

# **ANALISA PROSES ADMINISTRASI PERJALANAN DINAS KARYAWAN PT. XYZ MENGGUNAKAN METODE WHY-WHY ANALYSIS**

**Imas Widowati, Dedi Purwanto**  
Manajemen Industri, STT Wastukancana Purwakarta  
imas\_widowati@yahoo.com

## *Abstract*

*In the implementation process of the administration of official travel that undertaken by executive staff of Payroll and outsourcing management's work unit, Human resource management department, often facing the problems in the terms of accountability of official travel documents that can hinder the performance of the staff. Root Cause Analysis with why-why analysis methods can be used to analyze and find the root of a problem and then will generate the appropriate action to handle the problems that often arise in the implementation process of the administration of official travel in the future.*

**Keyword:** Human resource management, Why-Why Analysis

## **1.Pendahuluan**

Dalam pelaksanaan proses administrasi perjalanan dinas, staf pelaksana unit kerja Penggajian dan Pengelolaan Alih Daya Departemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia sering kali menemukan atau mengalami masalah yang dapat menghambat kinerja staf tersebut. Pada umumnya proses administrasi perjalanan dinas dalam suatu perusahaan ditangani oleh seorang sekretaris perusahaan, namun di PT. XYZ, sebagian besar proses administrasi pelaksanaan perjalanan dinas ditangani oleh staf pelaksana unit kerja Penggajian dan Pengelolaan Alih Daya Departemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia.

Masalah administrasi perjalanan dinas yang sering terjadi menurut staf pelaksana unit kerja Penggajian dan Pengelolaan Alih Daya Departemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia antara lain; Surat Pertanggungjawaban Perjalanan Dinas (SPPD) dikembalikan oleh pegawai; Surat SPPD tidak sesuai perhitungan pegawai; Surat SPPD dikembalikan kepada pegawai; Pengambilan uang muka ditolak.

Untuk mengetahui dan menyelesaikan berbagai macam masalah yang sering terjadi dalam proses pelaksanaan administrasi perjalanan dinas tersebut, maka dilakukan penganalisaan dengan menggunakan metode *why-why analysis*, metode ini merupakan bagian dari metode *Root Cause Analysis (RCA)* atau Analisa Akar Penyebab. *Why-why analysis* digunakan untuk menggali penyebab dari suatu masalah yang dilakukan secara lebih mendalam untuk menemukan cara penanggulangan masalah

secara lebih mendalam. Metode ini merupakan cara yang paling mudah digunakan untuk menentukan suatu tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi atau mengurangi timbulnya masalah dalam proses administrasi perjalanan dinas tersebut.

### **1.1 Perumusan Masalah**

Bagaimana analisa proses administrasi pelaksanaan perjalanan dinas karyawan PT. XYZ menggunakan metode why-why analysis?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui analisa proses administrasi perjalanan dinas Karyawan PT. XYZ dengan menggunakan metode why-why analysis.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian bisa bermanfaat untuk meningkatkan sistem administrasi di PT. XYZ

## **2. Tinjauan Teori**

### **2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Gomes (2003:2) Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara sederhana, pengertian manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang

memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya.

Manajemen sumber daya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia. (Fathoni, 2006:8). Menurut Kiggundu (dalam Gomes, 2003:4), mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional. Sedangkan menurut Tulus (dalam Gomes, 2003:6), mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan organisasi, individu, dan masyarakat.

## 2.2 Pengertian Perjalanan Dinas

Wursanto (2010:209) mengemukakan perjalanan dinas adalah perjalanan yang dilakukan oleh seorang karyawan atau pegawai suatu lembaga atau perusahaan yang berkaitan dengan tugas pekerjaan kedinasan. Sedangkan menurut Sutrisno dan Tjarlijasih (2007:99), perjalanan dinas adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan atau pegawai suatu instansi pemerintan/swasta di dalam negeri atau luar negeri dengan tujuan untuk melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kedinasan. Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perjalanan dinas adalah perjalanan yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan suatu lembaga atau perusahaan yang berkaitan dengan keperluan dinas, perjalanan dinas meliputi perjalanan dinas dalam kota dan luar kota, dalam negeri maupun luar negeri yang biayanya ditanggung oleh perusahaan dan dilakukan selama beberapa waktu.

### 2.2.1 Macam-Macam Perjalanan Dinas

Perjalanan dinas atau perjalanan dinas pimpinan dapat dibedakan berdasarkan klasifikasi tujuan, sarana transportasi yang digunakan, lama

waktunya, dan wilayah negara tujuan. Perjalanan dinas pimpinan berdasarkan tujuannya antara lain dapat dibedakan menjadi perjalanan dinas pimpinan untuk pelaksanaan pengawasan dikantor cabang atau perusahaan cabang, seminar, diklat, tender, janji temu, pertemuan/rapat, penjajakan kerja sama, menghadiri acara seremonial, ataupun kegiatan sosial.

Perjalanan dinas pimpinan berdasarkan sarana transportasi yang digunakan dapat dibedakan menjadi perjalanan dinas lewat darat, udara dan laut. Perjalanan dinas berdasarkan lamanya waktu dapat dibedakan menjadi perjalanan dinas dalam satu hari dan perjalanan dinas lebih dari satu hari. Sedangkan perjalanan dinas menurut wilayah negara tujuan dapat dibedakan atas perjalanan dinas dalam negeri dan perjalanan dinas ke luar negeri. (Sumarto & Dwiantara, 2000:134).

Menurut Salinan Surat Keputusan Direksi PT. XYZ Nomor: 030/SK/DU/VI/2013 tentang Peraturan Perjalanan Dinas Bagi Karyawan, Perjalanan dinas dalam negeri adalah penugasan kepada karyawan untuk melakukan perjalanan dinas di dalam negeri untuk kepentingan perusahaan dengan jarak sekurang-kurangnya 60 (enam puluh) kilometer dari wilayah kerja PT. XYZ ke tempat tujuan. Sedangkan Perjalanan dinas luar negeri adalah penugasan kepada karyawan untuk melakukan perjalanan dinas ke luar negeri untuk kepentingan perusahaan sesuai yang ditetapkan dalam penugasan.

## 2.3 Pengertian Why-Why Analysis

*Why-why Analysis (5 whys analysis)* atau analisa 5 mengapa adalah teknik tanya-jawab sederhana untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat yang menjadi akar dari suatu permasalahan. Teknik ini adalah praktik bertanya mengapa sebanyak lima kali, mengapa sebuah masalah teknis terjadi dalam upaya menentukan akar penyebab dari suatu kerusakan atau masalah. (Wikipedia Bahasa Indonesia, 2016)

## 2.4 Pengertian Analisa Administrasi Perjalanan Dinas Menggunakan Metode Why-Why Analysis

Berdasarkan penjelasan tentang definisi analisa, administrasi, perjalanan dinas, dan metode why-why analysis diatas, dapat disimpulkan bahwa analisa administrasi perjalanan dinas menggunakan metode why-why analysis adalah penguraian kerangka berfikir secara keseluruhan untuk menguraikan masalah dalam proses pelaksanaan perjalanan dinas dengan menggunakan teknik tanya-

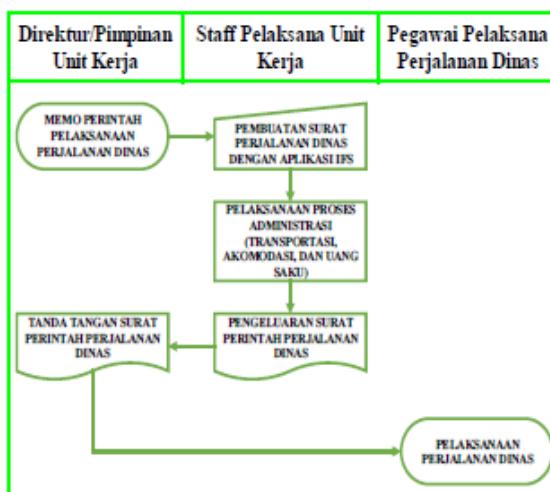
jawab dengan menggunakan kata tanya mengapa sebanyak kurang lebih 5 kali.

### 3. Analisa, Hasil & Pembahasan

#### 3.1 Analisa Proses Administrasi Pelaksanaan Perjalanan Dinas yang Berjalan

Berbeda dengan perusahaan-perusahaan yang lain dalam hal administrasi pelaksanaan perjalanan dinas karyawan, seluruh proses administrasi pelaksanaan perjalanan dinas di PT. XYZ, hampir sebagian besar ditangani oleh staf pelaksana unit kerja Penggajian dan Pengelolaan Alih Daya Departemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Dimana staf pelaksana tersebut bertanggung jawab atas sebagian besar dari administrasi pelaksanaan perjalanan dinas yang meliputi akomodasi, transportasi, uang saku dan segala hal yang berkaitan erat dengan perjalanan dinas.

Analisis prosedur sistem yang sedang berjalan berikut ini merupakan prosedur-prosedur administrasi pelaksanaan perjalanan dinas di PT. XYZ. Berikut ini adalah *flowchart* proses administrasi pelaksanaan dinas di PT.XYZ.



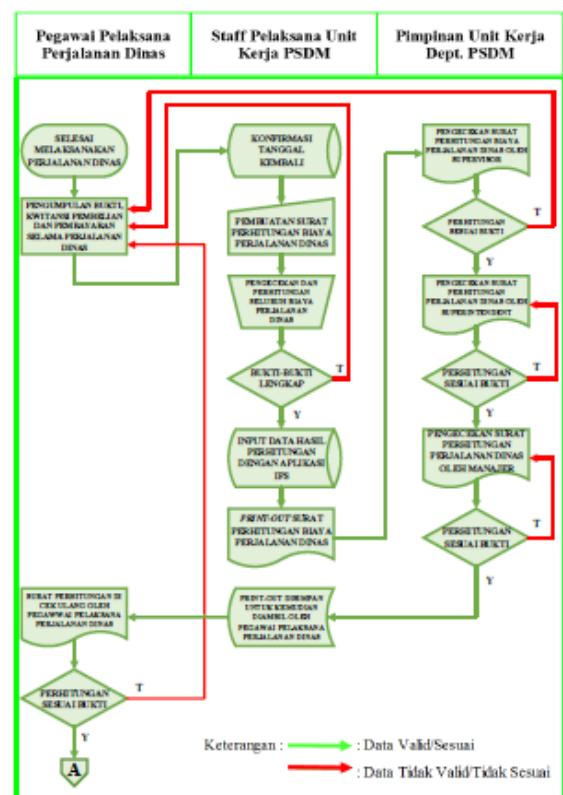
Gambar 3.1 *flowchart* proses administrasi pelaksanaan dinas di PT. XYZ

Dari gambar 3.1 diatas dapat diuraikan proses administrasi pelaksanaan perjalanan dinas di PT. Pupuk Kujang Cikampek yaitu sebagai berikut:

1. Direktur atau pimpinan unit kerja memberikan perintah kepada pegawai untuk melaksanakan tugas perjalanan dinas.
2. Staf pelaksana unit kerja akan melakukan pembuatan surat perintah perjalanan dinas untuk pegawai yang akan melaksanakan tugas perjalanan dinas.

3. Staf pelaksana kemudian akan melaksanakan seluruh administrasi yang dibutuhkan oleh pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas yang meliputi sarana transportasi, akomodasi serta uang saku yang akan diterima oleh pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas sesuai dengan yang telah ditentukan oleh PT. XYZ
4. Staf pelaksana kemudian mengeluarkan dokumen (*print-out* dokumen) surat perintah perjalanan dinas. Kemudian, *Print-out* surat perintah perjalanan dinas kemudian akan diperiksa ulang dan ditandatangani oleh Direktur/pimpinan unit kerja.
5. Setelah dokumen atau surat perintah perjalanan dinas ditandatangani, maka pegawai yang diberi tanggung jawab untuk melaksanakan tugas perjalanan dinas akan melaksanakan tugas perjalanan dinas sesuai dengan perintah perusahaan yang diberikan oleh Direktur/pimpinan unit kerja.

#### 3.2 Analisa Proses Administrasi Pertanggungjawaban Biaya Perjalanan Dinas yang Berjalan





Gambar 3.2 Flowmap Proses Pertanggungjawaban Biaya Perjalanan Dinas

Dari gambar 3.2 diatas dapat diuraikan proses pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas di PT. XYZ yaitu sebagai berikut:

1. Pegawai yang telah selesai melaksanakan tugas perjalanan dinas, kemudian akan mengumpulkan seluruh bukti, nota-nota pembelian dan pembayaran selama melaksanakan perjalanan dinas untuk kepentingan pengembalian biaya.
2. Pegawai yang telah selesai melakukan tugas perjalanan dinas kemudian akan melaporkan Surat Perintah Perjalanan Dinas ke staf pelaksana unit Departemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia (PSDM) unit kerja Penggajian & Pengelolaan Alih Daya untuk kemudian dilakukan pembuatan surat pertanggungjawaban biaya perhitungan perjalanan dinas.
3. Staf pelaksana unit kerja Departemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia (PSDM) akan melakukan konfirmasi tanggal kembali dan membuat surat perhitungan biaya perjalanan dinas dengan menggunakan aplikasi *IFS* (*Industrial and Financial System*).
4. Sebelum melaksanakan atau membuat surat pertanggungjawaban perhitungan biaya perjalanan dinas, staf pelaksana PSDM terlebih dahulu akan melakukan pengecekan kelengkapan atau bukti perjalanan dinas, apabila bukti dianggap telah sesuai, maka staf pelaksana PSDM kemudian akan melakukan perhitungan seluruh biaya pembelian dan pembayaran biaya selama perjalanan dinas. Apabila ada bukti yang kurang, maka staf pelaksana PSDM akan melakukan konfirmasi ulang kepada pegawai yang melaksanakan tugas perjalanan dinas tersebut, agar tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan biaya pengembalian.
5. Setelah melakukan perhitungan, maka data akan di *input* dengan menggunakan aplikasi *IFS*, kemudian data dicetak.
6. Data yang telah dicetak kemudian akan diserahkan kepada *Supervisor*, *Superintendent*, dan manajer

Departemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Apabila saat dilakukan pengecekan tersebut terdapat data yang tidak *valid* atau perhitungan yang salah, maka data atau dokumen akan diserahkan kembali kepada staf pelaksana unit kerja PSDM untuk kemudian dilakukan perbaikan.

7. Pegawai atau perwakilan pegawai yang telah melaksanakan tugas perjalanan dinas kemudian akan mengambil surat perhitungan biaya perjalanan dinas tersebut untuk ditandatagani.
8. Surat perhitungan biaya perjalanan dinas tersebut kemudian akan diserahkan ke Departemen Akuntansi untuk dilakukan *verifikasi*.
9. Surat perhitungan biaya perjalanan dinas yang telah di *verifikasi* kemudian akan diberikan ke Departemen Keuangan untuk dilakukan proses *reimbursement* atau pengembalian seluruh biaya pembelian dan pembayaran serta biaya-biaya lainnya yang menjadi hak pegawai yang melaksanakan tugas perjalanan dinas dengan besar nominal yang telah ditentukan.
10. Staf pelaksana Departemen Keuangan kemudian akan mengembalikan seluruh total biaya yang tercantum pada surat perhitungan biaya perjalanan dinas secara langsung (*cash*) ataupun dengan cara *transfer* melalui Bank yang telah ditentukan oleh pegawai yang melaksanakan tugas perjalanan dinas.

### 3.3 Analisa Masalah dengan Menggunakan Metode Why-Why Analysis

*Why-why analysis* (*5 whys analysis*) atau analisa lima mengapa sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, merupakan sebuah metode untuk menentukan akar penyebab dari suatu kerusakan atau masalah yang sering terjadi. Pemecahan masalah yang sebenarnya membutuhkan identifikasi akar penyebab bukan sumber masalah. Akar penyebab terletak tersembunyi dibalik sumber masalah. Penyelesaian masalah dengan menggunakan metode *5 whys analysis* ini tidaklah harus dengan menanyakan lima kali mengapa (*why*), terkadang untuk sampai pada akar masalah bisa pada pertanyaan *why* kelima, bahkan bisa lebih atau pun kurang, tergantung dari tipe masalahnya. Adapun manfaat *5 whys analysis* antara lain:

1. Membantu mengidentifikasi akar penyebab suatu masalah dengan cepat.
2. Menentukan hubungan antara akar penyebab yang berbeda dari suatu masalah
3. Salah satu dari metode paling sederhana.
4. Mudah dipelajari dan diterapkan.

- Mudah diselesaikan tanpa analisis statistik matematis

**Tabel 3.1 Why-Why Analysis Proses Administrasi Pelaksanaan Perjalanan Dinas**

No	MASALAH	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	TINDAKAN
1	Surat pertanggungjawaban dikembalikan kepada pegawai	Surat SPPD telah melewati batas waktu pertanggungjawaban	Pegawai tidak melaporkan SPPD selesai selesai melaksanakan perjalanan dinas	Pegawai tidak memerhatikan tanggal kembali pada SPPD	Setelah melaksanakan perjalanan dinas, pegawai kembali melaksanakan aktivitas pekerjaan	Melaporkan SPPD dengan segera setelah selesai melaksanakan perjalanan dinas
2	Pengambilan uang muka ditolak	Permohonan pengambilan uang muka tidak mendapat persetujuan dari Dept. PSDM	Rencana Biaya Operasional (RBO) kurang jelas	Pembuatan RBO dilakukan oleh pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas	"....."	Rincian RBO dijabarkan secara jelas dan besarannya disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya
3	Surat pertanggungjawaban dikembalikan oleh pegawai	Surat tidak sesuai perhitungan	Kesalahan hitung oleh pembuat SPPD	Pembuatan surat pertanggungjawaban SPPD banyak	Job desk pembuatan surat pertanggungjawaban SPPD dilakukan oleh satu orang	Dilaksananya metode <i>First In First Out</i> dan hindari penumpukan pekerjaan.
4	Surat pertanggungjawaban tidak sesuai perhitungan pegawai	Bukti-bukti hilang atau tidak dicantumkan	Bukti-bukti hilang atau tidak dicantumkan	Bukti-bukti tidak disimpan dengan hati-hati	"....."	Bukti-bukti disimpan secara hati-hati ditempat yang mudah diakses dan aman

Sumber: Data Hasil Wawancara, 2016

### 3.4 Pembahasan Why-Why Analysis Proses Administrasi Pelaksanaan Perjalanan Dinas Karyawan PT. XYZ

Pada Tabel 3.1 diatas dijabarkan sehingga dapat diketahui akar dari masalah yang sering terjadi dalam proses administrasi pelaksanaan perjalanan dinas karyawan PT Pupuk Kujang Cikampak. Berikut penjabaran analisa akar masalah dengan menggunakan metode *why-why analysis*:

- Surat pertanggungjawaban dikembalikan kepada pegawai dikarenakan Surat SPPD telah melewati batas waktu pertanggungjawaban karena Pegawai tidak melaporkan SPPD selesai selesai melaksanakan perjalanan dinas, karena pegawai tidak memerhatikan tanggal kembali pada SPPD, karena setelah melaksanakan perjalanan dinas, pegawai kembali melaksanakan aktivitas pekerjaan. Untuk menyelesaikan masalah ini, maka pegawai harus melaporkan SPPD dengan segera setelah selesai melaksanakan perjalanan dinas.
- Pengambilan uang muka ditolak, dikarenakan permohonan pengambilan uang muka tidak mendapat persetujuan dari Dept. PSDM, karena Rencana Biaya Operasional (RBO) kurang jelas, karena Pembuatan RBO dilakukan oleh pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas. Untuk mengatasi hal ini, maka pegawai pelaksana perjalanan dinas harus membuat rincian RBO yang dijabarkan secara jelas dan besarannya disesuaikan dengan keadaan sebenarnya.
- Surat pertanggungjawaban dikembalikan oleh pegawai pelaksana perjalanan dinas karena surat tidak sesuai dengan perhitungan ulang oleh

pegawai pelaksana yang dikarenakan oleh kesalahan hitung oleh ppegawai membuat surat pertanggungjawaban yang dikarenakan oleh pembuatan surat pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas hanya dilakukan oleh satu orang. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka pegawai membuat surat pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas perlu menerapkan metode *first in first out* dalam membuat surat pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas dan juga harus menghindari penumpukan pekerjaan.

- Surat pertanggungjawaban tidak sesuai perhitungan pegawai pelaksana perjalanan dinas karena bukti-bukti kurang atau tidak jelas yang dikarenakan oleh bukti-bukti hilang atau tidak dicantumkan, yang dikarenakan oleh bukti-bukti tidak disimpan dengan hati-hati. Untuk mengatasi masalah ini, maka bukti-bukti disimpan secara hati-hati ditempat yang mudah diakses dan aman

### 4. Kesimpulan

Penggunaan metode *why-why analysis* dalam proses pelaksanaan administrasi perjalanan dinas dapat digunakan untuk mencari sumber atau akar masalah dan dapat digunakan untuk mencari suatu tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah yang sering terjadi tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gomes, Faustino Cordoso. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi II*. Cetakan ke-Sepuluh. Yogyakarta: Andi.
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen Edisi 2*. Cetakan Ke Dua Puluh Lima. Yogyakarta: BPFE
- Hasan, Bachtiar. 2003. *Manajemen Industri*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Kadir, Abdul Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Komaruddin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syukron, Amin. 2104. *Pengantar Manajemen Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lee, Christopher. 2015. *Buku Pintar Macro Microsoft Excel*. Cetakan Pertama. Jakarta: Mediakita.
- Susanto, Dr. Azhar. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.