

**ANALISIS FAKTOR TERJADINYA RETUR BARANG PADA
PROSES PENGADAAN *SPAREPART* KAPAL OLEH
PT. PUPUK INDONESIA LOGISTIK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan Pada
Program Studi D4 Transportasi Laut



Disusun Oleh:

MUHAMMAD FAHRURROZI

NIM. 200901016

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

JURUSAN BISNIS MARITIM

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

SEMARANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

ANALISIS FAKTOR TERJADINYA RETUR BARANG PADA PROSES PENGADAAN *SPAREPART* KAPAL OLEH PT. PUPUK INDONESIA LOGISTIK

Oleh
Muhammad Fahrurrozi
200901016

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi
Program Studi D4 Transportasi Laut, Jurusan Bisnis Maritim
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 2024

Penguji I



Nurita Widiyanti, S.Psi, M.Psi
NIP. 198301132015042002

Penguji II



Dra. Septina Dwi Retnadari, MA
NIP. 196609302021212001

Penguji III



Novita Widyaningrum, S.ST.M.M.Tr
NIP. 19841118292121208

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR TERJADINYA RETUR BARANG PADA PROSES PENGADAAN *SPAREPART* KAPAL OLEH PT. PUPUK INDONESIA LOGISTIK” Ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Nurita Widiанти, S.Psi, M.Psi.	Penguji I		
Dra. Septina Dwi Retnadari, MA	Penguji II		
Novita Widyaningrum, S.ST.M.M.Tr	Penguji III		

Semarang, 2024

Ketua Program Studi

D4 Transportasi Laut,



Niken Devi Rosita, S. SiT., M. M. Tr.

NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Muhammad Fahrurrozi

NIM : 200901016

Prodi : D-IV Transportasi Laut

Judul : ANALISIS FAKTOR TERJADINYA RETUR BARANG PADA
PROSES PENGADAAN *SPAREPART* KAPAL OLEH PT. PUPUK
INDONESIA LOGISTIK

dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 13 Agustus 2024
Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a portion of a 1000 Rupiah Indonesian banknote. The banknote is partially visible, showing the number '1000' and the word 'SERIBU'.

Muhammad Fahrurrozi
NIM. 200901016

HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGAM STUDI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Fahrurrozi

NIM : 200901016

Prodi : D-IV Transportasi Laut

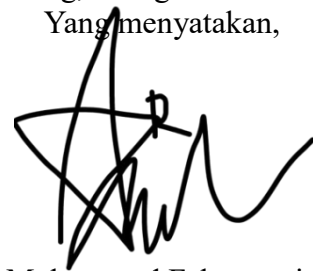
Judul : ANALISIS FAKTOR TERJADINYA RETUR BARANG
PADA PROSES *SPAREPART* KAPAL OLEH PT. PUPUK
INDONESIA LOGISTIK

dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini menjadi hak milik progam studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 13 Agustus 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Muhammad Fahrurrozi', with a stylized, cursive script.

Muhammad Fahrurrozi
NIM. 200901016

ABSTRAK

Dalam pengadaan barang tidak mungkin untuk menghindari kendala satu pun. Barang yang datang tidak selalu sesuai dengan kebutuhan sehingga perusahaan perlu mengirimkan kembali barang tersebut kepada produsen untuk mendapatkan kesesuaian yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor terjadinya retur barang pada proses pengadaan *sparepart* kapal oleh PT. Pupuk Indonesia Logistik dan menganalisis proses retur barang apabila terjadi ketidaksesuaian pesanan *sparepart* kapal di PT. Pupuk Indonesia Logistik. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan datanya adalah wawancara dan observasi. Pengolahan data yang digunakan yaitu analisis *Fishbone* atau diagram tulang ikan dengan mengumpulkan data dari sebab akibat terjadinya faktor retur barang pada proses pengadaan *sparepart* kapal oleh PT. Pupuk Indonesia Logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor retur barang yang dilakukan oleh PT. Pupuk Indonesia di antaranya ialah keterlambatan kegiatan operasional kapal yang diakibatkan karena proses pengadaan *sparepart* yang lama, *sparepart* yang tidak ditemukan/tidak tersedia dan *sparepart* yang tidak sesuai dengan katalog produk dan ketidaksesuaian pesanan *sparepart* pada spesifikasi produk yang diminta atau kesalahan pengiriman barang. Logistik terbukti perlu diperhatikan dalam proses pengadaan *sparepart* kapal. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk mengetahui faktor terjadinya retur barang pada proses pengadaan *sparepart* kapal bagi perusahaan pelayaran di Indonesia.

Kata Kunci: faktor retur, proses pengadaan, *sparepart*

ABSTRACT

In the procurement, it is impossible to avoid any obstacles. The goods that arrive are not always in accordance with the needs so the company needs to send the goods back to the manufacturer to get the expected fit. This study aims to find out the factors that cause the return of goods in the process of procurement of ship spare parts by PT. Pupuk Indonesia Logistik and analyze the process of returning goods if there is a discrepancy in spare parts ship orders at PT. Pupuk Indonesia Logistics. The research approach used is qualitative descriptive with the data collection method being interviews and observations. The data processing used is Fishbone analysis or fish bone diagram by collecting data from the cause and effect of the return factor of goods in the process of procurement of spare part's ship by PT. Pupuk Indonesia Logistics. The results of the study show that the return factor of procurement by PT. Pupuk Indonesia includes delays in ship operations caused by the long spare parts procurement process, spare parts that are not found/not available and spare parts that do not match the product catalog, and mismatch of spare parts orders to the requested product specifications or delivery errors.

Keywords: *return factors, procurement process, spareparts*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR TERJADINYA RETUR BARANG PADA PROSES PENGADAAN *SPAREPART* KAPAL OLEH PT. PUPUK INDONESIA LOGISTIK”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, serta meluangkan waktunya dalam segala hal yang sangat berarti dan menunjang dalam penyelesaian skripsi ini, maka dari itu dengan segala kerendahan hati untuk diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

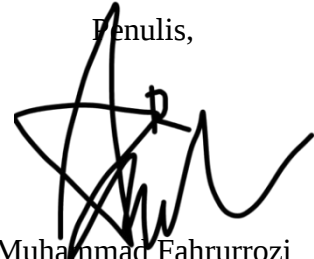
1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M Tr selaku Ketua Jurusan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.SiT., M.M Tr selaku Koordinator Progam Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Ibu Nurita Widiarti S.Psi., M.Psi selaku Wakil Direktur II dan Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
5. Dra. Septina Dwi Retnandari, MA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Pabintar yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama empat tahun ini semoga bermanfaat di masa yang akan datang.
7. Bapak H. Ahmad Untung, Ibu Hj. Rondhiyah, Nurul Latifah selaku orang tua dan kakak dari penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan

berupa moril dan materil untuk menyelesaikan pendidikan penulis. Terima kasih untuk setiap kasih sayang, dan doa yang diberikan kepada penulis.

8. Karyawan di perusahaan PT Pupuk Indonesia Logistik yang telah membagikan ilmu dan pengalaman dalam bekerja, sehingga penulis dapat memperoleh informasi terkait penyusunan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Sebagai penutup dengan segala harapan semoga skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi semua pihak dan bagi penulis pribadi maupun para pembaca pada umumnya, serta penulis menerima saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kualitas dalam penulisan skripsi pada masa yang akan datang.

Semarang, 13 Agustus 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Muhammad Fahrurrozi', written over a horizontal line.

Muhammad Fahrurrozi

NIM. 200901016

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGAM STUDI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Pengadaan	6
2.1.2 Retur.....	6

2.1.3 <i>Sparepart</i>	7
2.1.4 Fungsi Pengadaan <i>Sparepart</i>	8
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Berpikir	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tipe Penelitian	18
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4 Sumber Data	19
3.5 Teknik Analisa Data.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil.....	24
4.2 Pembahasan	28
4.3 Analisis <i>Fishbone</i>	36
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	17
Gambar 4. 1 Diagram <i>Fishbone</i> Faktor Retur Spare Part Kapal	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4. 1 Hasil Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara 1
- Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara 2
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara 3
- Lampiran 4 Pelaksanaan Wawancara
- Lampiran 5 Pelaksanaan Uji Klasifikasi *sparepart* kapal
- Lampiran 6 Pelaksanaan pengecekan nomor katalog
- Lampiran 7 Pelaksanaan pengecekan *sparepart* kapal retur *sparepart* 1
- Lampiran 8 Pelaksanaan pengecekan *sparepart* kapal retur *sparepart* 2
- Lampiran 9 Pelaksanaan pengecekan *sparepart* kapal retur *sparepart* 3
- Lampiran 10 dokumen Order Barang
- Lampiran 11 dokumen Invoice pemesanan barang
- Lampiran 13 Dokumen Permintaan
- Lampiran 14 Surat Tanda Terima
- Lampiran 15 Berita Acara Kerusakan
- Lampiran 16 Pipe Fuel Injection