

ABSTRAK

PT Tirta Mas adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan atau pengiriman barang. Dalam proses pengiriman barangnya, PT Tirta Mas ini masih belum mengoptimalkan penggunaan kapasitas dari kendaraan yang digunakan dan perhitungan biaya pengiriman barangnya juga belum ada standar yang baku. Adanya kedua hal tersebut berpengaruh terhadap laba yang diperoleh oleh perusahaan karena tidak adanya suatu penentuan atau pengiriman barang yang dirancang sedemikian rupa sehingga dapat memaksimalkan penggunaan kapasitas dari kendaraan yang otomatis juga akan menyebabkan laba yang diperoleh perusahaan lebih maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menentukan variabel-variabel yang menyebabkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PT Tirta Mas menjadi turun, merancang suatu metode pengiriman barang yang efisien dan efektif agar pengiriman barang bisa menjadi lebih optimal, serta merancang sistem perhitungan biaya pengiriman yang baku agar kinerja perusahaan dapat berjalan lancar dan laba yang diperoleh perusahaan menjadi lebih optimal.

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati proses pengiriman barang yang terjadi di lapangan dan mencatat hal-hal apa saja yang terindikasi bermasalah pada perusahaan. Pengamatan juga dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan bagian-bagian yang terkait pada perusahaan. Penyebaran kuesioner juga dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan menjadi turun. Masalah yang dihadapi perusahaan meliputi banyaknya barang yang dikirim dan banyaknya kota yang di tuju maka diperlukan adanya sistem pengiriman barang yang memperhatikan kapasitas dan volume dari bak truk serta penentuan harga yang optimal dari berbagai jenis barang yang di kirimkan. Metode yang digunakan untuk memecahkan masalah rute pengiriman barang adalah dengan menggunakan metode *Travelling Salesman Problem*, sedangkan untuk perhitungan biayanya dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* dan *Activity Based Management*.

Berdasarkan analisis yang dilakukan untuk biaya pengiriman barang maka diperoleh biaya pengiriman barang yang dapat bersaing dengan perusahaan jasa sejenisnya yaitu: Rp. 22,17/kg untuk biaya pengiriman dengan faktor berat, Rp. 0,00612/cm³ untuk biaya pengiriman dengan faktor volume, dan Rp. 130,16/km untuk biaya pengiriman barang dengan faktor jarak. Sedangkan analisis yang dilakukan untuk penentuan rute truk dalam melakukan pengiriman barang setelah diterapkan metode TSP (*Travelling Salesman Problem*) maka diperoleh pengefisienan pada jarak yang ditempuh oleh kendaraan, juga mengoptimalkan kapasitas dari bak truk sehingga penggunaan truk yang pada awalnya membutuhkan 4 truk menjadi 3 truk saja.