
FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KE CONSIGNEE PADA PT. LEX INDONESIA

Akbar Prakoso

Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Malahayati Jakarta

Alamat: Marunda, Cilincing, Jakarta Utara, Daerah Khusus Jakarta 14150

Korespondensi penulis: prokosoakbar@gmail.com

ABSTAK: PT. Lex Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan dan pengiriman barang yang melayani masyarakat dalam pengiriman paket dan dokumen secara door to door ke seluruh pelosok Indonesia. Adapun permasalahan dalam skripsi ini adalah faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke consignee. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Pengiriman Barang Ke Consignee Pada PT. Lex Indonesia Jakarta tahun 2020 dan mencari solusi dan tindakan efektifnya. Berdasarkan hasil analisis dengan metode fishbone diagram yang digunakan, didapatkan lima faktor yang mempengaruhi yaitu, Jumlah karyawan yang ada belum mencukupi untuk menangani proses pengiriman barang, bonus tidak diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat kerja, ada hambatan dalam proses penanganan pengiriman barang, armada yang tersedia untuk mendukung kegiatan pengiriman belum memadai, perawatan armada belum dilakukan dengan baik dan benar. Solusi akar permasalahan dari kelima faktor tersebut, yaitu Sebaiknya manajemen melakukan seleksi dengan membuat analisis jabatan dan perencanaan SDM yang berguna untuk mengetahui berapa jumlah calon karyawan yang dibutuhkan, sebaiknya manajemen membuat program yang memotivasi karyawan berupa pemberian bonus untuk meningkatkan semangat kerja, memberikan perhatian yang serius terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan tenaga kerja dengan membuat rencana program pelatihan kerja, menyediakan anggaran khusus untuk melakukan penambahan armada baru, melakukan evaluasi jadwal perawatan armada secara rutin dengan membuat sistem perawatan yang tepat serta tindakan pencegahan

FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KE CONSIGNEE PADA PT. LEX INDONESIA

untuk mengatasi kerusakan dan memberikan peringatan berupa sanksi atau pemberitahuan kepada setiap karyawan tentang tata cara pengoperasian armada yang sesuai dengan prosedur

Kata Kunci : *Keterlambatan, Pengiriman Barang*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman dan dengan adanya perkembangan dibidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, kebutuhan manusia akan mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain semakin tinggi. Dampak dari kebutuhan tersebut adalah semakin banyak bermunculannya jasa pengiriman barang yang berakibat menimbulkan persaingan antar penyedia jasa tersebut.

Dalam hal pengiriman atau pendistribusian barang baik ke luar negeri maupun dalam negeri, perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting. Setiap orang maupun perusahaan dapat mengirimkan barang dengan mudah dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Perusahaan maupun perorangan banyak yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang ataupun dokumen, baik dalam jumlah yang kecil maupun yang besar.

Kepercayaan terhadap penyedia jasa pengiriman barang telah membuat perkembangan yang cukup pesat dalam bidang jasa pengiriman barang. Persaingan yang timbul menyebabkan setiap perusahaan meningkatkan pelayanan mereka terhadap para pelanggan yang kini sebagaimana diketahuinya sudah sangat terbuka dengan adanya jaringan internet sebagai sumber informasi.

Salah satunya diantaranya adalah PT. Lex Indonesia yang berlokasi di Jalan Kalibata Raya No. 9 Jakarta Selatan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan dan pengiriman barang yang melayani masyarakat dalam pengiriman paket dan dokumen secara door to door ke seluruh pelosok Indonesia. Produk jasa dari PT. Lex Indonesia antara lain adalah Indonesia Express, Indonesia Regular, City Courier, dan Papua One Day. Sebagai perusahaan jasa pengangkutan dan pengiriman barang, PT. Lex Indonesia mempunyai banyak pelanggan tetap yaitu perusahaan-perusahaan seperti AHM, KTB, PARAGON, MCF, BAF, PANATRADE, H2O,dll, dimana perusahaan-perusahaan ini hampir setiap hari menggunakan jasa PT. Lex Indonesia untuk melakukan pengiriman.

Maka dari itu PT. Lex Indonesia harus dapat memenuhi kebutuhan konsumennya yaitu dengan meningkatkan pelayanan secara prima atas proses pengiriman barang secara cepat dan mengirimkan barang ke penerima yang tepat. Selain itu faktor yang juga harus diperhatikan adalah penanganan terhadap suatu barang juga turut mempengaruhi kelancaran dalam pengiriman barang ke tempat tujuan.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya PT. Lex Indonesia selalu berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin dan harus tanggap terhadap setiap keluhan / pengaduan untuk ditindaklanjuti sehingga tuntas dalam waktu singkat, dan dengan memperhatikan alat penunjang berupa peralatan- peralatan dan teknologi yang tersedia sehingga tidak menyebabkan kegagalan dalam pengiriman barang, namun pada kenyataan masih banyak kendala dalam melakukan proses pengiriman barang. Kendala yang dihadapi oleh PT. Lex

Indonesia adalah keterlambatan dalam pengiriman barang ke consignee. Kendala yang dialami ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti: jumlah karyawan yang tidak sebanding dengan banyaknya barang yang ditangani, karyawan kurang terampil dalam menangani proses pengiriman, kurangnya ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman barang, terbatasnya jumlah armada untuk pengiriman, perawatan armada untuk pengiriman kurang diperhatikan dan lain sebagainya.

Maka untuk memenuhi kepuasan konsumen, PT. Lex Indonesia harus memperkecil faktor-faktor yang menjadi kendala tersebut karena faktor tersebut seringkali menimbulkan keterlambatan pengiriman barang yang dampaknya sangat dirasakan oleh pelanggan terutama dari perusahaan yang memakai jasa PT. Lex Indonesia dan juga bila hal tersebut terjadi terus-menerus, maka dapat dipastikan mempengaruhi citra dan kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan dimasa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Lex Indonesia yang berlokasi di Jalan Kalibata Raya No. 9 Jakarta Selatan, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan dan pengiriman barang yang melayani masyarakat dalam pengiriman paket dan dokumen secara door to door ke seluruh pelosok Indonesia. Produk jasa dari PT. Lex Indonesia antara lain

3 | Jurnal Pendidikan Manajemen Transportasi – Vol.4 No.2 Tahun 2024

FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KE CONSIGNEE PADA PT. LEX INDONESIA

adalah Indonesia Express, Indonesia Regular, City Courier, dan Papua One Day. Sebagai perusahaan jasa pengangkutan dan pengiriman barang, PT. Lex Indonesia mempunyai banyak pelanggan tetap yaitu perusahaan-perusahaan seperti AHM, KTB, PARAGON, MCF, BAF, PANATRADE, H2O, dll, dimana perusahaan-perusahaan ini hampir setiap hari menggunakan jasa PT. Lex Indonesia untuk melakukan pengiriman

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2020 sampai Desember 2020 selama 6 bulan yang dimulai dengan penelitian pustaka, dan berlanjut pada penelitian lapangan.

Populasi dan Sampel

Dalam buku lain Menurut (Sugiyono 2010:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Lex Indonesia sebanyak 20 orang

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan oleh penulis sebanyak 20 orang yang menggunakan sampel jenuh. “Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel” (Sugiyono 2010:68).

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif Kualitatif. Menurut (Sugiyono 2010:21), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder adalah:

- a. Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa wawancara dan observasi.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

Teknik Analisis Data

Untuk mencari faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke consignee pada PT. Lex Indonesia, Jakarta. Maka teknik analisis data yang digunakan penulis adalah pendekatan Diagram Sebab Akibat. Dimana pendekatan Diagram Sebab Akibat ini menurut Vincent Gaspersz (1998:79) adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Berkaitan dengan manajemen produktivitas total, diagram sebab akibat dipergunakan untuk menunjukkan Faktor Penyebab (Sebab) penurunan produktivitas dan Karakteristik (Akibat) produktivitas yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu

Diagram tulang ikan terdiri dari permasalahan utama dan penyebab utama. Jadi, penyebab utama dihubungkan dengan permasalahan utama melalui cabang utama. Tiap cabang utama memiliki cabang-cabang penyebab yang lebih kecil dimana tiap cabang memiliki hubungan dengan penyebab utama dan memiliki rangkaian penyebab yang lebih spesifik.

Dalam mengidentifikasi akar permasalahan, penulis hanya terfokus menggunakan satu komponen dari 5 komponen (five why keys), yaitu why untuk mengetahui dampak dari permasalahan yang muncul dari setiap kegiatan.

Alat ukur penelitian (angket/kuesioner penelitian) dengan tingkat pengukuran terhadap angket (alat ukur penelitian) pengukuran interval atau ratio dikhotomi (dua alternatif yang berbeda) yaitu Ya atau Tidak. (Riduwan 2004 : 89). Skala Guttman ialah skala yang digunakan untuk jawaban yang bersifat jelas (tegas) dan konsisten yang merupakan skala kumulatif. Jika seseorang menyisakan pernyataan yang berbobot lebih berat ia akan mengiyakan pertanyaan yang kurang berbobot lainnya (misalnya : yakin-tidak yakin; ya-tidak; benar-salah; pernah-belum; dll).

- a. Dalam bentuk pilihan ganda, contoh : a. Ya b. Tidak.
- b. Dalam bentuk check list, jawaban responden dapat berupa skor tertinggi bernilai (1) dan skor terendah (0), contoh : a. Ya (1) b. Tidak (0).

Penetapan faktor Bermasalah (BM) dan Tidak Bermasalah (TBM) dilakukan dengan cara pengukuran dengan statistik perhitungan rata-rata tengah (mean). Menurut Sugiyono (2010 : 49), yaitu teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (mean) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut.

FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KE CONSIGNEE PADA PT. LEX INDONESIA

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Perkembangan Pengiriman Barang Ke *Consignee* Pada PT. Lex Indonesia

Dalam menangani pengiriman barang tersebut seringkali PT. Lex Indonesia mengalami kendala. Kendala yang dihadapi yaitu keterlambatan pada saat proses pengiriman barang. Kendala seperti ini sering terjadi ketika melakukan pengiriman. Oleh sebab itu, perusahaan harus melakukan evaluasi terhadap kegiatan pengiriman dengan membuat analisis perkembangan pengiriman barang untuk mengetahui seberapa besar jumlah tingkat keterlambatan yang dialami perusahaan.

Berikut ini data tingkat perkembangan pengiriman barang ke *consignee* yang terjadi pada PT. Lex Indonesia Periode Juli 2020 sampai dengan Desember 2020 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

Berdasarkan tabel di atas bawah dalam kurun waktu 6 bulan rata rata jumlah pengiriman barang sebanyak 809, rata-rata persentase on time 74%, rata-rata jumlah barang on time 595, rata-rata persentase delay 26% serta rata-rata jumlah barang terlambat 214.

Berikut ini data tingkat persentase keterlambatan pengiriman barang ke *Consignee* yang terjadi pada PT Lex Indonesia, dapat di lihat pada gambar di bawah ini :

Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Pengiriman Barang Ke *Consignee* Pada PT. Lex Indonesia

Penulis bisa simpulkan bahwa Kategori utama (faktor penyebab) dari *Manpower* dengan faktor penyebabnya yaitu, Jumlah karyawan yang ada belum mencukupi untuk menangani proses pengiriman barang harus sangat diperhatikan karena memiliki persentase yang paling besar dengan menduduki rangking 1 dengan persentase paling besar dengan 33%, selanjutnya *Motivation* dengan tipe faktor penyebab yang bermasalah yaitu Bonus tidak diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat kerja sebanyak 27% yang menduduki rangking 2, berikutnya kategori utama (faktor penyebab) dari *Manpower* dengan tipe faktor penyebab yaitu,

Adanya hambatan dalam proses penanganan pengiriman barang, juga harus menjadi perhatian dengan persentase 20% berada pada rangking 3. Selanjutnya kategori

6 | Jurnal Pendidikan Manajemen Transportasi – Vol.4 No.2 Tahun 2024

utama (faktor penyebab) dari *Machine* dengan dua faktor penyebab yang bermasalah yaitu Armada yang tersedia untuk mendukung kegiatan pengiriman barang belum memadai berada di rangking 4 dengan persentase 13%, dan yang terakhir adalah Perawatan armada belum dilakukan dengan baik dan benar berada di rangking 5 dengan persentase 7%.

Analisis Akar Permasalahan Utama dan Solusi Dari Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Pengiriman Barang Ke *Consignee* Pada PT. Lex Indonesia

Penulis mencoba menganalisis akar permasalahan utama dari setiap faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke *consignee*, dengan cara pendekatan metode *five why keys* dibuat dengan tujuan mendapatkan akar permasalahan utama, dengan cara membuat kuesioner dengan pihak respon manajemen kembali guna melakukan wawancara untuk menggali informasi akar permasalahan utama.

Penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke *consignee* yang terlihat pada :

a. Manpower (jumlah karyawan),

Jumlah karyawan yang ada belum mencukupi untuk menangani proses pengiriman barang. Adapun akar permasalahan utama yaitu manajemen kesulitan dalam menemukan calon karyawan yang memenuhi kriteria yang ditentukan oleh perusahaan.

b. Motivasi (bonus),

Semangat kerja. Adapun Akar Permasalahan utama yaitu Kinerja karyawan belum cukup dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.

c. Manpower (keterampilan),

Adanya hambatan dalam proses penanganan pengiriman barang. Adapun akar permasalahan utama yaitu saat ini perusahaan belum merencanakan untuk membuat program pelatihan kerja.

d. *Machine* (ketersediaan armada),

Armada yang tersedia untuk mendukung kegiatan pengiriman belum memadai. Adapun akar permasalahan utama yaitu Ongkos pengeluaran untuk memaksimalkan armada lebih kecil dibandingkan membeli armada baru.

e. *Machine* (perawatan armada),

FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KE CONSIGNEE PADA PT. LEX INDONESIA

Perawatan armada belum dilakukan dengan baik dan benar. Adapun akar permasalahan utama yaitu Manajemen terlalu fokus dengan kegiatan yang lain

Solusi berupa tindakan efektif yang penulis coba tawarkan untuk mengatasi masalah terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke *consignee* yaitu pada

a. Manpower (jumlah karyawan),

Sebaiknya manajemen melakukan seleksi dengan membuat analisis jabatan yang bertujuan memberikan informasi tentang uraian jabatan, spesifikasi jabatan, standarisasi pekerjaan serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk memegang jabatan tersebut dan membuat perencanaan Sumber Daya Manusia yang berguna untuk mengetahui berapa jumlah calon karyawan yang dibutuhkan oleh perusahaan, pada jenjang apa dan dibagian mana dan persyaratan apa yang harus dipenuhi oleh pelamar.

b. Motivation (bonus),

Pihak manajemen bertujuan untuk memotivasi karyawan dalam bekerja berupa pemberian bonus/ insentif tambahan untuk karyawan yang berprestasi agar karyawan termotivasi dalam meningkatkan semangat kerja.

c. Manpower (keterampilan),

Perusahaan sebaiknya memberikan perhatian yang serius terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan tenaga kerja dengan membuat rencana program pelatihan kerja untuk karyawan, karena program pelatihan kerja yang direncanakan akan dapat membantu karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dibidang kerjanya

d. Machine (ketersediaan armada),

Manajemen perusahaan sebaiknya menyediakan anggaran khusus untuk melakukan penambahan armada baru dan juga memaksimalkan armada yang sudah tersedia dengan sebaik mungkin agar kegiatan pengiriman barang berjalan lancar.

e. Machine (perawatan armada),

Pihak manajemen sebaiknya fokus untuk melakukan evaluasi jadwal perawatan armada secara rutin dengan membuat sistem perawatan armada yang tepat serta tindakan pencegahan untuk mengatasi kerusakan. Pihak manajemen sebaiknya memberikan peringatan berupa sanksi atau pemberitahuan kepada setiap karyawan tentang tata cara pengoperasian armada

yang sesuai dengan prosedur untuk menghindari armada mengalami kerusakan lebih parah.

KESIMPULAN DAN ASARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keterlambatan pengiriman barang selama periode enam bulan, memiliki rata – rata terlambat sebanyak 214 kali pengiriman dengan persentase 26%. Bulan Juli 2020 keterlambatan pengiriman sebanyak 231 kali pengiriman dengan persentase 32%, bulan Agustus 2020 keterlambatan pengiriman sebanyak 142 kali pengiriman dengan persentase 20%, bulan September 2020 keterlambatan pengiriman sebanyak 146 kali pengiriman dengan persentase 18%, bulan Oktober 2021 keterlambatan pengiriman sebanyak 228 kali pengiriman dengan persentase 26%, bulan November 2020 keterlambatan pengiriman sebanyak 244 kali pengiriman dengan persentase 28%, bulan Desember 2020 keterlambatan pengiriman sebanyak 295 kali pengiriman dengan persentase 34%.
2. Faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke *consignee* pada PT. Lex Indonesia, yaitu:
 - a. Jumlah karyawan yang ada belum mencukupi untuk menangani proses pengiriman barang
 - b. Bonus tidak diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat kerja.
 - c. Adanya hambatan dalam proses penanganan pengiriman barang.
 - d. Armada yang tersedia untuk mendukung kegiatan pengiriman belum memadai.
 - e. Perawatan armada belum dilakukan dengan baik dan benar.
3. Akar permasalahan utama penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke *consignee* pada PT. Lex Indonesia adalah:
 - a. Manajemen kesulitan dalam menemukan calon karyawan yang memenuhi kriteria yang ditentukan oleh perusahaan.
 - b. Kinerja karyawan belum cukup maksimal dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.
 - c. Saat ini perusahaan belum merencanakan untuk membuat program pelatihan kerja.

FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KE CONSIGNEE PADA PT. LEX INDONESIA

- d. Ongkos pengeluaran untuk memaksimalkan armada lebih kecil dibandingkan membeli armada baru.
- e. Manajemen terlalu fokus dengan kegiatan yang lain.

Saran

Dari kesimpulan diatas ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke *consignee* tahun 2020, antara lain

1. Untuk mengurangi tingkat keterlambatan pada saat proses pengiriman barang manajemen perusahaan sebaiknya melakukan upaya pengawasan secara langsung agar kinerja dari masing-masing karyawan bisa di pantau dengan baik serta memberikan arahan agar karyawan lebih fokus dan konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Manajemen perusahaan sebaiknya senantiasa melakukan evaluasi secara periodik terhadap faktor-faktor yang bermasalah agar perusahaan dapat mengantisipasi atau mengurangi masalah keterlambatan dalam pengiriman barang.
3. Untuk mengatasi akar permasalahan utama penyebab keterlambatan pengiriman barang tersebut, sebaiknya manajemen perusahaan menerapkan tindakan efektif atau solusi secara kongkret seperti yang penulis uraikan pada bab sebelumnya, misalnya : melakukan seleksi dengan membuat analisis jabatan dan membuat perencanaan sumber daya manusia, dan membuat rencana program pelatihan kerja untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dan lain sebagainya. Agar dapat mengatasi atau meminimalisir permasalahan yang telah terjadi dan demi mencapai produktivitas yang lebih baik di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim ; *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Agus, Sabardi ; *Manajemen Pengantar*, Edisi Revisi, Unit Penerbit Dan Percetakan – STIM YKPN, Yogyakarta, 2008.

- David, Sukardi Kodrat ; *Manajemen Distribusi: Old Distribution Channel and Postmo Distribution Channel Approach Berbasis Teori dan Praktik*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009.
- Djauhari, Ahsjar ; *Pedoman Transaksi Ekspor & Impor*, Cetakan Pertama, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2007.
- Gaspersz, Vincent; *Manajemen Produktivitas Total : Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998.
- Hani, Handoko ; *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*, Edisi Kedua Cetakan Kesembilan belas, BPFE-Yogyakarta, 2012.
- Malayu S.P, Hasibuan ; *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Edisi Revisi Cetakan Kesepuluh, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- M. Syamsul, Ma'arif dan Hendri Tanjung; *Manajemen Operasi*, PT Grasindo, Jakarta, 2003.
- Ratih, Hendayani ; *Mari Berkenalan dengan Manajemen Logistik*, Cetakan Kesatu, Alfabeta, Bandung, 2011.
- Riduwan; *Skala Pengukuran Variabel- Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2002.
- Sarinah, Sihombing dan R. Simon Gultom; *Manajemen Sumber Daya Manusia*, In Media, Jakarta, 2014.
- Sobarsa, Kosasih; *Manajemen Operasi Internasional*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2009.
- Sugiyono; *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Suharto, Abdul Majid ; *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Tim Penyusun Pusat Bahasa Indonesia; *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Ketiga, PT Balai Pustaka, Jakarta, 2005.
- Tita, Deitiana ; *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa (Services dan Manufaktur)*, Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011.
- Toto T. Suriaatmadja ; *PENGANGKUTAN KARGO UDARA : Tanggung jawab Pengangkut dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Cetakan Pertama, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2005.
- Willem, Siahaya ; *Sukses SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Akses Demand Chain Management*, Cetakan Pertama, In Media, Jakarta, 2013.