

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi di *divisi incoming* telah mengakibatkan terjadinya *MSCA (Missing Cargo)* dan *DMCA (Damage Cargo)* dengan jumlah yang begitu besar yaitu sebanyak 3100 kasus dilihat dari data yang terkumpul selama tiga tahun terakhir ini. *Missing Cargo* menjadi kasus *irregularity* tertinggi dengan jumlah sebanyak 2911 kasus sedangkan *damage cargo* terjadi sebanyak 313 kasus. Dampak yang terjadi dari permasalahan tersebut tidak saja berdampak kepada proses pelayanan tetapi jauh dari itu juga berpengaruh terhadap jumlah pengiriman kargo, masalah tersebut dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian *Incoming* umumnya pelayanan yang diberikan oleh SBU DBM Kargo. Penelitian mengenai *irregularity cargo* terhadap jumlah pengiriman menggunakan metode analisis faktor beberapa uji data seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinitas, uji autokorelasi, dan uji regresi berganda. Dalam pengolahan uji analisis data menggunakan software SPSS. Metode analisis faktor digunakan untuk mencari faktor-faktor penyebab terjadinya *irregularity cargo* terhadap jumlah pengiriman *cargo*. Berdasarkan penelitian dihasilkan bahwa faktor penyebab utama *irregularity cargo* adalah *missing cargo* yang disebabkan oleh faktor *over load*. *Damage cargo* menjadi faktor lainnya yang menyebabkan terjadinya *irregularity cargo* terhadap jumlah pengiriman *cargo*. Faktor *weather* atau cuaca merupakan penyebab utama pada *damage cargo*.

Kata Kunci: Jumlah pengiriman kargo, *Irregularity*, *Missing Cargo*, *Damage Cargo*

ABSTRACT

The problems that have occurred in the incoming division have resulted in the occurrence of MSCA (Missing Cargo) and DMCA (Damage Cargo) with such a large number of 3100 cases judging from the data collected over the past three years. Missing Cargo became the highest irregularity case with 2911 cases while cargo damage occurred as many as 313 cases. The impact that occurs from the problem not only affects the service process but far from it also affects the number of cargo shipments, the problem can affect the quality of service provided by the Incoming department, generally the services provided by SBU DBM Kargo. Research on the irregularity of cargo on the number of shipments uses the factor analysis method of several data tests such as normality test, heteroskedatisity test, multicodingity test, autocorrelation test, and multiple regression test. In processing data analysis tests using SPSS software. The factor analysis method is used to find the factors causing the irregularity of cargo to the number of cargo shipments. Based on research, it was produced that the main causative factor of irregularity cargo is missing cargo caused by over load factors. Cargo damage is another factor that causes irregularity of cargo to the number of cargo shipments. Weather or weather factors are the main cause of cargo damage.

Keywords: *Number of cargo shipments, Irregularity, Missing Cargo, Damage Cargo*