

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa pengiriman Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas perdagangan digital dan transformasi gaya hidup masyarakat. Dengan munculnya platform e-commerce seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan lainnya, permintaan terhadap layanan logistik yang cepat dan efisien telah meningkat. Kondisi geografis Indonesia, yang terdiri dari ribuan pulau, memberi penyedia jasa pengiriman kesempatan untuk secara merata menjangkau seluruh nusantara. Dengan demikian, jasa pengiriman merupakan salah satu bagian penting dari perputaran ekonomi nasional. Selain itu, Persaingan yang semakin ketat antara penyedia jasa pengiriman juga memacu peningkatan kualitas layanan, mulai dari kecepatan pengiriman, transparansi pelacakan, hingga peningkatan pengalaman pelanggan. Pemerintah pun turut berperan melalui pembangunan infrastruktur transportasi dan digitalisasi layanan logistik untuk mendukung kelancaran arus barang. Hal ini menjadikan sektor jasa pengiriman tidak hanya sebagai pendukung aktivitas perdagangan, tetapi juga sebagai salah satu pendorong utama pertumbuhan ekonomi nasional.

Perusahaan jasa logistik dituntut untuk memberikan layanan terbaik, terutama dalam hal ketepatan waktu pengiriman, di tengah persaingan yang

semakin ketat. Sebagai perusahaan logistik milik negara yang telah beroperasi selama lebih dari seratus tahun, PT Pos Indonesia memiliki tanggung jawab strategis untuk menyediakan layanan pengiriman di seluruh wilayah Indonesia. PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang telah lama berperan dalam menyediakan layanan pengiriman barang di Indonesia. Salah satu layanan unggulan yang ditawarkan adalah Pengiriman Reguler Express, yang menjanjikan pengiriman cepat dan aman ke seluruh pelosok negeri. Layanan ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan pengiriman barang dengan waktu yang singkat dan biaya yang terjangkau.

Tabel 1. 1 Persaingan Jasa Kurir di Indonesia

Brand	TBI
J&T Express	50,90%
JNE Express	11,50%
TIKI	10,20%
Pos Indonesia	9,40%
DHL	4,10%

Sumber : Top Brand Index (www.topbrand-award.com)

Berdasarkan data Top Brand Index (TBI) dari Top Brand Award, PT Pos Indonesia memperoleh nilai Top Brand Index (TBI) sebesar 9,40% dari Top Brand Award. Nilai ini menunjukkan bahwa Pos Indonesia masih berada di bawah tiga penyedia kurir utama di Indonesia: J&T Express (50,90%), JNE Express (11,50%), dan TIKI (10,20%). Meskipun memiliki sejarah dan jaringan yang luas, Pos

Indonesia tertinggal di antara merek lain di industri jasa kurir. Hal ini menunjukkan bahwa, di tengah dominasi perusahaan kurir swasta yang lebih agresif dalam pemasaran dan inovasi, adalah sulit untuk membangun persepsi merek dan meningkatkan daya saing.

Tabel 1. 2 Deskripsi Kegiatan Pengiriman *Reguler Express*

No	Proses	Deskripsi	Jumlah Tenaga Kerja	Waktu proses (Menit)
1.	Sortir	Proses memilih barang, termasuk kantong paket pos dan lokasi pengiriman paket <i>Reguler Express</i> .	5	160 Menit
2.	<i>List</i>	Proses menghitung jumlah kantong yang masuk untuk pengiriman kode pos <i>Reguler Express</i> .	4	30 Menit
3.	<i>Barcode</i>	Proses scan kode pos pengirim.	2	5 Menit
4.	Input Data	Kegiatan yang dilakukan untuk menyesuaikan data yang diterima dari proses <i>barcode</i> , dengan data jumlah item yang akan dikirim dan item yang gagal dikirim	2	5 Menit
5.	Inspeksi	Sebelum dimasukkan ke kontainer pengiriman, asisten manajer dan manajer area distribusi melakukan pemeriksaan paket pos untuk memeriksa data kiriman yang masuk dan resi barang yang gagal kirim.	2	10 Menit
Total Waktu				210 Menit

Sumber : Pengumpulan Data

Pada tabel 1.2 menjelaskan urutan proses kegiatan, jumlah tenaga kerja dan waktu proses yang berlangsung di area distribusi pengolahan kiriman paket pos

yang berupa kantung. Proses waktu yang dibutuhkan dalam kegiatan tersebut 210 menit, dengan tenaga kerja yang hadir pada saat pengambilan data dan wawancara kepada manager area berjumlah 15 pekerja.

Tabel 1. 3 Data Keterlambatan Pengiriman *Reguler Express* 2024

Kantor Asal	Nopol	Kantong	Berat	Berangkat	Jadwal N22	Keterangan
Banjar I	D 8092 EP	90	83,78	22.50 WIB	22.00 WIB	
Ciamis I		60	52,08			
Tasik I		100	96,5			
Garut I		110	188,64			
Banjar II	B 9061 CK	180	201,59	23.00 WIB	22.00 WIB	<i>IRREGURALITAS</i> (Data Keterlambatan Pengiriman Pos <i>Reguler Express</i>)
Ciamis II		200	151,6			
Tasik II		110	94,89			
Sukabumi I	D 8655 EH	180	234,2	22.45 WIB	22.00 WIB	
Cianjur I		135	110,77			
SukabumiII	D 8657 EH	167	77,49	22.00 WIB	22.00 WIB	
Cianjur II		175	106,1			
Tegal	G 1375 QE	89	80,86	23.00 WIB	22.00 WIB	
Brebes		80	92,11			
Kuningan		56	70,23			
Cirebon		97	111,12			
Majalengka		41	32,78			
Sumedang		30	22,1			
Karawang	D 9401 AF	92	204,11	22.50 WIB	22.00 WIB	
Purwakarta		98	100,23			
Subang		95	98,45			
Jumlah Kiriman Sekunder		2.185	2.209,63			
PDC Tambun	B 9288 PEU	1052	608,76	22.50 WIB	22.00 WIB	<i>IRREGURALITAS</i> (Data Keterlambatan Pengiriman Pos
PC Surabaya	D 9238 AG	1322	773,14	22.00 WIB	22.00 WIB	
Kediri		206	342,15			
Madiun		343	546,68			
Solo		118	290,53			

Kantor Asal	Nopol	Kantong	Berat	Berangkat	Jadwal N22	Keterangan
PC Yogyakarta		347	245,8			<i>Reguler Express)</i>
Purwokerto		151	145,57			
Jakarta	B 9628 PXR	140	1344,74	23.30 WIB	22.00 WIB	
Cilegon	G 1898 DE	498	3468,17	22.30 WIB	22.00 WIB	
Jumlah Kiriman Primer		4.177	7.765,54			

Sumber : Pengumpulan Data

Pada tabel 1.3 merupakan data keterlambatan pengiriman atau *irregularitas* pada PT. Pos Indonesia, *Reguler Express* yang telah dikumpulkan dari jaringan distribusi sekunder dan primer dalam pengiriman kantong Pos *Reguler Express*.

Tabel 1. 4 Data Keterlambatan Barang *Reguler Express*

Bulan	Pengiriman RE (Kantong)	Terkirim RE (Kantong)	Terlambat RE (Kantong)
Januari	5018	4142	876
Februari	5117	4131	986
Maret	6357	5605	752
April	7682	6962	720
Mei	5191	4511	680
Juni	6027	5047	980
Juli	7317	6702	615
Agustus	4046	3396	650
September	7616	6866	750
Oktober	7681	6802	879
November	5181	4612	569
Desember	6459	5569	890
Total	73692	64345	9347

Sumber : Pengumpulan Data

Berdasarkan Tabel 1.4 Pengiriman Barang *Reguler Express* yang masih tinggi pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2024. Hal yang menyebabkan tinggi keterlambatan tersebut adalah efektivitas kinerja dan jumlah kehadiran pekerja dengan tingkat keterlambatan pengiriman barang sebanyak 9347 kantong.

Dengan demikian, meskipun produk *Reguler Express* menjadi tulang punggung dalam layanan pengiriman, tingginya jumlah kiriman juga mencerminkan perlunya evaluasi mendalam terhadap proses bisnis yang mendukungnya, agar kualitas layanan tetap terjaga dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

Tabel 1. 5 Data Gagal Kirim Barang *Reguler Express*

Bulan	Pengiriman RE (Kantong)	Terkirim RE (Kantong)	Gagal Kirim (Kantong)
Januari	5018	4142	4
Februari	5117	4131	5
Maret	6357	5605	3
April	7682	6962	3
Mei	5191	4511	4
Juni	6027	5047	2
Juli	7317	6702	3
Agustus	4046	3396	5
September	7616	6866	4
Oktober	7681	6802	2
November	5181	4612	2
Desember	6459	5569	4
Total	73692	64345	41

Sumber : Pengumpulan Data

Tabel 1.5 diatas menunjukkan banyaknya barang gagal kirim yang disebabkan oleh barang yang rusak, alamat yang tidak sesuai dan resi yang tidak terbaca. Dalam menyelesaikan kantong kiriman yang gagal kirim dapat mempengaruhi kegiatan proses pengolahan barang yang akan dikirim. Hal ini dapat menyebabkan waktu pengiriman paket menjadi terganggu, karena dari proses inspeksi area distribusi harus melakukan cek pada data yang masuk ke Sentral Pengolahan Pos dan melakukan pemeriksaan kondisi paket yang gagal kirim.

Pengiriman barang merupakan metode yang digunakan untuk menyampaikan benda atau barang tertentu dari satu pihak kepada pihak lainnya

melalui suatu lembaga tertentu. Proses penyampaian barang dari pihak pengirim kepada pihak penerima ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah melalui jalur darat (Yulianti et al., 2018:8). Permintaan akan layanan pengiriman barang cepat meningkat di era teknologi saat ini terutama untuk paket kilat khusus. PT Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan pengiriman barang terkemuka di Indonesia yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik ke pelanggannya. Namun pengiriman kadang-kadang tertunda yang dapat membahayakan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Keterlambatan pengiriman dapat terjadi karena perusahaan tidak mengawasi sistem transportasi mereka dengan baik atau tidak mengawasi kinerja pengiriman, yang menyebabkan penumpukan barang. Selain itu, pengiriman yang tertunda dapat disebabkan oleh penerima yang pindah rumah atau alamat tidak ditemukan, rumah kosong, dan rute yang terhambat. Jika tidak ditangani secara sistematis, hal ini dapat menyebabkan kerugian yang signifikan. Keterlambatan dalam pengiriman mungkin berdampak negatif pada tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap jasa paket kilat khusus. Namun, dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan dapat menjadi tolak ukur untuk mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru, dalam menghadapi permasalahan tersebut, PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Jalan Pahlawan perlu menerapkan pendekatan yang terstruktur dan berbasis data. Salah satu metode yang relevan adalah Six Sigma. Metode ini berfokus pada peningkatan kualitas dan efisiensi operasional dengan cara mengidentifikasi serta mengeliminasi sumber variabilitas dan cacat dalam proses.

Six sigma adalah metode yang dirancang untuk meningkatkan kualitas proses dengan menemukan dan menghilangkan sumber variabilitas dan cacat. Metode ini telah digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional di berbagai sektor, termasuk logistik. Menurut (Stevenson, 2021:654) Secara statistik, Six Sigma memiliki 3,4 cacat per juta peluang proses, produk, atau layanan. Tujuannya adalah untuk mengurangi cacat, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan alat dan teknik yang sistematis. Penerapan Six Sigma diharapkan mampu mengungkap akar penyebab keterlambatan pengiriman serta memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan performa layanan Pengiriman Reguler Express.

Data ini menguatkan pentingnya penerapan pendekatan sistematis berbasis data seperti metode Six Sigma untuk menganalisis dan memperbaiki proses-proses kritis tersebut. Melalui pendekatan ini, perusahaan diharapkan mampu mengurangi keterlambatan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing di tengah pertumbuhan industri logistik yang semakin kompetitif. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis menetapkan judul penelitian “**Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang *Reguler Express* Dengan Metode *Lean Six Sigma* di PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Pahlawan**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. PT. Pos Indonesia masih kalah kuat dibandingkan pesaing dalam hal pengiriman barang, yang menjadikan di posisi peringkat ke 4.
2. Proses distribusi kiriman yang belum efektif.
3. Banyaknya kiriman yang terlambat.
4. Keterlambatan pengiriman barang, terutama pada rute antar kota dan daerah terpencil.
5. Jadwal keberangkatan armada pengangkut yang tidak konsisten.
6. Volume pengiriman *Reguler Express* (RE) yang tinggi.
7. Masih banyaknya kiriman yang gagal dikirim.

Terdapat kiriman yang belum dapat diproses karena belum menyelesaikan resi, sehingga belum siap untuk diantar.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Metode *Lean Six Sigma* yang digunakan dalam pengiriman *Reguler Express* di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Pahlawan.
2. Bagaimana ketepatan proses pengiriman *Reguler Express* di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Pahlawan.

Bagaimana penerapan Metode *Lean Six Sigma* dapat digunakan untuk menganalisis dan mengurangi keterlambatan pengiriman *Reguler Express* di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Pahlawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Metode *Lean Six Sigma* yang digunakan dalam proses pengiriman *Reguler Express* di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Pahlawan.
2. Tingkat ketepatan waktu pengiriman *Reguler Express* saat ini di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Pahlawan.
3. Penerapan metode *Lean Six Sigma* dalam mengurangi keterlambatan pengiriman *Reguler Express* di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Pahlawan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian menjelaskan bagaimana kegunaan dapat memberikan manfaat dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan penelitian:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat guna menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, khususnya mengenai penerapan metode Six Sigma dalam menganalisis dan meningkatkan efektivitas proses pengiriman barang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian yang dilakukan pada PT. Pos Indonesia KC Bandung secara praktis diharapkan dapat berguna dan berkontribusi lebih lanjut bagi pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Penulis

Kegunaan bagi penulis yang melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk memahami lebih dalam tentang analisis proses bisnis dan pemecahan masalah operasional secara sistematis menggunakan metode Six Sigma.
- b. Penelitian ini juga membantu penulis dalam mengembangkan keterampilan riset, serta penulisan laporan penelitian yang lebih terstruktur dan profesional.

2. Bagi Instansi/Perusahaan

Kegunaan bagi perusahaan atas dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi konkret bagi perusahaan untuk mengatasi masalah keterlambatan pengiriman, khususnya di layanan Reguler Express, dengan mengidentifikasi dan mengeliminasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefisienan dalam proses pengiriman.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk melakukan evaluasi sistem yang ada dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan dalam industri logistik.
- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan bagi PT. Pos Indonesia KC Bandung untuk memecahkan masalah khususnya di layanan Reguler Express.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis di industri jasa pengiriman atau perusahaan yang lain dengan kondisi yang serupa.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis yang berkaitan dengan manajemen logistik, keterlambatan pengiriman, maupun penerapan metode Six Sigma dalam industri jasa pengiriman.

