

BAB I

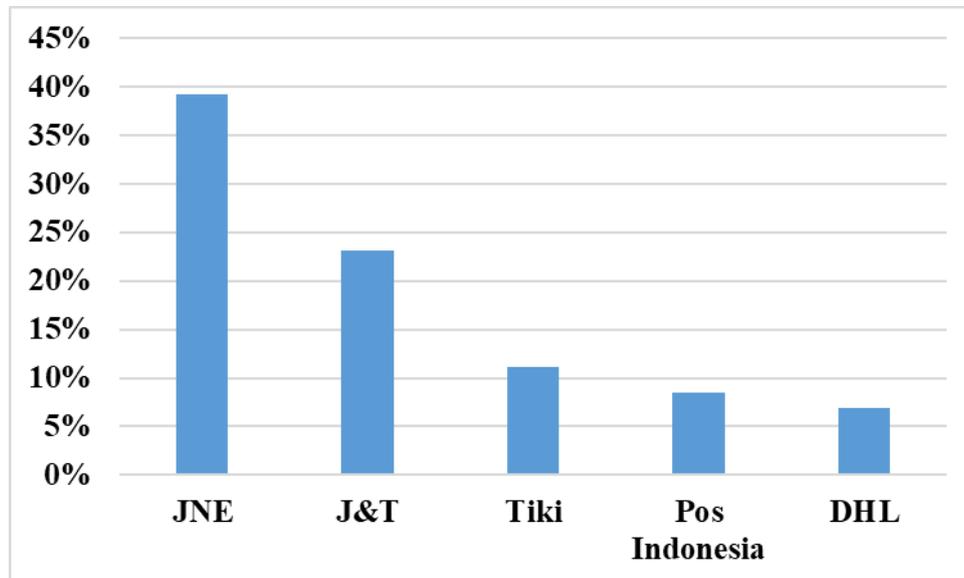
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pada era kemajuan teknologi dan informasi saat ini telah mengubah gaya hidup masyarakat. Segala aktivitas dilakukan dengan mudah dan cepat hanya menggunakan *smartphone*. Aktivitas belanja yang sebelumnya dilakukan secara offline dengan pergi ke toko atau supermarket untuk membeli sesuatu, saat ini hanya membuka aplikasi saja sudah mendapatkan apa yang ingin dibeli. Tingginya antusias konsumen dalam belanja online, pelaku bisnis juga memulai melakukan transaksi jual beli secara online dibandingkan harus membuka toko untuk berbisnis. Bukan hanya mudah tetapi juga tidak perlu menggunakan modal yang banyak serta dapat menjangkau konsumen lebih luas.

Akhir-akhir ini trend bisnis *online* menggunakan *e-commerce* semakin diminati oleh masyarakat Indonesia. *E-commerce* mempermudah masyarakat dalam mendapatkan sesuatu yang tidak bisa didapatkan disekitarnya tanpa harus meluangkan waktu untuk bertransaksi tatap muka langsung antara penjual dan pembeli. Perkembangan *e-commerce* atau bisnis online serta kebutuhan konsumen yang meningkat menunjukkan bertambahnya minat konsumen dengan jasa pengiriman (Nuraeni, 2016). Dahulu masyarakat Indonesia hanya mengenal dan menggunakan satu layanan jasa pengiriman yaitu Pos Indonesia. Tetapi seiring berjalannya waktu dan perkembangan perusahaan jasa pengiriman dan logistic yang juga semakin diminati dengan mulai bermunculan perusahaan swasta yang bergerak pada jasa pengiriman di Indonesia. Persaingan yang semakin ketat membuat kantor

pos kalah bersaing dari brand-brand jasa kurir lain di Indonesia, hal tersebut ditunjukkan dengan gambar grafik berikut.



Gambar 1.1
Grafik Top Brand Index Kategori Jasa Kurir Tahun 2022
 (Sumber : topbrand-award.com, Diakses 21 Mei 2023)

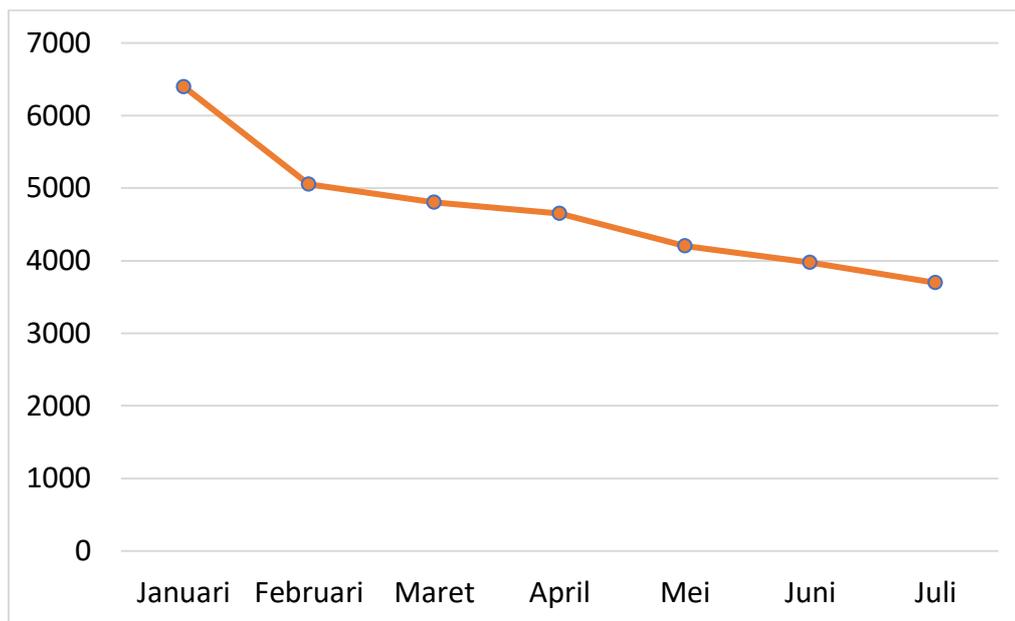
Berdasarkan data dari *top brand award* menyatakan bahwa dalam sub kategori jasa kurir, Pos Indonesia berada di urutan keempat dibawah perusahaan swasta JNE, J&T dan Tiki dengan presentase *Top Brand Index* (TBI) yang diperoleh Pos Indonesia terakhir pada tahun 2022 adalah 9%. Top Brand Index diperoleh dari survei independent berskala nasional yang dilakukan setiap tahun. Survei dilakukan secara serentak di 15 kota yakni Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Medan, Palembang, Makassar, Pekanbaru, Palembang, Denpasar, Balikpapan, Banjarmasin, Samarinda, dan Manado. TBI diukur menggunakan tiga parameter, yaitu : (1) *Top of mind awareness*, yaitu didasarkan atas merek yang pertama kali disebut oleh responden ketika kategori produk disebutkan; (2) *Last used* yaitu didasarkan atas merek yang terakhir kali digunakan/dikonsumsi oleh

responden dalam satu *re-purchase cycle*; (3) *Future intention* yaitu didasarkan atas merek yang ingin digunakan/dikonsumsi di masa mendatang. Nilai setiap parameter untuk sebuah merek di dalam kategori produk tertentu diperoleh dengan cara menghitung persentase frekuensi merek relatif tersebut terhadap frekuensi keseluruhan merek. *Top Brand Indeks* selanjutnya diperoleh dengan cara menghitung rata-rata terboboti pada setiap parameter (*Pengukuran Top Brand*, 2022).

PT. Pos Indonesia atau lebih dikenal Kantor Pos merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. PT. Pos Indonesia telah memiliki unit kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia salah satunya Kantor Pos Cabang Erlangga Semarang (Tukan et al., 2019). Kantor pos Cabang Erlangga merupakan kantor pos yang terletak di Tengah kota Semarang dekat Simpang Lima. Kantor Cabang Erlangga tergabung bersama kantor Hub atau Transit dibelakangnya atau biasa disebut Sentral Pengolahan Pos. Kantor Pos Cabang Erlangga memiliki berbagai macam pelayanan yang ditawarkan, antara lain pos express, pos kilat khusus, EMS, pembayaran tagihan seperti tagihan rumah tangga, listrik, SPP sekolah, dan lain-lain, pengiriman uang (reminten), pospay, wesel dalam dan luar negeri serta bantuan sosial.

Banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa kurir pengiriman barang kepada konsumen tentunya Kantor Pos Cabang Erlangga juga berlomba-lomba untuk bisa mendapatkan kepuasan konsumen demi menjaga kelangsungan perusahaan. Terciptanya kepuasan konsumen jasa pengiriman barang dapat diperoleh berdasarkan kualitas jasa pengiriman barang yang baik. Kepuasan jasa pengiriman menggunakan layanan adalah cepat dan tepat waktu pengiriman. Ketika berhasil memberikan

kepuasan serta kepercayaan sehingga daya tarik pelanggan meningkat untuk menggunakan suatu produk barang atau jasa dalam jangka pendek ataupun panjang begitu pun sebaliknya. Dikarenakan akhir-akhir ini masyarakat merasakan kurang puas dalam menggunakan jasa pengiriman paket pos, hal tersebut dibuktikan dengan penurunan jumlah pengguna pengiriman paket pos sebagai berikut



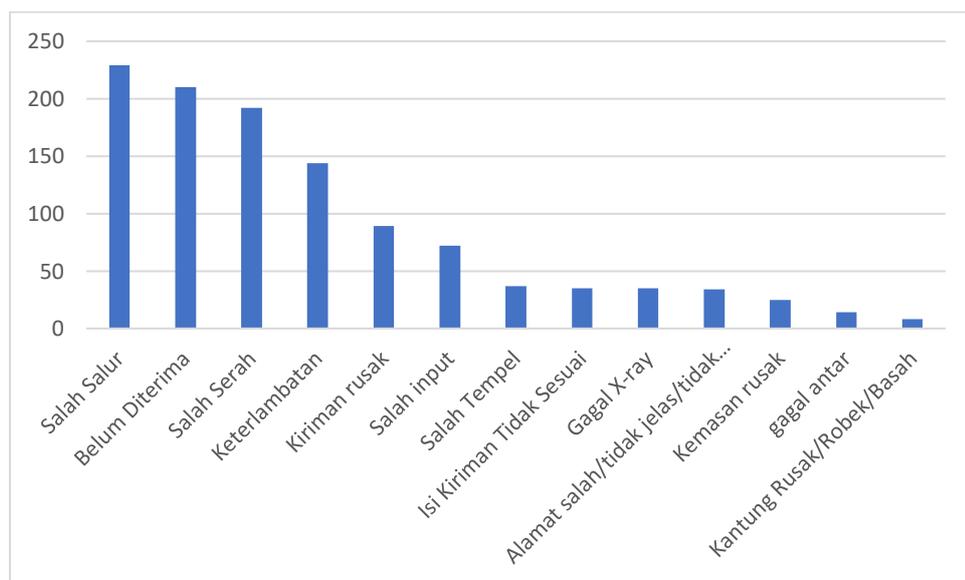
Gambar 1.2
Grafik Jumlah Pelanggan Jasa Pengiriman Paket Pos di Kantor Pos Indonesia
Cabang Erlangga Bulan Januari – Juli Tahun 2023

(Sumber : Laporan Pengiriman Paket Pos PT. Pos Indonesia Kantor Pos Erlangga Semarang, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.2. Grafik jumlah pelanggan jasa pengiriman jumlah pelanggan pengguna jasa pengiriman paket dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli mengalami penurunan pelanggan setiap bulannya. Penurunan pengguna jasa pengiriman paket pos disebabkan pelanggan yang merasa kurang akan kualitas pengiriman paket pos yang dirasakan. Sehingga akan muncul pelanggan yang

memberikan komplain baik datang langsung atau lewat chat dan telepon guna menyampaikan masalah mengenai pengiriman paket pos yang tidak sesuai dengan harapan mereka kemudian *customer service* akan mencatat komplain tersebut kedalam Laporan *Customer Complain Handling* (CCH).

Komplain pelanggan menjadi acuan bagi perusahaan Kantor Pos Cabang Erlangga apakah proses pengiriman telah berjalan hingga akhir tanpa ada *defect* atau kesalahan. *Defect* merupakan kegagalan dalam memuaskan pelanggan (Ariani, 2020, hal. 314). Di Kantor Pos Cabang Erlanggan terdapat berbagai macam defect atau penyimpangan yang terjadi ketika memproses paket baik ketika penerimaan paket, processing atau pengantaran yang dapat berdampak pada proses berikutnya serta puas tidaknya konsumen. Berikut grafik macam-macam *defect* yang dilaporkan pelanggan kepada *customer service* Kantor Pos Cabang Erlangga



Gambar 1.3
Grafik Jumlah Macam-Macam Defect Pada Bulan Januari – Juli 2023
 (Sumber: Laporan *Customer Complaint Handling* Kantor Pos Cabang Erlangga, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.3. Jika diambil kesimpulan terdapat berbagai macam defect yang terjadi pada pengiriman paket pos. Dari berbagai macam defect tersebut, tiga *defect* yang paling tinggi yaitu salah salur, belum diterima dan salah serah. Penyebab terjadinya defect terdiri berbagai macam faktor antara lain karena manusia yang bekerja, fasilitas perusahaan, cara kerja pekerja didalamnya atau lain sebagainya.

Oleh sebab itu *defect* harus dikurangi atau dikendalikan, jangan sampai bertambah. Pengendalian kualitas jasa memiliki berbagai macam cara dalam mencegah terjadinya produk atau layanan cacat (*defect prevention*) antara lain *Just In Time* (JIT), *Total Quality Management* (TQM), *six sigma*, *lean manufacturing*, dan sebagainya. Cara melakukan pengendalian kualitas perusahaan dengan menggunakan metode *six sigma* cocok diterapkan karena peneliti ingin mengurangi variasi *defect* berdasarkan komplain pelanggan serta ingin mengetahui *defect* apa yang menjadi masalah utama pada pengiriman paket pos sehingga akan diusulkan perbaikan yang dapat diambil untuk mengurangi *defect*. *Six sigma* merupakan proses untuk mengembangkan dan menyampaikan produk dan jasa atau layanan dengan sempurna. Konsep tersebut berasal dari konsep awal yang disebut dengan *zero defect* atau kesalahan nol. Namun demikian, karena konsep *zero defect* atau kesempurnaan yang absolut tersebut tidak dapat dicapai di dunia ini maka konsep tersebut berkembang menjadi *six sigma*. Bila diterjemahkan dalam angka maka *six sigma* berarti menoleransi 3,4 kesalahan per sejuta produk atau kesempatan (*defects per million opportunities* atau DPMO) (Ariani, 2020, hal. 291). Guna mengimplementasikan metode *six sigma* yang dimulai dari tahap *define*, *measure*, *analyze*, *improve* dan *control*. Hal ini disebabkan karena DMAIC bertujuan guna

memetakan masalah, peluang, proses, dan persyaratan pelanggan sehingga harus diverifikasi dan diperbaharui pada setiap langkahnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas penurunan pengguna jasa pengiriman paket pos serta masih banyak keluhan pelanggan terkait pengiriman paket pos. Maka penulis ingin lebih mencari tahu penyebab *defect* pengiriman paket pos dan solusi perbaikan mengurangi terjadinya *defect*. Penggunaan metode pemecah masalah adalah *six sigma*. Adapun penelitian dilakukan di Pos Indonesia yang berlokasi di Kota Semarang khususnya kantor cabang Erlangga. Maka dari itu, penulis mengangkat judul penelitian : **“ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS JASA PENGIRIMAN PAKET POS DENGAN METODE SIX SIGMA PADA PT. POS INDONESIA KANTOR CABANG ERLANGGA 50241”**

1.2.Rumusan Masalah

- 1.2.1. Apa penyebab terjadinya *defect* pada pengiriman paket pos pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga?
- 1.2.2. Bagaimana pengendalian kualitas pengiriman paket pos dalam mengurangi *defect* dengan metode *six sigma* pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga?

1.3.Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Mengetahui penyebab terjadinya *defect* pada pengiriman paket pos pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga.
- 1.3.2. Menganalisis pengendalian kualitas jasa pengiriman paket pos dalam mengurangi *defect* dengan metode *six sigma* pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga

1.4.Kegunaan Penelitian

- 1.4.1. Bagi peneliti, penelitian diharapkan dapat menambah wawasan serta pemahaman yang penulis ketahui mengenai pengendalian kualitas jasa pengiriman.
- 1.4.2. Bagi Program Studi, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi mahasiswa atau mahasiswi manajemen dan administrasi logistik selanjutnya yang akan menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama.
- 1.4.3. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang positif dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak instansi terkait pengendalian kualitas jasa pengiriman paket pos.