

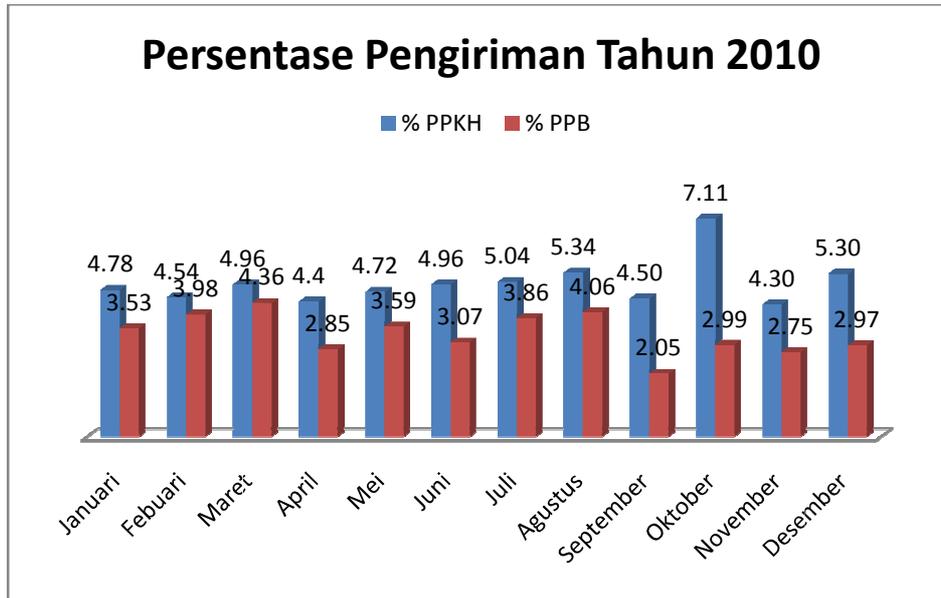
## **Bab I   Pendahuluan**

Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang yang menjadi penyebab permasalahan yang diangkat dari perusahaan, perumusan masalah berkenaan dengan hal-hal yang dibahas dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dalam penelitian, dan sistematika penulisan.

### **I. 1 Latar Belakang**

Adanya berbagai macam pelayanan jasa dalam kehidupan tidak hanya dapat mempermudah aktivitas sehari – hari, namun menjadi suatu kebutuhan manusia. Sekarang telah banyak perusahaan – perusahaan penyedia layanan jasa bersaing untuk mendapatkan perhatian dari pelanggan. Pelanggan harus selektif dalam memilih layanan jasa yang akan digunakan, karena hal ini menjadi titik penting agar pelanggan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

Salah satu perusahaan pelayanan jasa yang bergerak di bidang pengiriman barang yang ada di Indonesia adalah PT Pos. PT Pos adalah perusahaan BUMN dengan cakupan usaha luas di bidang komunikasi, *logistic*, dan layanan keuangan dengan basis keunggulan dalam hal kehandalan *networking* yang menjangkau hampir seluruh pelosok Indonesia. PT.Pos memiliki aplikasi IPOS (*Integrated Pos*), aplikasi IPOS ini terdiri dari enam layanan yang dapat dipergunakan oleh pelanggan, antara lain Pengiriman Paket Kilat khusus (PPKH), Pengiriman Paket Biasa (PPB), Pos Express, Benda Pos dan Materai (BPM), Express Mail Service (EMS), dan Paket Pos Luar Negeri (tercatat R-LN) (PT Pos Indonesia, 2011). Dari enam layanan yang diberikan PT Pos terdapat dua layanan pengiriman paket di dalam negeri yaitu Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) dan Pengiriman Paket Biasa (PPB).



Gambar I.1 Persentase Pengiriman PPKH dan PPB

(Sumber : PT Pos Indonesia, 2010)

Pada Gambar I.1 terlihat bahwa dari dua layanan pengiriman paket, pelanggan lebih memilih untuk menggunakan layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) daripada Pengiriman Paket Biasa (PPB), hal ini disebabkan karena kebutuhan pelanggan dari dua layanan tersebut berbeda dan pelanggan menginginkan paket yang akan dikirimkan lebih cepat sampai ke tujuan oleh karena itu memilih waktu tempuh yang lebih cepat.

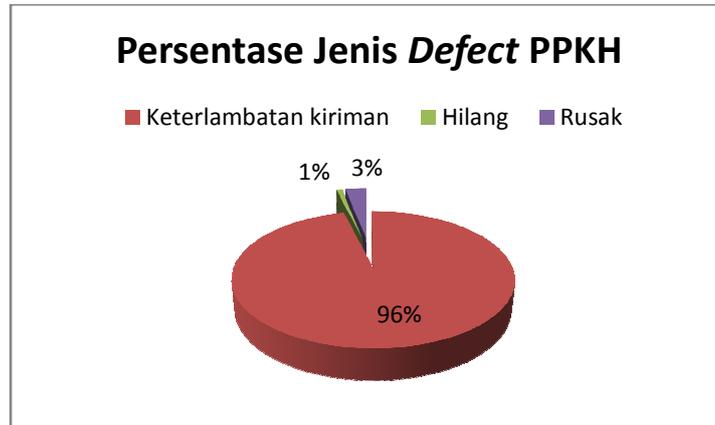
Berdasarkan data persentase Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) dan Pengiriman Paket Biasa (PPB) yang didapat dari PT Pos Indonesia cabang Asia Afrika (2010), dua layanan tersebut juga memiliki *defect* yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan layanan tersebut. Berikut ini adalah persentase *defect* yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah *Defect* Layanan PPKH dan PPB Tahun 2010

(Sumber : PT Pos Indonesia, 2010)

Bulan	Layanan	Jumlah Paket	Jumlah Defect	% Defect
Januari	PPKH	238	118	49.58%
	PPB	176	75	42.61%
Febuari	PPKH	226	82	36.28%
	PPB	198	61	30.81%
Maret	PPKH	247	124	50.20%
	PPB	217	108	49.77%
April	PPKH	219	71	32.42%
	PPB	142	43	30.28%
Mei	PPKH	235	87	37.02%
	PPB	179	65	36.31%
Juni	PPKH	247	101	40.89%
	PPB	153	58	37.91%
Juli	PPKH	251	127	50.60%
	PPB	192	95	49.48%
Agustus	PPKH	266	98	36.84%
	PPB	202	69	34.16%
September	PPKH	224	84	37.50%
	PPB	102	31	30.39%
Oktober	PPKH	354	96	27.12%
	PPB	149	39	26.17%
November	PPKH	214	73	34.11%
	PPB	137	46	33.58%
Desember	PPKH	264	95	35.98%
	PPB	148	51	34.46%

Dari Tabel I.1 dapat dilihat mengenai persentase *defect* yang terjadi pada layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) dan Pengiriman Paket Biasa (PPB). *Defect* pada layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) lebih besar dibandingkan dengan layanan Pengiriman Paket Biasa (PPB) pada PT Pos Indonesia cabang Asia Afrika, oleh sebab itu penelitian ini akan difokuskan pada layanan PPKH. Jumlah *defect* ini tidak dapat dianggap masalah kecil, karena jika tidak ditindaklanjuti maka akan membuat *value* dari pelanggan terhadap pelayanan PT Pos menjadi berkurang.



Gambar I. 2 Persentase Jenis Defect PPKH Tahun 2010

(Sumber : PT Pos Indonesia, 2010)

Dari Gambar I.2 dijelaskan mengenai persentase jenis *defect* yang disampaikan oleh pelanggan kepada PT Pos di bagian *customer service* mengenai keluhan yang dirasakan setelah menggunakan layanan tersebut. Keluhan yang paling banyak dirasakan oleh pelanggan adalah mengenai keterlambatan dalam pengiriman paket sebesar 96%, keterlambatan yang dimaksud adalah keterlambatan di luar dari standar waktu tempuh yang dijanjikan perusahaan, yaitu melebihi 4 hari, lebihnya waktu keterlambatan 2 hingga 3 hari dari waktu tempuh pengiriman, keluhan lain untuk paket dengan keadaan fisik paket yang rusak sebesar 3% dan paket hilang sebesar 1%.

Setelah mendapatkan data jumlah dan jenis *defect* dalam layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH), pihak dari PT Pos perlu melakukan suatu tindakan atau upaya untuk menangani *defect* yang terjadi. Hal ini dilakukan agar *defect* yang dirasakan oleh pelanggan dalam penggunaan layanan PPKH tidak terulang kembali dan PT Pos dapat memperbaiki layanan tersebut karena dapat menghambat kinerja perusahaan. PT Pos perlu mengevaluasi kinerja layanan PPKH, kemudian mencari solusi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga target perusahaan untuk dapat menghilangkan *defect*

dapat terjadi, atau setidaknya dapat diminimalisir. Hal ini dapat dilakukan dengan mencari tahu faktor penyebab terjadinya *defect* terlebih dahulu.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen PT Pos, ada beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab *defect* pada layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH). Tabel I.2 menjelaskan mengenai faktor-faktor yang diduga menjadi penyebab *defect* dan penanganan yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani faktor penyebab tersebut.

Tabel I.2 Faktor Penyebab dan Penanganan yang Dilakukan PT Pos  
(Sumber : PT Pos Indonesia, 2010)

Jenis <i>Defect</i>	Faktor Penyebab	Penanganan yang Dilakukan
Keterlambatan dalam pengiriman	1. Data tujuan tidak lengkap. 2. Rumah kosong.	Membuat status kiriman dari kantor pos asal ke kantor pos tujuan dengan menggunakan <i>system</i> komputerisasi dan mengonfirmasikannya kepada pengirim tentang keberadaan paket.
	3. Kesalahan petugas dalam proses sortir.	Menegur petugas yang melakukan kesalahan dalam proses sortir.
	4. Petugas antar/ kurir sakit.	Mencari pengganti petugas kurir.
Paket Hilang	Kesalahan petugas dalam proses sortir.	Melakukan ganti rugi sesuai nilai barang yang dikirim, yang telah tertera di bukti pengiriman (resi IPOS).
Paket Rusak	Kesalahan petugas dalam proses sortir.	Melakukan ganti rugi sesuai nilai barang yang dikirim, yang telah tertera di bukti pengiriman (resi IPOS).

Tabel I.2 dapat dilihat bahwa PT pos telah melakukan beberapa tindakan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dalam layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH). Namun pada kenyataannya walaupun *defect* yang terjadi telah diberikan penanganan oleh PT Pos, tetap saja *defect*

tersebut kembali terjadi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel I.3 mengenai persentase jumlah *defect* pada bulan Januari hingga Maret 2011.

Tabel I.3 Jumlah *Defect* Layanan PPKH Bulan Januari-Maret 2011

(Sumber : PT Pos Indonesia, 2011)

Bulan	Jumlah Paket	Jumlah <i>Defect</i>	% <i>Defect</i>
Januari	237	67	28.3
Februari	225	83	36.9
Maret	218	105	48.2

Dari Tabel I.3 dapat terlihat bahwa masih terjadinya *defect* pada layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) pada bulan berikutnya. Contohnya pada bulan Januari hingga Maret 2011 dapat terlihat persentase *defect* pada setiap bulannya mengalami peningkatan, di bulan Januari terdapat 28,3 %, bulan Februari 36,9% hingga terus meningkat pada bulan Maret dengan persentase *defect* sebesar 48,2%.

Informasi lain juga bisa didapatkan dari dokumen “Alur/*Flow Chart* Pengiriman Paket” (PT Pos Indonesia, 2011), dapat diketahui suatu alur pengiriman paket, yang dapat dilihat pada Lampiran A. Pada alur/*flow chart* tersebut juga didapatkan suatu dugaan yang dapat diperkirakan sebagai penyebab terjadinya *defect* pada layanan PPKH, antara lain:

1. Ketidaklengkapan *input* data alamat tujuan pada resi IPOS
2. Kesalahan petugas dalam proses sortir paket
3. Tertinggal jadwal penerbangan pesawat
4. Terlambatnya kurir/pengantar dalam pengantaran paket
5. Kurir/pengantar sakit

6. Akses jalan terhambat (jalan rusak, jembatan putus)

7. Cuaca (hujan)

Melihat data-data yang didapatkan dan berdasarkan faktor-faktor yang diduga sebagai penyebab *defect* pada layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH), diperlukan sebuah penelitian untuk menghasilkan perbaikan kualitas pada layanan PPKH. Metode *six sigma*, merupakan metode yang melakukan pendekatan menyelesaikan masalah dan peningkatan proses melalui fase DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Metode ini bukan merupakan metode yang hanya didominasi oleh penggunaan statistik, tetapi lebih merupakan perpaduan antara disiplin ilmu dan pendekatan yang berfokus pada pengurangan jumlah cacat dan mencari penyebab timbulnya variasi pada proses yang memengaruhi kualitas produk/jasa. Penelitian ini menggunakan metode *six sigma* agar dapat mengurangi *defect* (tingkat kecacatan) di layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) yang nantinya akan memperbaiki kualitas layanan tersebut dan memberikan rekomendasi kepada PT Pos untuk dapat meningkatkan kualitas layanan jasa Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH) dengan menggunakan metode *six sigma*.

## **I. 2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apa yang menjadi faktor penyebab terjadinya (*defect*)?
2. Apa yang dapat dilakukan dalam mengurangi (*defect*) dalam layanan PPKH?

## **I. 3 Tujuan Penelitian**

Pada bagian ini diuraikan tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Mengidentifikasi penyebab terjadinya keluhan dalam layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH).

2. Merumuskan rekomendasi kepada PT Pos cara meningkatkan kualitas layanan PPKH dengan menggunakan metode *six sigma*?

#### **I. 4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Perusahaan dapat mengantisipasi terjadinya *defect* dalam layanan PPKH sehingga dapat mengurangi keluhan konsumen.
2. Perusahaan dapat mengimplementasikan perbaikan yang diharapkan agar meningkatkan layanan PPKH.

#### **I. 5 Batasan Masalah**

Ruang lingkup dan batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya sampai tahap *improve* saja.
2. Data-data yang digunakan dalam pengolahan data adalah data dari bulan Januari–Desember 2010.

#### **I. 6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I      Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II     Landasan Teori**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan penelitian ini adalah metode *six sigma*.

**BAB III      Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai model konseptual pada setiap variabel–variabel penelitian dan sistematika pemecahan masalah untuk menyelidiki permasalahan yang menjadi bahan kajian. Tahapan yang dilalui: tahapan penelitian pendahuluan, tahapan pengolahan data, dan tahapan analisis dan usulan.

**BAB IV      Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini menjelaskan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data yang terkait dalam penelitian ini. Diuraikan juga mengenai hasil pengolahan data yang telah didapat.

**BAB V      Analisis**

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis yang dilakukan terhadap data-data yang telah diolah pada bab sebelumnya yang terdiri dari analisis kapabilitas proses dan stabilitas proses dan analisis akar penyebab masalah, dan hasil penentuan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan serta diuraikan mengenai usulan perbaikan yang diberikan kepada PT Pos.

**BAB VI      Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan penelitian ini.