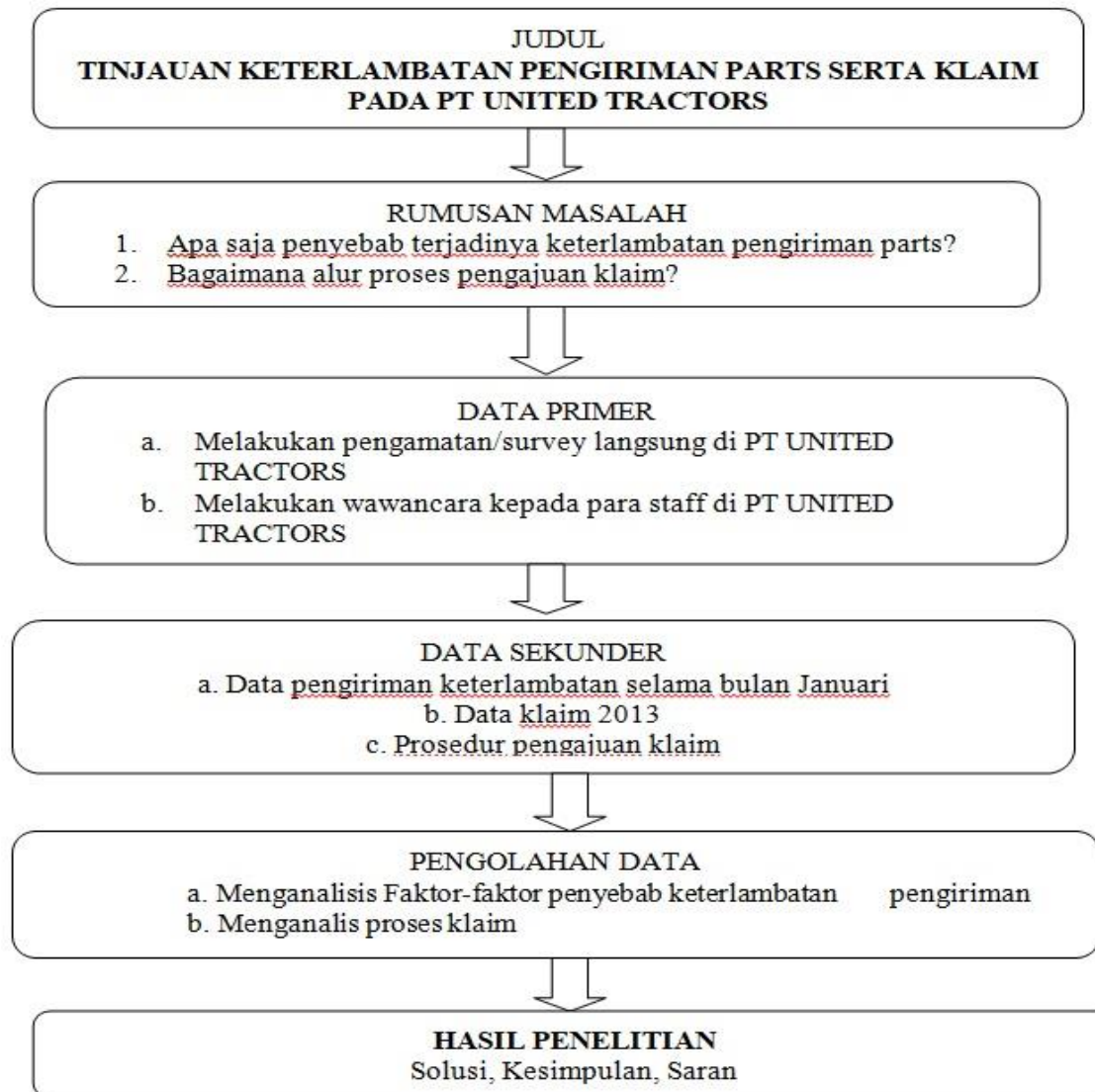
Data yang dikumpulkan terbagi dua, yaitu data primer dan data sekunder, dimana data primer diambil langsung di lapangan melalui :

- a. Melakukan pengamatan/survey langsung di PT UNITED TRACTORS
- b. Melakukan wawancara kepada para staff di PT UNITED TRACTORS

Data Sekunder yang diperoleh penulis, antara lain:

- a. Data pengiriman keterlambatan selama bulan Januari
- b. Data klaim 2013
- c. Prosedur pengajuan klaim

## C. KERANGKA BERFIKIR



Gambar 2.2 Diagram Alur Penulisan

## D. PEMBAHASAN

*United Tractors* ( UT / Perseroan ) adalah perusahaan terkemuka dan distributor alat berat terbesar di Indonesia. Sebagai distributor tunggal Komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag, Komatsu Forklift, Tadano, Komatsu Generator Set dan Komatsu Forest, unit usaha Konstruksi mesin menawarkan berbagai produk yang luas untuk memenuhi sektor utama negara itu: perkebunan, konstruksi, kehutanan, material *handling*, pertambangan, dan transportasi. Selain itu, layanan purna jual yang tersedia untuk semua pelanggan di seluruh jaringan nasional Perusahaan ekstensif. Maka dari itu, perlunya jaringan distribusi yang efektif, akan memperlancar arus pengembangan perusahaan, dan menjadi salah satu tolak ukur ketepatan dalam pengiriman. Dalam hal ini, penulis akan membahas pengiriman parts dari semua produk UT via Air Flight (AF). Via AF diperuntukkan untuk muatan “urgent” dan tonnase-nya pun tidak banyak.

Data difokuskan kepada banyaknya jumlah status keterlambatan atau tepat waktu yg biasanya di tandai dengan “Ok” dan diarahkan kepada penyebab terjadinya keterlambatan suatu pengiriman parts. Dan pula penulis akan menuangkan jumlah klaim yang telah dilaporkan oleh cabang penerima parts. Penulis akan menjabarkan alur proses pengajuan klaim sesuai dengan permasalahannya.

### a. Faktor-faktor Keterlambatan Pengiriman

Berikut adalah faktor-faktor keterlambatan pengiriman yang menyebabkan barang tidak sampai sesuai waktu yang ditentukan;

1. Pertama, jika dilihat secara garis besar tentang budaya indonesia yang khas, dapat pula mengganggu sistem pengiriman suatu barang ke tempat tujuan. Hal ini dikarenakan, jika menggunakan via AF, maka jadwal penerbangan yang sudah terjadwal akan menjadi kendala pengiriman. Kita sudah mengetahui

bahwa hari-hari tertentu merupakan jadwal pengiriman terpadat yang dapat mengakibatkan *over load* muatan dalam arti muatan di *hold* sampai pada penerbangan berikutnya. Hari-hari terpadat tersebut iyalah hari raya keagamaan, hari libur panjang, serta tradisi daerah yang menjadi banyaknya penumpang yang ingin berpergian. Maka dari itu, diharuskan dapat membaca situasi dimana jadwal penerbangan terpadat pada hari-hari tertentu.

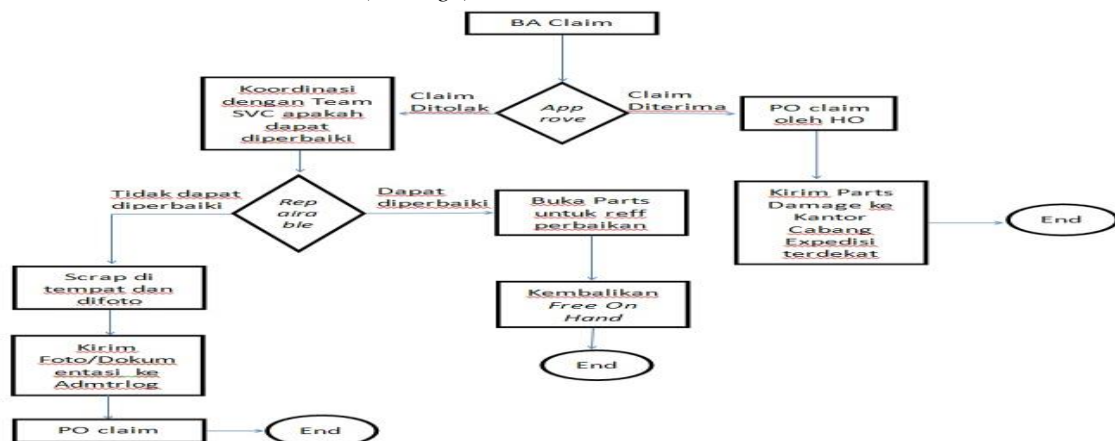
2. Keterlambatan armada. Bila muatan telah siap di pick up, tetapi armada angkutnya lambat tiba dilokasi. Ini menyebabkan bertambahnya waktu perjalanan sehingga terjadi Aging (pertambahan waktu perjalanan).
3. Terjadi kemacetan. Yang menyebabkan pengiriman via udara, dan setiba di darat yang akan menuju lokasi, terjadi kemacetan yang menghambat dan menambah waktu pengiriman sehingga pengiriman tidak sampai pada waktu yang sudah ditentukan. Salah satu contoh kasus kemacetan di loa bakung.
4. Terjadi kecelakaan oleh kendaraan lain yang bisa menyebabkan kemacetan.
5. Keterlamabatan bisa disebabkan karna cuaca. Cuaca adalah salah satu faktor mutlak penghambat dalam pengiriman barang. Karna merupakan suatu gejala alam dan tidak dapat dicegah. Pengiriman via AF seperti kabut asap yang berasal dari kebakaran hutan daerah Pekanbaru, serta letusan gunung yang mengganggu aktivitas penerbangan, serta gejala alam lain yang dapat menghambat proses penerbangan muatan.
6. Keterlambatan karna masalah jalur darat. Sudah dapat diketahui, bahwa kemacetan parah, menjadi salah satu faktor yang sangat sering terjadi. Keterambatan via darat bisa terjadi karna alam atau karna kondisi sekitar, karna alam yaitu disebabkan oleh musibah banjir. Banjir yang parah dan menggenangi jalan akan membuat kendaraan pengangkut muatan tidak dapat berjalan normal. Dan yang disebabkan kondisi sekitar seperti adanya perbaikan jalan, atau adanya perbaikan-perbaikan di sekitar daerah jalanan tersebut.

**b. Hal-Hal Yang Terjadi Pada Muatan Yang Diangkut**

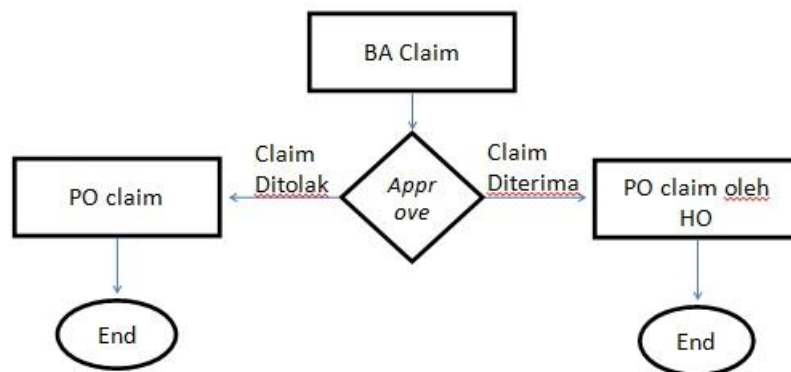
1. Adanya masalah pada jumlah berat muatan yang melebihi kapasitas angkut muatan yang hendak dikirim via udara serta berat packing pun harus dalam perhitungan berat muatan tersebut.
2. Terdapat kendala saat hendak pengiriman yaitu ternyata muatan tersebut termasuk kategori dangerous goods.
3. Terdapat barang patah (damage), salah satu contoh yaitu gasket damage.karena kondisi diterima oleh cabang tidak terpacking kayu. Sehingga setelah dilakukan pengecekan, terdapat barang yang rusak 1pc.
4. Parts hilang, mungkin disebabkan oleh pada saat pengangkutan, driver kurang hati-hati sehingga ada muatan yang jatuh.
5. Terjadi kesalahan pengiriman. Parts urgent kurang supply. Diartikan bahwa parts yang urgent mengalami kekurangan dalam jumlah pengirimannya, sehingga terjadi kelebihan di tempat pengirim.
6. Terdapat muatan yang tidak ter-packing baik, disini dapat dilihat bahwa muatan ter-packing dengan bahan plastik yang rentan terhadap kerusakan barang, seharusnya memakai pallet kayu agar muatan aman.

**c. Klaim**

1. Dokumen Kelengkapan Klaim
  - a) Scan BA Claim UT yang sudah ditanda tangani dan dicap.
  - b) Scan Surat Jalan Expedisi. Dituliskan nama jelas penerima, stempel UT, tanggal BAST.
  - c) Scan SPB pengiriman barang/List manifest. Dituliskan nama jelas penerima, stempel UT, tanggal BAST dan WAJIB diberikan catatan apabila ada *case/packing* yang kurang/cacat/rusak.
  - d) Foto case dan fisik barang (apabila terjadi kekurangan/cacat/kerusakan).
  - e) Surat Rekomendasi dari Team SVC ( apabila parts yang diterima karat dan tidak dapat diperbaiki ).
2. *Flow Proses Claim General (Damage)*



3. *Flow Proses Claim General (hilang)*



## E. KESIMPULAN

Secara umum dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengiriman parts ke cabang menemui banyak kendala. Sudah dijelaskan diatas bahwa pengiriman harus melihat situasi kondisi pengiriman dikarenakan ada beberapa hal yang menjadi faktor-faktor penyebab parts sampai ke tempat tujuan. Maka dari itu, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, antara lain:

- Pengiriman parts ke tempat tujuan bisa mengalami keterlambatan dikarenakan faktor alam, faktor manusia, serta faktor kemacetan. Namun diantara ketiga faktor tersebut, faktor kemacetan mendominasi. Kemacetan bisa disebabkan karena banyak hal yang bisa menghambat proses pengiriman menjadi lebih lama.
- Pinalty* akan dikenakan apabila melebihi batas waktu pengiriman sudah ditetapkan.
- Klaim akan dikenakan kepada pihak-pihak terkait sesuai kondisi barang.
- Persyaratan dokumen untuk pengajuan klaim sangat penting untuk ke tahap proses selanjutnya.

## F. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah ditulis, maka saran dari penulis sebagai berikut:

- Agar UT bisa membaca kondisi jadwal penerbangan terpadat supaya stok di cabang dalam kondisi aman.
- Pihak ekspedisi agar memprioritaskan muatan supaya muatan tidak mengalami keterlambatan.
- Pengemasan muatan agar dilakukan secara baik dan benar agar tidak merusak kondisi muatan.
- Pihak yang mengajukan klaim agar secepatnya melengkapi berkas yang diperlukan supaya proses klaim cepat dan tidak memakan banyak waktu.

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Hakim Simanjuntak. *Pengertian Suku Cadang*. <http://searchglobalonline.blogspot.com/2010/11/pengertian-suku-cadang-spare-part.html>. (diakses pada tanggal 13 April 2015).
- Nasution, M.N, Manajemen Transportasi. Jakarta : GI, 2008
- PT. United Tractors Tbk : *Standard Operating Procedure (SOP) untuk Klaim*
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Eris Kusnadi. *Pengertian Lead Time*. <http://lindha-simanjuntak.blogspot.com/2010/12/lead-time.html> (diakses pada tanggal 13 April 2015).