

ABSTRAK

J&T Cargo Cunda merupakan perusahaan jasa pengiriman yang bergerak di bidang logistik kargo dalam skala besar. Berdasarkan hasil pengamatan periode Juni 2024–Mei 2025, diketahui bahwa tingkat keterlambatan pengiriman masih melebihi standar perusahaan sebesar 5%. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan serta meningkatnya risiko operasional. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor dominan penyebab keterlambatan pengiriman serta merumuskan tindakan perbaikan yang tepat menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner kepada responden yang berkaitan langsung dengan proses pengiriman. Analisis dilakukan melalui identifikasi *failure mode*, penyusunan diagram Pareto, analisis sebab–akibat, serta perhitungan *Risk Priority Number* (RPN). Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis keterlambatan dengan frekuensi terbesar adalah kendaraan rusak (29%), konsumen tidak bisa dihubungi/jumpai (26%), dan *overload* (24%). Berdasarkan hasil FMEA, penyebab dengan nilai risiko tertinggi adalah ban mengalami keausan lebih cepat akibat muatan kendaraan melebihi kapasitas nilai RPN 252, mengalami penurunan kualitas karena usia pemakaian nilai RPN 210, kurangnya disiplin dalam pentingnya pemeriksaan kendaraan nilai RPN 210, dan kurangnya analisis data tren kenaikan pengiriman dengan nilai RPN 210. Untuk alternatif usulan perbaikan menggunakan metode 5W+1H, meliputi mengoptimalkan pengendalian muatan kendaraan dan menerapkan pengecekan kondisi ban secara teratur, meningkatkan kedisiplinan pelaksanaan pemeriksaan kendaraan sebelum operasional, melakukan pemeliharaan kondisi ban secara terencana, meningkatkan kedisiplinan pelaksanaan pemeriksaan kendaraan, dan menerapkan sistem evaluasi volume paket. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat menurunkan nilai RPN, mengurangi frekuensi keterlambatan, serta meningkatkan keandalan layanan pengiriman J&T Cargo Cunda.

Kata Kunci: *Keterlambatan Pengiriman, Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), 5W+1H*