

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS
JASA PENGIRIMAN PAKET POS DENGAN METODE SIX SIGMA
PADA PT. POS INDONESIA KANTOR CABANG ERLANGGA
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Callula Carissa Anjani

NIM : 40011319650029

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
DEPARTEMEN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS
JASA PENGIRIMAN PAKET POS DENGAN METODE SIX SIGMA
PADA PT. POS INDONESIA KANTOR CABANG ERLANGGA
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Callula Carissa Anjani

NIM : 40011319650029

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
DEPARTEMEN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

It's not always easy, but that's life, be strong because there are better days ahead

(Mark Lee)

*The winner is the person who just never gives up, we all go through those phases
but the person who doesn't give up is the one who lasts*

(Mark Lee)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Yuli Pudjo Susetyawan dan Ibu Sriwigati yang selalu mendoakan saya dalam setiap doa setelah sholat dan mendukung saya hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah mendukung saya dalam proses penyusunan tugas akhir, kepada :

1. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si yang telah sabar membimbing saya hingga menyelesaikan tugas akhir.
2. Kepada seluruh Bapak atau Ibu dosen Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama pembelajaran di kampus.
3. Kepada pimpinan, pegawai dan staf Kantor Pos Indonesia Cabang Erlangga yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian
4. Kepada seluruh teman-teman terdekat dan seluruh teman-teman Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik 2019 yang senantiasa telah membantu dan menemani peneliti dalam melaksanakan perkuliahan hingga selesai.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengendalian Kualitas Jasa Pengiriman Paket Pos
Dengan Metode Six Sigma Pada PT. Pos Indonesia
Kantor Cabang Erlangga Semarang

Nama : Callula Carissa Anjani

NIM : 40011319650029


Program Studi : Str – Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :

Titik Djumiarti S.Sos., M.Si

NIP. 197009251994032001

()

Dosen Penguji 1:

Suwandi, SAP., M.Si.


NIP. 199004122019031007

()

Dosen Penguji 2:

Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M.

NIP.H.7199003312018072001

()

Semarang, 02 Oktober 2023

Ketua Program Studi

()

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Callula Carissa Anjani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650029
3. Tempat/Tanggal Lahir : Purworejo, 12 Oktober 2000
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Puri Indah blok J no. 22, RT 05/RW 11,
Karangklesem, Purwokerto Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Analisis Pengendalian Kualitas Jasa Pengiriman Paket Pos Dengan Metode Six Sigma Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga Semarang** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 29 September 2023

Pembuat pernyataan



Callula Carissa Anjani

NIM 40011319650029

ABSTRAK

PT Pos Indonesia adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa kurir, logistik dan transaksi keuangan yang telah menjangkau hampir seluruh pelosok Indonesia. Dalam memberikan layanan pengiriman paket kepada konsumen, kehandalan menjadi salah satu fokus perusahaan dalam memuaskan konsumen. Kehandalan yang diberikan setiap perusahaan jasa pengiriman yaitu berupa ketepatan waktu pengiriman dan kondisi paket tanpa kerusakan. Tapi pada kenyataannya Kantor Pos Cabang Erlangga masih banyak kesalahan (*defect*) atau penyimpangan. Oleh karena itu, terdapat konsumen yang masih kurang puas dan persepsi calon konsumen menjadi kurang berminat menggunakan jasa pengiriman pos. Upaya mengurangi variasi *defect* pada proses pengiriman paket pos maka dilakukan pengendalian kualitas dengan metode *six sigma* menggunakan tahapan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Hasil penelitian menunjukkan pada tahap *define* ditemukan 13 *defect* pengiriman paket pos. kemudian Pengukuran *Defect Per Million Opportunity* (DPMO) sebesar 12088 dari 1.000.000 kali kesempatan sedangkan level sigma diperoleh 3,754 memiliki arti bahwa perusahaan memiliki level 3σ . Sehingga masih perlu adanya perbaikan dalam mengurangi *defect*. Ditemukan lima masalah utama pada diagram pareto yaitu belum diterima barang, salah serah penyerahan barang, salah salur penyaluran barang, kiriman rusak dan keterlambatan pengiriman. Penyebab utama adalah *human error* dan fasilitas kurang memadai. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada manager per bagian Kantor Pos Cabang Erlangga dengan memberikan teguran dan evaluasi langsung ketika terjadi kesalahan kepada karyawan, membuat intruksi kerja kurir Kantor Pos Cabang Erlangga, memberi label nama kota pada setiap rak penyortiran, rak beroda, serta pembaharuan peralatan kerja yang sudah tua dan tidak layak pakai.

Kata Kunci : *Pengendalian Kualitas, Pengiriman Paket, Defect, Six Sigma*

ABSTRACT

PT Pos Indonesia is a State-Owned Enterprise (BUMN) company engaged in courier services, logistics and financial transactions that have reached almost all corners of Indonesia. In providing package delivery services to consumers, reliability is one of the company's focuses in satisfying consumers. The reliability provided by every shipping service company is in the form of punctuality of delivery and package conditions without damage. But in reality the Erlangga Branch Post Office still has many errors (defects) or irregularities. Therefore, there are consumers who are still dissatisfied and the perception of potential customers becomes less interested in using postal delivery services. In an effort to reduce the variation of defects in the postal package delivery process, quality control is carried out with the six sigma method using DMAIC stages (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). The results showed that at the define stage, 13 defects were found in the delivery of postal packages. then the Defect Per Million Opportunity (DPMO) measurement of 12088 from 1,000,000 times the opportunity while the sigma level obtained 3.754 means that the company has a level of 3σ . So there is still a need for improvement in reducing defects. Five main problems were found on the pareto diagram, namely not received goods, wrong delivery of goods, wrong distribution of goods, damaged shipments and late delivery. The main cause is human error and inadequate facilities. Improvement proposals that can be given to managers per section of the Erlangga Branch Post Office by giving direct reprimands and evaluations when something goes wrong to employees, making work instructions for Erlangga Branch Post Office couriers, labeling city names on each sorting rack, wheeled racks, and updating work equipment that is old and not suitable for use.

Keywords: *Quality Control, Package Delivery, Defect, Six Sigma*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Analisis Pengendalian Kualitas Jasa Pengiriman Paket Pos dengan Pendekatan Six Sigma Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga 50241”**. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan), Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dalam menyelesaikan tugas akhir, penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof Dr. Ir.Budiyono, M. Si selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si selaku Ketua Prodi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
4. Ibu Titik Djumiarti S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengarahkan dan membimbing selama penyusunan tugas akhir.
5. Kedua Orang tua, Bapak Yuli Pudjo Susetyawan dan Ibu Sri Wigati yang selalu memberikan doa, nasehat, semangat dan dukungan dari awal kuliah hingga saat ini.
6. Ibu Putri selaku Kepala Cabang Kantor Pos Cabang Erlangga Semarang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di

Kantor Pos Cabang Erlangga.

7. Bapak Hariyawan Setyadi selaku Pembimbing Lapangan di Kantor Pos Cabang Erlangga Semarang yang telah memberikan masukan dan bantuan saat proses pengambilan data.
8. Ibu Nur Laeli selaku Customer Service, Ibu Krisni selaku Manajer *incoming*, serta Bapak Nur selaku manajer antaran di Kantor Pos Cabang Erlangga Semarang yang telah membantu dan mendukung penulis saat proses pengambilan data.
9. Sahabat-sahabat penulis Krisna, Anit, Nida, Yulia, Arina, Windana yang selalu mendukung untuk terus maju dan membantu penulis jika ada kesulitan dalam pengerjaan tugas akhir.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang terlibat baik selama proses ambil data, olah data dan penyusunan tugas akhir. Dengan kebaikan hati semua yang telah membantu, akhirnya tugas akhir dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT Tuhan yang Maha Esa dapat membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa/i D4 Manajemen dan Administrasi Logistik.

Semarang, 29 September 2022

Penulis



Callula Carissa Anjani

NIM 40011319650029

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO dan PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan penelitian	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Kualitas	9
2.1.2 Manajemen Kualitas	9
2.1.3 Pengendalian Kualitas	12
2.1.4 Distribusi dan Pengiriman	18
2.1.5 <i>Six Sigma</i>	29
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	47
2.3 Alur Kerangka Penelitian	68
BAB III : METODE PENELITIAN	69
3.1 Pendekatan Penelitian	69
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	69
3.3 Fenomena Penelitian	70

3.4 Sumber Data Penelitian	72
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	73
2.1 Instrumen Penelitian	74
3.7 Teknik Pengumpulan data	75
3.8 Teknik Analisis Data	77
3.9 Triangulasi Data	79
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
4.1.1 Sejarah PT Pos Indonesia	81
4.1.2. Logo dan Arti Logo PT Pos Indonesia	82
4.1.3. Visi dan Misi PT Pos Indonesia	84
4.1.4. Lokasi Kantor Pos Cabang Erlangga.....	84
4.1.5. Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Erlangga.....	84
4.1.6 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian/Divisi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga	85
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	88
4.2.1 Mengidentifikasi Penyebab <i>Defect</i> Pada Pengiriman Paket Pos di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga	89
4.2.1.1 Mengidentifikasi Masalah Pengiriman Paket Pos (<i>Define</i>)	89
4.2.1.2 Pengukuran Kualitas Pengiriman Paket Pos (<i>Measure</i>).....	98
4.2.1.3 Analisis Penyebab <i>Defect</i> (<i>Analyze</i>).....	105
4.2.2. Pengendalian Kualitas Pengiriman Paket Pos Dalam Mengurangi Defect dengan Metode Six Sigma pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga.....	117
4.2.2.1 Usulan Perbaikan (<i>Improve</i>).....	117
4.2.2.2 Pengawasan Usulan Perbaikan (<i>Control</i>).....	124
4.3. Output Penelitian Terapan.....	125
BAB V : PENUTUP.....	128
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN-LAMPIRAN	136

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tingkat Kualitas Sigma	32
Tabel 2.2	Hubungan Sigma dan DPMO	33
Tabel 2.3	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT) Nasional	54
Tabel 2.4	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT) Internasional	61
Tabel 3.1	Fenomena Penelitian	70
Tabel 3.2	Penentuan Informan Penelitian	74
Tabel 4.1	Total Jumlah Paket Pos dan Jumlah Defect Proses Pengiriman Paket Pos Pada Bulan Januari-Juli 2023 di Kantor Pos Cabang Erlangga ..	96
Tabel 4.2	Definisi Macam-Macam Defect Pengiriman Paket Pos.....	96
Tabel 4.3	Hasil Pengolahan Diagram Control1	100
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan DPMO dan Level Sigma	102
Tabel 4.5	Presentase Defect Pengiriman Paket Pos	103
Tabel 4.6	Identifikasi Kesalahan dan Sebab Terjadinya Defect	116
Tabel 4.7	Analisis 5W + 1H.....	119
Tabel 4.8	Intruksi Kerja Proses Pengiriman Paket Pos.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik <i>Top Brand Index</i> Kategori Jasa Kurir Tahun 2022.....	2
Gambar 1.2	Grafik Jumlah Pelanggan Jasa Pengiriman Paket Pos di Kantor Pos Indonesia Cabang Erlangga Bulan Januari – Juli Tahun 2023.....	4
Gambar 1.3	Grafik Jumlah Macam-Macam Defect Pada Bulan Januari – Juli 2023.....	5
Gambar 2.1	Alur Kerangka Penelitian	68
Gambar 4.1	Logo PT Pos Indonesia	83
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga...	85
Gambar 4.3	Alur Proses Pengiriman Paket Pos di Kantor Pos Cabang Erlangga	90
Gambar 4.4	Diagram Control Pada Seluruh <i>Defect</i> Pengiriman Paket Pos.....	100
Gambar 4.5	Diagram Pareto <i>Defect</i> Pengiriman Paket Pos	104
Gambar 4.6	Diagram Sebab Akibat <i>Defect</i> Salah Salur	107
Gambar 4.7	Diagram Sebab Akibat Defect Belum Diterima.....	108
Gambar 4.8	Diagram Sebab Akibat <i>Defect</i> Keterlambatan	109
Gambar 4.9	Diagram Sebab Akibat Defect Salah Serah.....	110
Gambar 4.10	Diagram Sebab Akibat Defect Kiriman Rusak	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Penelitian.....	136
Lampiran 2 : Hasil Turnitin.....	137
Lampiran 3 : Matriks Wawancara	138
Lampiran 4 : Biodata Peneliti	141
Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian.....	142