

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengiriman barang ke beberapa daerah diseluruh wilayah Indonesia maupun ke luar negeri. Dan pesatnya perkembangan ekonomi digital saat ini serta meningkatnya kebutuhan akan mobilitas barang yang cepat menimbulkan preferensi masyarakat terhadap transaksi yang berkaitan dengan efisiensi yang ditawarkan oleh transaksi tersebut. Sehingga keadaan tersebut tidak terlepas dari peran pihak perantara yang akan menghubungkan pengiriman barang dalam dan luar negeri baik dari pembeli dengan penjual maupun dari individu dengan individu, individu dengan organisasi, serta organisasi dengan organisasi, pihak perantara tersebut yaitu jasa aktivitas pos dan kurir. Pada saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa jasa kurir dan pos sangat dibutuhkan oleh setiap individu ataupun organisasi perusahaan. Dimana dengan semakin meningkatnya pengguna jasa kurir menyebabkan persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan saat ini sangat ketat baik secara global ataupun nasional Sehingga saat ini banyak lahir perusahaan jasa kurir seperti TIKI, JNE, J&T dan PT Pos Indonesia yang terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berbeda-beda.

PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir, yang melakukan berbagai strategi dan kegiatan, serta membenahan diri sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Hingga saat ini, PT Pos Indonesia melaksanakan kegiatan pos dengan bertumpu kepada tiga bisnis inti yaitu layanan pengiriman surat dan paket, logistik, jasa keuangan, serta bisnis tambahan yaitu bisnis teknologi informasi dan bisnis ritel dan properti. Dari banyaknya bisnis yang dilakukan PT Pos Indonesia yang mengalami pertumbuhan dan memberikan kontribusi cukup besar bagi pendapatan

yaitu layanan pengiriman paket. Sebagaimana dikutip dari berita *online* Kontan, pertumbuhan pengiriman paket sepanjang 2017 tumbuh 45% dibandingkan tahun 2016, tiga tahun lalu sumbangan dari *e-commerce* terhadap kurir hanya 20%. Dari tren pertumbuhan tersebut terdapat pengiriman paket barang dari Jawa ke Luar Jawa sekitar 73% dari total asal pengiriman se Indonesia, sedangkan tujuan Jawa yaitu sekitar 67%.

Kantor Pos Majalengka merupakan satu dari sekian ribu banyaknya kantor pos yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Kantor Pos Majalengka sejenis Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) atau kantor pos yang berperan sebagai kantor pos utama sekaligus pemeriksa bagi kantor-kantor pos cabang yang terdapat di wilayah kerjanya, umumnya KPRK berada di wilayah ibu kota provinsi sampai dengan ibukota kabupaten tingkat II. Kantor Pos Majalengka ini memiliki kantor pos cabang dalam kota (KPCDK) yang terdiri dari 1 kantor pos, kantor pos luar kota (KPCLK) yang terdiri dari 15 kantor pos, Loker Ekstensi yang terdiri dari 2 loket, dan Agen Pos yang terdiri 51 agen dimana yang seluruhnya berada di Kota Majalengka Jawa Barat. Kantor Pos Majalengka ini merupakan jenis kantor pos tipe D dan berada dibawah Regional V Bandung 40004. Kantor Pos Majalengka dalam melakukan dibidang bisnis yang sama seperti kantor pos diseluruh Indonesia yaitu pengiriman surat, paket, jasa keuangan, penjualan *Postal items* (meterai, prangko, produk filateli dan lain lain). Dari ketiga bisnis tersebut yang memiliki alur proses paling panjang yaitu pada bisnis pengiriman surat dan paket.

Pada bisnis pengiriman surat dan paket di PT Pos Indonesia salah satunya Kantor Pos Majalengka terdapat empat tahapan prosedur yang harus dilewati yaitu *proses collecting, processing, transporting, dan delivery*. Proses pertama *Collecting* dimulai dari penerimaan paket dan surat, penimbangan paket, kemudian pengentrian data ke *software* I-Pos, pencetakan resi, menutup *backsheets*, dan kemudian mendistribusikan ke Puri Terima atau ke bagian Operasi dan Antar. Proses kedua *Processing* dilakukan beberapa proses seperti penerimaan kiriman, memeriksa kiriman dan dokumen, melakukan *scanning* paket dan surat baik dari

loket dan kantor pos kota lain, melakukan penyortiran atau memisahkan kiriman sesuai kota tujuan dan kantor pos tujuan, membuat dan mencetak *manifest*, dan memasukkan kiriman dalam kantong sesuai kota tujuan. Proses ketiga yaitu *Transporting* aktivitas yang berkaitan pengangkutan barang kiriman ke tujuan dari barang kiriman tersebut, dimana dalam pengangkutan ini juga moda transportasi yang digunakan yaitu transportasi darat, laut dan udara. Dan proses keempat yaitu *delivery* yang merupakan aktivitas pengantaran barang kiriman ke penerimanya yang tertera pada barang kiriman tersebut, aktivitas pengiriman ini dilakukan oleh seorang pengantar pos. Selain di *delivery* terdapat aktivitas lain yaitu pengangkutan barang kiriman dari Kantor Pos Pemeriksa ke Kantor Pos Cabang yang ada di wilayahnya dengan moda transportasi darat yaitu mobil *box* pos.

Dari proses yang panjang pada bisnis pengiriman surat dan paket di Kantor Pos Majalengka memiliki masalah terutama pada aktivitas di Operasi dan Antaran yaitu lamanya waktu pada *processing* di bagian Operasi dan Antaran, dimana standar waktu yang ditentukan 2 jam untuk aktivitas *processing* pada bagian Operasi dan Antaran yang meliputi proses *incoming* dan *outgoing*. Proses *incoming* di bagian Operasi dan Antaran merupakan aktivitas yang *processing* atau pengolahan barang kiriman yang berasal dari kantor pos regional ataupun kantor pos cabang ke kantor pos pemeriksa. Sedangkan proses *outgoing* yaitu aktivitas pengolahan tutupkan kantong kiriman dari pengirim yang ada diloket maupun kantor pusat atau regional sebelum kantong tersebut diangkut menggunakan angkutan tersier ke kantor pos cabang dan diantarkan langsung oleh pengantar pos ke penerima.

Lamanya waktu proses pada bagian Operasi dan Antaran dapat terjadi karena adanya aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah (*non value added*) di dalam proses atau dapat disebut dengan pemborosan atau *waste*. *Waste* tidak hanya berupa material yang terbuang, tetapi juga sumber daya lain secara luas, termasuk waktu, energi, bahan dan area kerja. Menurut Vincent Gaspersz dalam bukunya “*Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries* (2007)” terdapat Sembilan jenis *waste* yang ada dalam bisnis dan industri yaitu EDOWNTIME yang merupakan

kepanjangan dari *Enviromental, health, and safety* (EHS), *defacts, overproduction, waiting, not utilizing employees knowledge, skills, and abilities, transportation, inventories, motion, excess processing*.

Adanya masalah pemborosan atau *waste* di Operasi dan Antaran yang merupakan aktivitas penting pada bisnis surat dan paket di Kantor Pos Majalengka dapat mengakibatkan masalah lain yang dapat mempengaruhi jalannya operasional perusahaan yaitu tidak sesuai nya jadwal *delivery* surat dan paket yang telah ditentukan. Dimana standar waktu *delivery* paket dan surat yang dikirim ke kantor pos cabang (KPC) yaitu pemberangkatan pertama jam 08.00 WIB dan pemberangkatan kedua 12.00 WIB. Namun, adanya ketidaksesuaian jadwal tersebut membuat rata-rata keterlambatan *delivery* ke kantor pos cabang (KPC) sekitar 10 menit sampai dengan 1 jam. Hal ini dapat dilihat dari laporan N22 mengenai waktu setiap mobil angkutan tersier atau KBM Dinas tiba di masing-masing kantor pos cabang (KPC) dan berangkat kembali ke kantor pos cabang (KPC) selanjutnya. Berikut di bawah ini tabel dari salah satu contoh *delivery* kantong kiriman dari Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Majalengka ke Kantor Pos Cabang (KPC) yang berada di Trayek Selatan pada tanggal 02 Maret 2020.

Tabel 1. 1 Laporan Waktu *Outgoing* Trayek Selatan

Trayek Selatan	Tersier I Tiba (WIB)	Tersier I Berangkat (WIB)	Tersier II Tiba (WIB)	Tersier II Berangkat (WIB)
KPC Maja/MJ	08.45	08.50	12.30	12.35
KPC Talaga/TLA	09.20	09.25	13.15	13.20
KPC Bantarujeg/BUE	09.45	09.50	13.40	13.45
KPC Cingambul/CBL	10.35	10.40	14.30	14.35
KPC Cikijing/CKI	10.50	10.55	14.55	15.00

Sumber: Laporan N22 Bagian Operasi dan Antaran Kantor Pos Majalengka

Dalam proses pemberangkatan angkutan tersier atau KBM Dinas dari Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Majalengka ke Kantor Pos Cabang (KPC) dilakukan

menggunakan tiga mobil, mobil pertama Trayek Utara dengan tujuan KPC Panyingkiran/MJLPK-KPC Kadipaten/KAD-KPC Kasokandel/KSKD-KPC Jatiwangi/JWG-KPC Ligung/LGU- KPC Jatitujuh/JTT-KPC Kertajati/KJI, mobil kedua Trayek Timur dengan tujuan KPC Sukahaji/SHI-LE Sindangwangi/SDWI-Agenpos NJEP Sport-KPC Rajagaluh/RJG-KPC Leuwimunding/LMD-KPC Sumberjaya/SJA-Agenpos Amanah-KPC Palasah/PLSH dan mobil ketiga Trayek Selatan dengan tujuan KPC Maja/MJ-KPC Talaga/TLA-KPC Bantarujeg/BUE-LE Cingambul/CBL-KPC Cikijing/CKI. Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa adanya waktu keterlambatan angkutan tersier ketika tiba di KPC tujuan pertama yaitu KPC MAJA/MJ dengan waktu 08.45 WIB untuk pemberangkatan pertama dan waktu keterlambatan 12.30 WIB untuk pemberangkatan kedua. Hal ini menyebabkan waktu tiba angkutan di tujuan KPC selanjutnya juga terlambat, serta dapat juga menyebabkan proses antaran surat dan paket yang langsung di *delivery* ke pelanggan melalui petugas pengantar menjadi ikut terlambat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang didapat antara lain:

1. Pemborosan (*waste*) jenis apa yang paling dominan terjadi di bagian Operasi dan Antaran Kantor Pos Majalengka?
2. Dari kedua sub proses yang ada di bagian Operasi dan Antaran Kantor Pos Majalengka yaitu sub proses *incoming* dan *outgoing*, sub proses manakah yang lebih banyak mempunyai aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah atau pemborosan (*waste*)?
3. Bagaimana perbandingan antara kondisi eksisting dengan kondisi usulan perbaikan dalam sub proses *incoming* dan *outgoing* pada bagian Operasi dan Antaran di Kantor Pos Majalengka?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui Pemborosan (*waste*) jenis apa yang paling dominan terjadi di bagian Operasi dan Antaran Kantor Pos Majalengka.
2. Untuk mengetahui dari kedua sub proses yang ada di Operasi dan Antaran Kantor Pos Majalengka yaitu sub proses *incoming* dan *outgoing*, sub proses manakah yang lebih banyak mempunyai aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah atau pemborosan (*waste*).
3. Untuk mengetahui perbandingan antara kondisi eksisting dengan kondisi usulan perbaikan dalam sub proses *incoming* dan *outgoing* pada bagian Operasi dan Antaran di Kantor Pos Majalengka.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

##### A. Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai teori jasa, Pos, surat dan paket, pemborosan (*waste*), *Waste Workshop*, *Value Stream Analysis Tool (VALSAT)*, dan *Process Activity Mapping (PAM)*.

##### B. Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan arahan dan tambahan referensi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai kasus permasalahan yang sama.

#### 1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah penelitian diperlukan agar dalam pembahasannya hanya berfokus pada objek penelitian yang sudah ditentukan, batasan dalam penelitiannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dari jam 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB yang hanya terfokus pada proses *incoming* dan *outgoing* di bagian Operasi dan Antaran di Kantor Pos Majalengka pada barang kiriman dari KBM Pos Logistik dengan rute Bandung-Karawang-Cirebon.

2. Biaya akibat terjadinya pemborosan dan perbaikan tidak dibahas.
3. Dalam melakukan penelitian ini, penyusun hanya menggunakan tiga metode yaitu *Waste Workshop*, *Value Stream Analysis Tool (VALSAT)*, dan *Process Activity Mapping (PAM)*.
4. *Waste* yang diteliti hanya delapan jenis *waste* dari sembilan jenis *waste* yang didefinisikan oleh Vincent Gaspersz dalam bukunya “*Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries (2007)*”, dikarena jenis *waste overproduction* tidak terdapat di bagian Operasi dan Antaran di Kantor Pos Majalengka.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran yang ringkas dan jelas, mengenai isi dari setiap bab pada laporan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### 2. BAB II Landasan Teori

Berisi tentang dasar-dasar teori yang akan mendukung kegiatan penelitian dan mendukung dalam tugas akhir ini.

### 3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan beserta deskripsi dari alur *flowchart* yang dimulai dari awal sampai dengan selesai.

### 4. BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi mengenai pengumpulan data dan pengolahan data yang telah didapatkan.

### 5. BAB V Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai mengenai analisis dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

## **6. BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai penelitian dan tugas akhir yang telah dilakukan. Dimana, kesimpulan disini menjawab dari tujuan penelitian yang sudah dijelaskan pada bab satu.

## **7. Daftar Pustaka**

Bab ini akan memberikan informasi mengenai sumber atau rujukan yang digunakan dalam tugas akhir.

## **8. Lampiran**

Lampiran berisi hal-hal yang berhubungan dengan tugas akhir yang sekiranya perlu dilampirkan pada bagian akhir tugas akhir.



