

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi yang semakin berkembang ini, layanan pengiriman barang atau paket telah menjadi komponen vital dalam mendukung aktivitas bisnis dan memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan meningkatnya perdagangan elektronik dan perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan belanja online, kebutuhan akan sistem pengiriman yang efisien, cepat, aman dan dapat diandalkan semakin meningkat. Jasa pengiriman memiliki peran penting dalam memastikan distribusi barang yang efisien dan tepat waktu. Jasa pengiriman tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli, tetapi juga berperan sebagai kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembangnya perusahaan penyedia jasa pengantaran dan logistik yang diminati masyarakat mulai bermunculan perusahaan swasta yang bergerak di bidang pengiriman di Indonesia. Beberapa perusahaan jasa kurir di Indonesia tersebut antara lain JNE, J&T Express, TIKI, Pos Indonesia, dan DHL.

Salah satu perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa pengiriman adalah PT Pos Indonesia (Persero), yang juga menangani penerimaan dan pengiriman surat, berbagai layanan yang ditawarkan meliputi pengiriman dalam negeri maupun luar negeri, pengiriman wesel pos, fasilitas pembayaran dalam beragam bentuk, serta penjualan produk pos seperti prangko, materai, dan stempel pos. Kantor pos telah didirikan di berbagai lokasi perkotaan dan pedesaan di seluruh negeri seiring berjalannya waktu. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang adalah salah satu kantor pos yang melayani wilayah tersebut. Terletak di pusat alun-alun kota Serang, ibu kota Provinsi Banten, kantor pos ini dikelola oleh regional 2 Jakarta.

Lokasinya yang berada di pusat kota yang padat penduduk dan terhubung langsung dengan jalur-jalur transportasi utama sangat strategis menjadikan kehadiran PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang ini memiliki peran penting dalam memudahkan masyarakat dalam mengirim surat atau barang kapanpun dan dimanapun. Sebagai perusahaan milik negara yang terus beradaptasi dengan dinamika kebutuhan pelanggan dan tantangan industri logistik modern, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang tidak hanya mempunyai visi dan misi, sebagai standar kinerja, organisasi juga menetapkan tujuan pekerjaan yang jelas. Dalam organisasi, setiap unit atau divisi memiliki tujuan kerja yang lebih spesifik yang disesuaikan dengan peran dan tugas masing-masing divisi. Departemen operasional dan layanan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang merupakan subjek utama dalam penelitian ini. Penulis memilih untuk memfokuskan penelitian pada bagian pelayanan dan operasional kurir dan logistik. Bagian ini dianggap krusial karena memikul tanggung jawab besar terhadap kepercayaan publik dan akreditasi perusahaan. Kinerja pekerja di bagian pelayanan dan operasional kurir dan logistik ini secara langsung mempengaruhi citra dan kredibilitas PT Pos Indonesia, mengingat bahwa tanggung jawab utama mereka adalah mengelola kiriman barang atau paket dari pelanggan dan memastikan paket tersebut tiba di lokasi tujuan secara tepat waktu serta dalam kondisi yang aman. Ketidakhandalan dalam proses pengiriman paket merupakan masalah utama yang ditemukan. Mencapai Standar Waktu Pengiriman (SWP) perusahaan merupakan tujuan kinerja utama bagi operasi kurir dan logistik. Tergantung pada jenis layanan yang disediakan, SWP ini dapat berubah.

Pos Express (layanan pengiriman dengan target tiba dalam 1 hari), layanan Pos Kilat Khusus (layanan pengiriman dengan target tiba dalam 3-4 hari), dan Pos Biasa (layanan pengiriman dengan target tiba dalam waktu lebih dari 1 minggu) adalah jenis layanan pengiriman yang ditawarkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang. Pada bagian pelayanan terdiri dari satu petugas *customer service*, 1 Manajer, 1 Asisten Manajer, 5 orang Staff, dan 28 orang petugas loket. Sedangkan pada bagian Operasional Kurir dan Logistik memiliki pegawai yang memiliki peran

serta tanggung jawab masing-masing, terdiri dari 1 orang Manajer, 1 orang Asisten Manajer, 3 Mandor, dan 37 Petugas Antaran, yang bertugas menjangkau seluruh daerah layanan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang.

Setiap kegiatan usaha yang dilakukan pasti menghadapi kesulitan dan hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, diperlukan perbaikan yang berkelanjutan. Hambatan yang terjadi antara lain adalah masih terdapat paket yang masih mengalami *over SLA*. *SLA (Service Level Agreement)* adalah perjanjian atau kesepakatan antara penyedia layanan yaitu PT Pos Indonesia (persero) cabang Serang dengan pelanggan berdasarkan jenis layanan yang pelanggan pilih. Dampak dari masalah-masalah ini tidak hanya merugikan pelanggan, tetapi juga bisa berakibat pada reputasi perusahaan dan penurunan kepercayaan publik. Dengan demikian, melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap setiap permasalahan yang terjadi dalam proses pengiriman paket pos menjadi hal yang sangat penting.

Berdasarkan data internal monitoring pengiriman paket PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang. Data survei menunjukkan berbagai pengiriman paket pos sebagaimana dijelaskan pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Data Monitoring Kiriman Paket Pos 2024

Bulan	Jumlah Kiriman	Kiriman Ontime	Kiriman Tidak Ontime
Juli	25.161	24.787	374
Agustus	22.860	22.679	181
September	24.267	24.068	199
Oktober	26.316	26.158	158
November	23.044	22.825	219
Desember	24.471	24.062	409
Total	146.119	144.579	1.540

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan laporan monitoring kiriman paket ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dengan layanan jasa pengiriman paket pos adalah pengiriman paket yang mengalami *Over SLA*. Hal ini menunjukkan bahwa ada permasalahan dalam manajemen operasional, efisiensi distribusi, dan sistem pengawasan pengiriman yang perlu diteliti dan diperbaiki. Berdasarkan data tersebut kita bisa teliti terkait kendala apa yang terjadi dalam proses pengiriman paket pos ini sehingga terjadi kiriman yang *Over SLA*. Selain itu, terdapat adanya keluhan pelanggan yang disampaikan melalui haloposcare 40005CC juga menunjukkan seberapa baik kualitas layanan yang ditawarkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang kepada pelanggan nya. Tabel 1.2 dibawah ini menunjukkan jumlah keluhan pelanggan tersebut.

Tabel 1. 2 Data Keluhan Pelanggan

Bulan	Jumlah Keluhan Pelanggan
Juli	35
Agustus	20
September	36
Oktober	36
November	31
Desember	60
Total	217

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti, 2025

Keluhan pelanggan PT Pos Indonesia ini dapat disampaikan melalui berbagai *platform* layanan pengaduan pelanggan seperti, telepon ke HaloPosCare 40005CC, melalui formulir pengaduan di situs web Pos Indonesia atau melalui media sosial seperti Facebook, Instagram Pos Indonesia. Selain itu, keluhan juga bisa disampaikan langsung ke *Customer Service* (CS) yang ada di Kantor Pos Pemeriksa (KPRK). Dengan adanya keluhan pelanggan ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan dari jasa pengiriman tersebut kepada pelanggan nya.

Semakin rendah tingkat keluhan pelanggan atau tingkat ketidaksesuaian yang terjadi maka semakin baik kualitas layanan yang diberikan dari perusahaan jasa pengiriman tersebut. Sebaliknya, semakin tinggi tingkat ketidaksesuaian yang terjadi maka semakin buruk kualitas layanan yang dihasilkan dari perusahaan jasa

pengiriman tersebut. Kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman mungkin dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Handayani, 2024, yang mengkaji dampak kualitas layanan logistik terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan di PT Pos Indonesia Cabang Serang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta kualitas layanan yang disediakan oleh PT Pos Indonesia (Persero) cabang Serang. Temuan penelitian menunjukkan keterkaitan yang erat dan bernilai positif antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan kualitas layanan yang diberikan.

Riset dengan fokus serupa juga dieksplorasi dalam konteks bidang logistik yang menyoroti pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam pendistribusian barang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Marsello dkk., 2023, keterlambatan pengiriman berdampak signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan pelanggan yang ditawarkan oleh Pos Indonesia kepada konsumennya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kesalahan manusia (kekeliruan petugas loket, kurang kurir, serta kesalahan dari petugas penyortiran) menjadi penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman. Dari temuan tersebut untuk mengatasi masalah keterlambatan pengiriman, perusahaan perlu memiliki rencana proaktif yang mencakup identifikasi potensi risiko, mitigasi masalah, dan komunikasi yang efektif dengan konsumen. Perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan konsumen menerima paket mereka tepat waktu. Kondisi tersebut menjadi pengingat bagi PT Pos Indonesia untuk terus berbenah dan mengupayakan dalam meningkatkan kualitas layanannya supaya tidak tertinggal dengan brand-brand kurir yang lainnya. Oleh karena itu, rencana yang komprehensif untuk mengatasi kendala-kendala dalam proses pengiriman paket menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas layanan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang.

Mengacu pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, keluhan pelanggan terkait pengiriman paket pos masih ada, sebagaimana terlihat

dari laporan ketidaksesuaian pengiriman paket pos menandakan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang masih perlu dilakukannya perbaikan pada kualitas layanannya. Penulis ingin mengetahui penyebab ketidaksesuaian pengiriman paket pos dan dampaknya terhadap kualitas layanan yang dihasilkan serta dapat memberikan solusi perbaikan untuk mengurangi terjadinya kendala-kendala dalam pengiriman paket.

Penelitian ini menggunakan pendekatan DMAIC sebagai teknik pemecahan masalah dalam metode analisis Six Sigma. Six Sigma merupakan metode atau strategi berbasis data untuk meminimalkan dan menghilangkan kesalahan dalam proses layanan. Pendekatan DMAIC merupakan singkatan dari *Define* (D), *Measure* (M), *Analyze* (A), *Improve* (I), *Control* (C) yaitu sebuah proses analisis yang menekankan pada pengukuran untuk meningkatkan kualitas hingga mencapai target six sigma. Penelitian ini dilaksanakan di kantor pusat PT Pos Indonesia (Persero), yang terletak di Kota Serang.

Untuk meningkatkan kualitas layanan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang, penulis melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS KETIDAKSESUAIAN PENGIRIMAN PAKET POS MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SERANG”

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti menyusun beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Apa Jenis Ketidaksesuaian dalam pengiriman paket pos yang paling sering terjadi?
2. Apa saja penyebab ketidaksesuaian yang terjadi dalam pengiriman paket pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang?
3. Bagaimana penerapan metode Six Sigma dapat membantu mengurangi ketidaksesuaian pengiriman di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi jenis ketidaksesuaian dalam pengiriman paket pos yang menjadi prioritas dalam perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan
2. Mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian dalam pengiriman paket pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang
3. Menerapkan metode six sigma dalam menganalisis dan memperbaiki proses pengiriman paket pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian untuk Instansi Pendidikan
 Penelitian ini berpotensi memperdalam pemahaman dan meningkatkan pengetahuan tentang jenis ketidaksesuaian dan kualitas layanan pengiriman. Penelitian ini juga dapat di jadikan referensi atau pembanding bagi pembaca yang berminat melakukan penelitian di bidang logistik pengiriman paket.
2. Manfaat penelitian untuk tempat penelitian
 Temuan dari penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai sumber informasi analisis dan strategi pengoptimalisasian laporan ketidaksesuaian pengiriman paket pos dalam meningkatkan kualitas layanan pengiriman di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Serang dengan menggunakan mediator kepuasan pelanggan.
3. Manfaat penelitian untuk peneliti sendiri
 Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pemahaman peneliti mengenai aspek-aspek yang berhubungan dengan kualitas layanan pengiriman di perusahaan jasa pengiriman. Menambah kontribusi peneliti terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.-