

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan perekonomian Indonesia. Perkembangan zaman, perkembangan teknologi dan mobilitas tinggi tidak dapat disangkal. Di era globalisasi, semuanya dituntut untuk cepat dan akurat. Hal ini didasari oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan zaman dan perkembangan teknis. Persaingan bisnis di bidang jasa kurir membuat perusahaan BUMN yaitu PT Pos Indonesia (persero) perlu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan swasta, Kantor Pos Tanjung Redeb memiliki beberapa permasalahan kegagalan pengantaran yaitu kiriman ditolak, alamat tidak lengkap, penerima pindah sehingga pendapatan tidak mencapai target. Tidak tercapainya target disebabkan oleh operasionalnya yaitu antaran kepada pihak penerima.

Salah satu metode yang banyak digunakan dalam dunia industri adalah metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Metode ini menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan dimana keinginan konsumen dapat terwujud dengan baik (Erianto, K., & Darmawan, M. M. 2022).

Pos Indonesia adalah perusahaan jasa pelayaran dan keuangan milik negara (BUMN) dengan jaringan yang sangat luas hingga 4.800 kantor pos *online*. Jumlah titik layanan (*point of deals*) telah meningkat menjadi 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, agen pos, manfaat pos yang dapat ditransfer dan lain-lain. Menurut (Gusti Yasser dan Arafat 2018), analisis adalah upaya untuk membagi suatu masalah menjadi beberapa bagian. Dengan begitu, pengaturannya terlihat jelas dan kemudian Anda dapat memahami maksud atau masalahnya. Tentunya PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki standar atau target maksimal kegagalan pengiriman, yaitu 3% dari total pengiriman untuk meminimalisir kegagalan pengiriman. PT Pos Indonesia menghadapi tantangan yang signifikan karena meningkatnya jumlah pelanggan dan tuntutan mereka terhadap kualitas pengiriman paket dan dokumen perusahaan. Kondisi ini diperkuat dengan tekanan teman sebaya. Akibatnya, dalam situasi seperti ini, hanya yang terbaik yang bisa mempertahankan posisinya dan memenangkan perlombaan. PT Pos Indonesia terus mengalami gangguan pasokan paket dan dokumen, data dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Kegagalan Pengantaran pada Bulan Februari 2023 – Oktober 2023

Bulan	Total Antaran	Berhasil Antar	Gagal Antar	Kiriman Ditolak	Alamat Tidak Lengkap	Penerima Pindah	Berhasil	Gagal
Februari	3,502	3,487	20	4	13	3	99.6%	0.6%
Maret	4,201	4,187	13	2	10	1	99.7%	0.3%
April	3,811	3,794	13	7	4	2	99.6%	0.3%
Mei	3,801	3,776	15	4	9	2	99.3%	0.4%
Juni	3,985	3,967	23	7	13	3	99.5%	0.6%
Juli	4,092	4,080	17	8	6	3	99.7%	0.4%
Agustus	4,220	4,206	11	7	3	1	99.7%	0.3%
September	4,768	4,758	12	8	3	1	99.8%	0.3%
Oktober	4,556	4,545	9	4	4	1	99.8%	0.2%
Total	36,936	36,800	133	51	65	17	99.6%	0.4%

Kegagalan pengiriman dalam 9 bulan. Terdeteksi bahwa 133 paket dan dokumen tidak terkirim. Dan dimana tingkat keberhasilannya adalah 99,6% dan tingkat kegagalannya adalah 0,4%. Salah satu solusi untuk kegagalan pengantaran adalah perbaikan teknis menggunakan metode DMAIC.

Penulis menyarankan PT Pos Indonesia Tanjung Redeb untuk melakukan pemeriksaan yang tepat pada setiap tahapan proses pengiriman untuk mengatasi kegagalan pengiriman. Upaya dilakukan untuk menyelesaikan masalah di atas menggunakan metode DMAIC. Dengan menerapkan metode *six sigma* dengan pendekatan DMAIC, diharapkan dapat menilai dan memperbaiki kegagalan.

Situasi seperti ini dapat menyebabkan peningkatan biaya produksi dan penurunan kualitas produk, yang pada akhirnya menurunkan *profitabilitas*. Untuk meningkatkan kualitas, penulis menggunakan metode *six sigma* yang terdiri dari lima langkah. Langkah-langkah ini dikenal sebagai DMAIC, yang merupakan singkatan dari *define, measure, analyze, improve, dan control*. Tahap definisi menjelaskan pemetaan proses SIPOC dan definisi CTQ. Pada tahap pengukuran, hasil pengukuran DPU dan DPMO diklarifikasi sebelum implementasi.

Pada tahap *analyze*, peneliti menggunakan histogram dan *fishbone diagram*, kemudian pada tahap *improve*, 5W+1H dengan saran perbaikan. Akhirnya, pada tahap *control*, dibuat daftar periksa yang dipantau dan diperbaiki jika ada penyimpangan dalam proses atau implementasi proyek *Six Sigma*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan memberikan saran perbaikan menggunakan metode DMAIC pada PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb. Berjudul “**Analisis Kegagalan Pengantaran Paket dan Dokumen Menggunakan Metode DMAIC di PT Pos Indonesia Cabang Tanjung Redeb**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kegagalan pengantaran paket dan dokumen di PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dengan metode DMAIC terhadap kegagalan pengantaran paket dan dokumen di PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb?

1.3 Batasan Masalah

Dalam batasan masalah ini perlu ditetapkan batasan-batasan dan asumsi agar langkah-langkah pemecahan tidak menyimpang dari tujuan yang hendak dicapai yaitu :

1. Penelitian dilakukan di PT Pos Indonesia Cabang Tanjung Redeb.
2. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2023 sampai Oktober 2023.
3. Periode data yang dipakai sebagai bahan analisa ada kegagalan pengantaran selama 9 bulan.
4. Tidak membahas terkait biaya.
5. Data khusus di daerah Tanjung Redeb.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, serta batasan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kegagalan pengantaran kiriman paket dan dokumen di PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb.
2. Untuk mengetahui cara rekomendasi perbaikan dengan metode DMAIC terhadap kegagalan pengantaran paket dan dokumen di PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan dalam bidang perdistribusian dan penyediaan jasa pada bidang logistik agar tidak terjadi lagi masalah kedepannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti untuk lebih mengembangkan pemahaman peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama di bangku perkuliahan.
- b. Bagi PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb untuk dapat lebih meningkatkan kesadarannya di dalam memberikan perlindungannya terhadap konsumen. Sehingga ketika dapat mencegah terjadinya masalah dalam proses distribusi dalam hal ini gagal antar.



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**