

**Pengambilan Keputusan Taktis Dalam Memilih Agen Antar atau Agen Pick  
Up PT JNE Express dengan Metode *Differential Cost & Analytical Hierarchy  
Process (AHP)***



**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh :**

**Della Soviana**

**1310112035**

**Manajemen Bisnis**

**Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Dan Ilmu Komputer ESQ**

**STIMIK ESQ**

**Jakarta**

**2017**

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“PENGAMBILAN KEPUTUSAN TAKTIS DALAM MEMILIH AGEN ANTAR ATAU AGEN PICK UP PT JNE EXPRESS DENGAN METODE *DIFFERENTIAL COST & ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*”** sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada Saya, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Jakarta, 7 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



Ttd

Della Soviana

**Program Studi Manajemen**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Ilmu Komputer ESQ**  
**STIMIK ESQ**

---

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul  
**“PENGAMBILAN KEPUTUSAN TAKTIS DALAM MEMILIH AGEN  
ANTAR ATAU AGEN PICK UP PT JNE EXPRESS DENGAN METODE  
*DIFFERENTIAL COST & ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*”**

Disusun oleh :

Della Soviana 1310112035

Telah disetujui dan diterima sebagai salah satu karya ilmiah pada Program Studi  
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Ilmu Komputer ESQ STIMIK  
ESQ

Jakarta, 7 Agustus 2017

Mengetahui

Kepala Program Studi



Leli Deswindi S.E., M.T.

Dosen Pembimbing



Muji Astuti, S.E., MM, SAS.



## Pernyataan Hasil Sidang Tugas Akhir / Skripsi

Tanggal Ujian : 7 Agustus 2017

Kami yang bertanda-tangan di bawah ini, menyatakan bahwa mahasiswa

Nama : Della Soviana

NIM : 1310112035

Fakultas : -

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGAMBILAN KEPUTUSAN TAKTIS DALAM MEMILIH AGEN ANTAR ATAU AGEN PICKUP PT JNE EXPRESS DENGAN METODE *DIFFERENTIAL COST & ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP)

Telah dinyatakan **LULUS** Sidang Pendaran.

	Nama	Tanda Tangan
<b>Ketua Panitia Penguji</b>	Leli Deswindi, S.E., M.T.	
<b>Pembimbing Skripsi</b>	Muji Astuti, S.E., M.M., SAS	
<b>Anggota Panitia Ujian-I</b>	Lia Siti Julaeha, S.IP., MM	
<b>Anggota Panitia Ujian-II</b>	Dadan Ramdhan, S.E., MM	

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DELLA SOVIANA

NIM : 1310112035

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Ilmu Komputer ESQ Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGAMBILAN KEPUTUSAN TAKTIS DALAM MEMILIH AGEN  
ANTAR ATAU AGEN PICKUP PT JNE EXPRESS DENGAN METODE  
*DIFFERENTIAL COST & ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Ilmu Komputer ESQ berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : .....

Pada tanggal : .....

Yang menyatakan,



(.....Della Soviana.....)

## ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cukup pesat ditandai dengan terealisasinya tingkat investasi Indonesia sebesar 17.8% atau setara 545 trilyun rupiah pada tahun 2015, dan realisasi kuartal pertama 2016 yang naik sebesar 17.6% atau setara dengan 146.5 trilyun rupiah. Angka-angka pertumbuhan yang relative menggembirakan ini didukung dengan perkembangan potensi industry logistik yang mencapai US\$ 214.40 miliar, dan karna perkembangan infrastruktur internet yang dilakukan oleh pemerintah membuat pengguna internet di Indonesia mencapai 88 juta orang hingga akhir tahun 2014. Hal ini menyebabkan pertumbuhan pangsa *e-commerce* juga meningkat dan berdampak pada tingginya permintaan jasa pengiriman di Indonesia seperti PT JNE Express, khususnya agen JNE Ayunirwana yang bertatap langsung dalam memberikan kualitas kepada konsumen.

Teori yang banyak digunakan dalam penelitian ini yaitu teori mengenai akuntansi manajerial yaitu proses indentifikasi, pengukuran, dan pencatatan kejadian ekonomi perusahaan. Teori biaya yaitu biaya variable dan biaya tetap perusahaan. Teori transportasi yaitu teori tentang pemindahan barang atau manusia dari tempat tertentu ke tempat tujuan. Teori logistik yaitu tentang pendistribusian barang perusahaan. Dan teori tentang pengambilan keputusan yakni *differential cost* dan *analytical hierarchy process*.

Dalam metode penelitian ini menggunakan jenis data dokumenter yang didapatkan dari laporan keuangan agen JNE Ayunirwana pada tahun 2014-2016 yang diperoleh dari pimpinan agen secara langsung melalui wawancara dan observasi. Dan menggunakan dua variabel X yaitu *differential costing & Analysis Hierarchy Process (AHP)* dan variabel Y yaitu *decision making*.

Hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa pendapatan tertinggi pada tahun 2016 didapatkan dari sistem agen antar dan didukung dengan metode AHP yang menyatakan bahwa prioritas yang paling berpengaruh untuk pemilihan sistem adalah pilihan kualitas dan operasional perusahaan. Dari segi *differential cost* komisi dan biaya menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan pengambilan sistem sedangkan dalam segi AHP menyatakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan adalah kualitas dan operasional.

Kata kunci: Logistik, Distribusi, Biaya Diferensial, Analisis Hirarki Proses, Perbandingan Biaya, beban tetap, beban variabel.

## **ABSTRACT**

*Indonesia's rapid economic growth is marked by the realization of Indonesia's investment rate of 17.8% or equivalent to 545 trillion rupiahs in 2015, and the first quarter of 2016 which rose by 17.6% or equivalent to 146.5 trillion rupiah. These relatively encouraging growth figures are supported by the potential development of the logistiks industry that reaches US \$ 214.40 billion, and the development of internet infrastructure by the government makes internet users in Indonesia reach 88 million people by the end of 2014. This causes the growth of e-commerce has also increased and has an impact on the high demand for shipping services in Indonesia such as PT JNE Express, especially JNE Ayunirwana agents who directly meet in providing quality to consumers.*

*The theory that is widely used in this research is the theory of managerial accounting is the process of identification, measurement, and recording the economic events of the company. Cost theory is variable cost and fixed cost of company. The theory of transportation is the theory of the transfer of goods or humans from certain places to the destination. Logistiks theory is about distribution of goods company. And the theory of decision making that is differential cost and analytical hierarchy process*

*In this research method using documentary type data obtained from JNE Ayunirwana agency financial report in the year 2014-2016 obtained from the lead agent directly through interview and observation. And use two variable X that is differential costing & Analysis Hierarchy Process (AHP) and variable Y is decision making.*

*The results of the research show that the highest revenues in 2016 were obtained from interagency systems and supported by the AHP method which states that the most influential priorities for sistem selection are the quality and operational choices of the company. In terms of differential cost of commission and cost become the main factor influencing decision making sistem while in terms of AHP states main factor influencing decision is quality and operational.*

*Keywords: Logistik, Distribution, Differential costing, Analytical Hierarchy Process, Income Statement, Fixed Cost, Variable Cost.*

## PRAKATA

Alhamdulillah, tiada sanjungan dan pujian yang berhak diucapkan selain kepada ALLAH SWT. Yang telah memberikan inayah, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Keluarga, sahabat, serta pengikutnya. Atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : **“Pengambilan Keputusan Taktis Dalam Memilih Agen Antar atau Agen Pick Up PT JNE Express dengan Metode *Differential Cost & Analytical Hierarchy Process (AHP)*”**

Selama penyusunan Laporan ini penulis sering kali menemukan kesulitan. Namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari beberapa pihak akhirnya makalah ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga makalah ini dapat tersusun.
2. Ibu Muji Astuti, S.E., MM, SAS selaku pembimbing skripsi yang selalu bijaksana memberikan bimbingan dengan setulus hati, nasehat serta waktu sehingga penulis dan penulisan skripsi dapat selesai tepat waktu dengan baik.
3. Bapak Dr. HC Ary Ginanjar Agustian, selaku pendiri STIMIK ESQ yang telah membekali penulis dengan ilmi ESQ sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik dan pantang menyerah.
4. Ibu Dwitya Agustina, S.T.,MBA selaku Rektor/CEO STIMIK ESQ sekaligus dosen wali penulis yang telah banyak memberikan arahan dan



bekal kepemimpinan kepada penulis sehingga dapat terus melanjutkan perkuliahan hingga selesai.

5. Ibu Leli Deswindi, S.E., M.T selaku Ketua program S1 Manajemen STIMIK ESQ yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi dan banyak memberikan arahan tentang penulisan skripsi sehingga berjalan dengan lancar.
6. Dosen dan seluruh staf STIMIK ESQ yang telah membekali serta membantu penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
7. PT JNE Express yang telah memberikan izin untuk menjadi objek penelitian.
8. Agen JNE Ayunirwana yang telah memberikan izin untuk memberikan informasi seputar agen antar.
9. Bapak Hj Nirwan Hendriyanto dan ibu Hj Yulastika yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti lebih dalam mengenai keagenan yang dijalani saat ini.
10. Orang tua, adik-adik, serta Dedi Setiawan tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Dwi Rahayu S, Karina Putri Aulia, Annisa Hasanah, Yayang Dini Maharani, Radhi Hartono, M Azfar Hanif selaku teman-teman seperjuangan finance yang telah banyak memberikan dukungan semangat.
12. Dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dikemudian hari jadi pembelajaran yang berarti. Harapan penulis semoga dapat bermanfaat bagi yang membaca dan bagi penulis sendiri pada khususnya.

Semoga laporan ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya para mahasiswa/i ESQ Business School.

Jakarta, 10 Juli 2017

DELLA SOVIANA



## **5 (LIMA) NILAI STIMIK ESQ**

1. INTEGRITY
2. PASSION
3. CREATIVITY
4. HUMILITY
5. PROFESSIONALISM



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
PRAKATA .....	iii
5 (LIMA) NILAI STIMIK ESQ .....	vi
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR RUMUS .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah .....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
BAB II .....	15
TELAAH KEPUSTAKAAN .....	15
2.1 Tinjauan Teori .....	15
2.1.1 Pendapatan Nasional .....	15
2.1.2 Manajemen .....	17

2.1.3	Definisi Bisnis.....	18
2.1.4	Manajemen Keuangan.....	19
2.1.5	Akuntansi .....	20
2.1.6	Akuntansi Manajemen .....	20
2.1.7	Biaya .....	20
2.1.8	Struktur Modal .....	23
2.1.8	Pengambilan Keputusan Taktis.....	23
2.1.9	<i>Differential Cost</i> .....	25
2.1.10	<i>Analitycal Hierarchy Process (AHP)</i> .....	31
2.1.11	Kualitas Jasa.....	37
2.1.12	Pergudangan Dan Distribusi .....	40
2.1.13	Manajemen Pergudangan .....	43
2.1.14	Transportasi.....	44
2.1.15	Hubungan Antara Jarak Dengan Ongkos.....	46
2.1.16	Hubungan Antara Ukuran Barang Dengan Ongkos.....	47
2.1.17	Hubungan Antara Jenis Barang Dengan Ongkos.....	47
2.1.18	Logistik .....	48
2.1.19	Jasa Pengiriman.....	48
2.1.20	Rantai Pasok.....	50
2.1.21	<i>Franchising</i> .....	52
2.2	Penelitian Terdahulu.....	54

2.3	Kerangka Pemikiran .....	55
BAB III .....		57
METODOLOGI PENELITIAN.....		57
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
3.1.1	PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.....	57
3.1.2	Agen Jne Ayunirwana.....	59
3.1.3	Populasi.....	61
3.1.4	Sampel.....	61
3.2	Metode Penelitian.....	61
3.2.1	Jenis Data .....	61
3.2.2	Sumber Data.....	61
3.2.3	Metode Dan Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.3	Operasionalsisasi Variabel .....	62
3.3.1	Variabel Bebas (Independen).....	62
3.3.2	Variabel Terikat (Dependen).....	62
3.4	Diagram Alur.....	63
3.5	Sistematika Penulisan.....	64
BAB IV .....		66
HASIL PENELITIAN.....		66
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	66

4.2	Aplikasi <i>Differential Cost</i> : Pengambilan Keputusan Taktis Dengan Metode <i>Differential Cost</i> .....	66
4.3	Aplikasi Ahp: Pengambilan Keputusan Taktis Dengan Metode Ahp Dalam Memilih Agen Antar Atau Agen Pick Up Pada Agen Jne Ayunirwana	70
4.3.1	Dekomposisi Masalah .....	71
4.3.2	Penilaian/Pembandingan Elemen.....	72
4.3.3	Penilaian Alternatif Penelitian .....	74
4.3.4	Sintesa Penelitiin .....	78
BAB V	.....	80
PENUTUP	.....	80
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	.....	83
RIWAYAT HIDUP MAHASISWA	.....	86
DAFTAR LAMPIRAN	.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Potensi Logistik Tersembunyi .....	3
Tabel 2. 1 Skala Penilaian.....	34
Tabel 2. 2 Perbandingan antar Kriteria .....	35
Tabel 2. 3 Perbandingan antar Pilihan untuk Kriteria $C_1$ .....	36
Tabel 2. 4 Sintesa Penilaian .....	37
Tabel 4. 1 Income Statement JNE Ayunirwana .....	66
Tabel 4. 2 Perbandingan Beban Variabel dengan Beban Tetap.....	68
Tabel 4. 3 Perhitungan <i>Differential Costing</i> .....	69
Tabel 4. 4 Skala Penilaian Penelitian .....	70
Tabel 4. 5 Hasil Penilaian terhadap Kriteria .....	73
Tabel 4. 6 Penilaian Alternatif Penelitian Berdasarkan Kriteria Kepercayaan .....	74
Tabel 4. 7 Penilaian Alternatif Penelitian Berdasarkan Kriteria Profit.....	75
Tabel 4. 8 Penilaian Alternatif Penelitian Berdasarkan Kriteria Biaya .....	76
Tabel 4. 9 Penilaian Alternatif Penelitian Berdasarkan Kriteria Operasional .....	77
Tabel 4. 10 Sintesa Hasil Penelitian.....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Tertinggi Sisi Produksi dan Sisi Pengeluaran.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Dan Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia .....	5
Gambar 1. 3 Negara Dengan Pertumbuhan E-Commerce Tercepat di Dunia.....	6
Gambar 1. 4 Diagram Ishikawa Tentang Latar Belakang.....	9
Gambar 2. 1 Fungsi atau Aktifitas Manajerial .....	18
Gambar 2. 2 Tujuan Pokok Perhitungan Biaya.....	21
Gambar 2. 3 Dekomposisi Masalah .....	32
Gambar 2. 4 Fungsi aliran aktivitas gudang (Tomkins, 1996).....	40
Gambar 2. 5 A Generic Supply Chain ( <i>Wisner, Tan, dan Leong, 2012,p.6</i> ) .....	51
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 2. 7 Struktur Organisasi JNE Ayunirwana .....	59
Gambar 3. 1 Peta Lokasi PT JNE Express.....	58
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Agen JNE Ayunirwana.....	60
Gambar 4. 1 Dekomposisi Masalah dalam Penentuan Skala Prioritas Penelitian	72
Gambar 4. 2 Hasil Penelitian Prioritas Pilihan Berdasarkan Kriteria .....	79

## DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1 Perhitungan <i>Gross Domestic Bruto</i> (GDP).....	16
Rumus 2. 2 Sintesis Penilaian (1) .....	36
Rumus 2. 3 Sintesis Penilaian (2) .....	36

