

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan proses perpindahan manusia atau paket dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan moda transportasi yang digerakkan oleh manusia atau mesin, yang didukung dengan infrastruktur yang memadai. Transportasi berperan penting dalam pembangunan berbagai sektor industri di Indonesia, khususnya menciptakan sistem distribusi yang berjalan secara efektif dan efisien. Transportasi juga merupakan sarana untuk mencapai tujuan didalam proses jasa pengiriman paket. Banyak moda transportasi yang bisa digunakan dalam menunjang hal pendistribusian paket, bisa dengan menggunakan moda transportasi darat, laut, dan udara. Sekarang ini juga, transportasi terus berkembang sehingga teknologi yang digunakan dalam transportasi tersebut semakin canggih. Maka dengan adanya transportasi proses pengiriman paket sering dilakukan oleh masyarakat luas dan prosesnya berlangsung sangat cepat. Pada era modern ini banyak sekali ditemui jasa pengiriman paket atau yang sering disebut jasa kurir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pengiriman paket baik berupa dokumen, belanja *online* dan lain sebagainya.

Jasa pengiriman paket merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu paket dari suatu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut. Jasa pengiriman ini juga ada pula yang dapat melayani proses pengiriman paket antar satu negara ke negara lain. Kendala yang sering terjadi pada jasa pengiriman ini menyebabkan keterlambatan yang ditemui saat melakukan pengiriman paket adalah diakibatkan oleh manajemen operasional *trucking* perusahaan, kondisi jalan yang rusak, dan bahkan kurangnya armada dalam pengangkutan paket. Keterlambatan ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang buruk, adanya ekstra *cost* dan butuh waktu lama lagi. Seiring dengan kemajuan ekonomi, banyak

perusahaan-perusahaan yang bergerak di jasa pengiriman berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperbaharui segala sarana angkut untuk mempercepat pengiriman. Pada kenyataan seiring berkembangnya *E-commerce* memberikan efek domino terhadap bisnis jasa pengiriman atau logistik. Diketahui pada November 2019 terjadi peningkatan kurang lebih 20% pengiriman paket yang mengakibatkan banyak terjadi lonjakan penerimaan paket yang akan dikirim oleh jasa pengiriman atau logistik. Maka sejak tahun 2014 banyak pemain baru dalam industri jasa pengiriman atau logistik, hal ini dikarenakan semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman atau logistik terutama dalam bidang *E-commerce*. Maka Asosiasi Logistik dan *Forwarder* Indonesia (ALFI) mengatakan bahwa pada tahun 2020 industri jasa pengiriman atau logistik bisa bertambah mencapai 30%. Dengan meningkatnya permintaan akan jasa pengiriman atau logistik, maka perusahaan jasa pengiriman pun ikut meningkat.

Perusahaan jasa pengiriman paket di Indonesia saat ini cukuplah banyak, bahkan perusahaan yang berplat merah juga ada dalam bisnis pengiriman paket, salah satunya PT. XYZ yang bergerak dibidang pelayanan logistik, pengangkutan paket dan distribusi paket ekspor dan impor serta bergerak dibidang pengiriman paket *E-commerce*. Layanan pada PT. XYZ ini menawarkan pengiriman *express* dari asal ke tujuan, dengan aman dan tepat waktu. Selanjutnya, kemampuan gudang dari PT. XYZ sendiri meliputi layanan manajemen yang didukung oleh layanan angkutan darat, angkutan udara, dan angkutan laut dengan menggunakan teknologi dan fasilitas terkini. PT. XYZ diketahui mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 kantor *online*. Jumlah titik layanan (*Point of Sales*) mencapai 58.700 titik dalam bentuk kantor, Agen, *Mobile Postal Service*, dan lain-lain. Maka PT. XYZ harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik guna memenuhi kebutuhan pelanggan, salah satunya adalah dalam menyikapi hal keterlambatan pengiriman paket hingga sampai ketangan konsumen secara cepat dan tepat. Tabel dibawah ini menjelaskan jumlah

data keterlambatan perbulannya pada tahun 2019 dalam pengiriman paket *Express* dari Bandung ke Regional V Jawa Barat.

Tabel 1.1 Jumlah Data Keterlambatan Pengiriman Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Kiriman (Paket)	Jumlah Terkirim (Paket)	Jumlah Terlambat (Paket)	Persentase Keterlambatan
1	Januari	110.108	93.967	15.729	14,29%
2	Februari	126.094	95.037	30.588	24,26%
3	Maret	126.135	103.324	22.432	17,78%
4	April	111.549	74.608	36.625	32,83%
5	Mei	126.230	80.283	45.259	35,85%
6	Juni	135.838	119.049	16.637	12,25%
7	Juli	201.503	180.053	21.075	10,46%
8	Agustus	125.998	103.442	22.105	17,54%
9	September	115.216	104.219	10.872	9,44%
10	Oktober	121.355	109.218	12.049	9,93%
11	November	102.798	84.700	17.889	17,40%
12	Desember	90.180	62.994	26.873	29,80%

Pada beberapa referensi seperti jurnal menurut (Pratikto, 2019) dalam menganalisis keterlambatan pengiriman di PT. Telaga Biru menggunakan metode *six sigma* model DMAIC, menurut (M.Tukan dkk, 2019) dalam studi kasus perbaikan sistem pengendalian kualitas PT.Pos Indonesia Ambon untuk mencapai target distribusi dibagian ekspedisi dengan menggunakan metode *six sigma*, kemudian dalam jurnal menurut (Stisna, dkk, 2018) menggunakan metode *six sigma* dalam menganalisis keterlambatan pengiriman paket *E-commerce*. Dari beberapa referensi diatas dapat disimpulkan, bahwa dalam menganalisis faktor keterlambatan dalam pengiriman paket yang terjadi pada PT. XYZ akan diteliti menggunakan metode *six sigma* Model DMAIC guna menyelesaikan permasalahan keterlambatan pengiriman paket, sehingga mampu mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman paket di PT. XYZ. Alasan pemilihan metode ini dikarenakan dapat mempermudah proses

analisis data kuantitatif dengan tetap mengacu pada prinsip manajemen kualitas yaitu berbicara dengan fakta. Selain itu, metode ini juga bermanfaat untuk memetakan lingkup persoalan, menyusun data dalam diagram agar lebih mudah dipahami, menelusuri berbagai kemungkinan penyebab permasalahan dan memperjelas kenyataan atau fenomena yang otentik dalam suatu permasalahan.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan diatas, maka judul penelitian ini adalah Analisis Faktor Keterlambatan Pengiriman Paket *Express* Dengan Menggunakan Metode *Six sigma*.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berapa nilai DPMO dan Sigma pada proses kinerja pengiriman paket di PT.XYZ?
2. Apa penyebab faktor utama dari keterlambatan pengiriman paket di PT. XYZ?
3. Bagaimana langkah perbaikan PT. XYZ dalam mengatasi keterlambatan pengiriman paket?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian tersebut yaitu:

1. Untuk mengetahui nilai DPMO dan Sigma pada proses kinerja pengiriman paket di PT.XYZ.
2. Untuk mengetahui penyebab faktor utama dari keterlambatan pengiriman paket di PT. XYZ.
3. Untuk mengetahui bagaimana langkah perbaikan PT. XYZ dalam mengatasi keterlambatan pengiriman paket.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan latar belakang, rumusan penelitian dan tujuan penelitian, maka manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai pertimbangan dalam upaya mengatasi masalah keterlambatan pengiriman paket agar dapat mengimbangi pertumbuhan bisnis jasa pengiriman, dan kemudian dapat meningkatkan kualitas layanan pengiriman terhadap konsumen.

2. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat untuk masyarakat sebagai bahan referensi dan pembelajaran mengenai metode yang digunakan dalam penelitian sehingga dapat menambah wawasan mengenai hal yang diteliti terutama dalam bidang bisnis jasa pengiriman paket dan logistik.

3. Bagi penulis

Hasil tugas akhir ini dapat sebagai tolak ukur tentang penyerapan teori yang sudah didapatkan selama bangku perkuliahan agar mampu diterapkan dalam kehidupan nyata. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini menjadi terarah dan tidak terjadi penyimpangan dari tujuan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di PT. XYZ Regional wilayah V
2. Menggunakan metode *Six sigma* Model DMAIC.
3. Melakukan penelitian hanya dalam satu jenis layanan pengiriman, yaitu pengiriman paket *Express* dari Bandung ke wilayah Regional wilayah V.
4. Dalam penelitian ini dijuga dilakukan dalam lingkup penerimaan dari konsumen hingga pengiriman ke *pool* kiriman.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini menggunakan sistematika penulisan yang terbagi menjadi enam bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dalam penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan berbagai referensi, teori-teori yang dapat mendukung kajian dan analisis yang penulis sampaikan. Landasan teori yang digunakan pada penelitian ini mengenai teori tentang: transportasi, jasa, klasifikasi jasa, kinerja, pengukuran kinerja, bisnis jasa logistik, kualitas, Kepuasan pelanggan, *Total Quality Management*, dan metode *Six sigma*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang cara yang penulis lakukan dalam proses penelitian yang merupakan gambaran terhadap penelitian, hal ini menyangkut data-data hasil penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini penulis mengemukakan mengenai penejelasan tentang bagaimana proses pengumpulan data dan bagaimana cara pengolahannya dengan metode yang digunakan.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang kajian atau analisis terhadap materi yang penulis angkat sesuai dengan judul yang disampaikan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang kesimpulan yang diambil oleh penulis dari proses penelitian beserta memberikan saran.