

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

PT Pos Indonesia adalah sebuah perusahaan milik pemerintah dibawah BUMN yang bergerak dalam jasa pengiriman barang, dan dalam menjalankanusaha bisnisnya, salah satu yang paling di prioritaskan adalah tentang kepuasanpengguna atau konsumen, dan khusus perusahaan yang bergerak dalam jasa transportasi ini sangat mempertimbangkan dan mengedepankan faktor kecepatan pengiriman, keamanan barang dan faktor harga karena dapat berdampak pada banyaknya konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. (sumber: PT. Pos Indonesia, 2000)

Mail Processing Centre (MPC) Bandung 40400 adalah Unit pelaksana teknis atau kantor Pos yang mempunyai fungsi perencanaan, pengorganisasian,pelaksanaan dan pengendalian serta penanggung jawab implementasi kebijakan Collecting, Processing, Transporting, Delivery dan Reporting (CPTD-R) secara efektif dan efisien di wilayah kerjanya. Kedudukan, fungsi dan peran Mail Processing Center Bandung 40400 adalah sebagai unit kerja pelaksana teknis yang mempunyai bagian Distribusi, Incoming, Outgoing, dan Pos Internasional. Tugas pokok Mail Processing Centre Bandung 40400 adalah melaksanakan dan mengendalikan kolekting, pemrosesan, pendistribusian, antaran dan pengangkutan kiriman.

Sistem produksi tersusun atas beberapa elemen-elemen. Elemen– elemen tersebut saling berinteraksi untuk mencapai satu tujuan tertentu. Elemen-elemen yang menyusun sistem produksi diantaranya adalah manusia, mesin, dan lingkungan. Elemen mesin dan lingkungan dalam aplikasinya sangat bergantung pada elemen manusia. Hal itu disebabkan karena elemen manusia merupakan elemen yang mengatur elemen mesin dan lingkungan.

Karyawan dalam melaksanakan proses pengiriman barang, tidak terlepas dari kesalahan. Kesalahan yang disebabkan oleh karyawan atau manusia biasanya disebut dengan human error (kesalahan manusia). Meister (1971) menyebutkan bahwa 20% - 50% kegagalan yang terjadi dalam suatu sistem disebabkan oleh human error. Hagan dan Mays (1981) mendefinisikan human error sebagai “kegagalan dari manusia untuk melakukan tugas yang telah didesain dalam batas ketepatan, rangkaian, atau waktu tertentu”. Human error di suatu perusahaan disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurang ketelitian sehingga menyebabkan salah input data, tidak inisiatif dalam menghadapi masalah, kurangnya pengawasan manager, tidak ada SOP tertulis, tidak menunjang konsentrasi, suka mengobrol hal yang tidak perlu sehingga pada saat input data tidak fokus, banyak alat kerja yang kurang perawatan dan komputer suka mati sendiri pada saat input data.

Kesalahan manusia (human error) memiliki keterkaitan dengan tujuan analisis keandalan manusia (Human Reliability Analysis). Meister (1985) menyebutkan bahwa tujuan dari analisis keandalan manusia (human reliability) adalah untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan manusia (human error), mengetahui resiko dan akibat dari kesalahan manusia (human error), serta bagaimana melaksanakan perbaikan terhadap sistem yang ada. Meister (1964) mendefinisikan keandalan manusia (human reliability) sebagai probabilitas keberhasilan dari sebuah tugas pada batas waktu tertentu, dengan persyaratan yang ditentukan.

Perusahaan dalam pelaksanaan proses pengiriman barang sangat bergantung pada faktor manusia (karyawan). Hal ini disebabkan karena hampir seluruh aktivitas yang ada bersifat mengetik dan tenaga, sehingga karyawan mengharuskan fokus dalam pekerjaan dan tidak membuat kesalahan pada saat kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Dalam kerja praktik ini penulis akan melakukan Analisis Penyebab factor human error (kesalahan

manusia) pada saat penginputan data di PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400 menggunakan metode 5 why. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu agar untuk mengetahui penyebab factor human error pada saat penginputan data di PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400.

Manusia

Kurang inisiatif  
menghadapi masalah

Machine

Aplikasi suka keluar  
sendiri

Kurang perawatan

Metode

Tidak ada SOP tertulis

Lingkungan

Cahaya yang kurang

Kurang pengawasan Kurang ketelitian manager

Ruangan yang kurang

terawat Kesalahan Data Input

Gambar 1. 1 Fishbone Diagram

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, rumusan masalah yang ditetapkan oleh penulis adalah sebagai berikut

1. Apakah faktor yang menyebabkan kesalahan pada saat penginputan data.
2. Bagaimana untuk mengatasi human error pada saat penginputan data.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyebab faktor kesalahan pada saat penginputan data.

2. Untuk mengetahui mengatasi human error pada saat penginputan data.

#### 1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini terfokus pada satu permasalahan saja, serta kemudahan dalam penganalisisan data, maka penulis membatasi penelitian

ini sebagai berikut

1. Berkaitan dengan judul, analisis menggunakan metode fishbone diagram dan metode 5 why.

2. Lokasi Kerja Praktik yaitu di PT.Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400.

#### 1.5 Kerangka pemikiran

Dalam Pembahasan ini di mulai dari pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan dan wawancara yang dilakukan dengan pencatatan dari data-data yang diperlukan sehingga dapat digunakan untuk menunjang dalam pengolahan data. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan menggunakan metode fishbone diagram dan metode 5 why di PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400.

Berikut ini flowchart kerangka pemikiran :

Permasalahan

Pada PT.Pos Indonesia terdapat masalah mengenai proses kiriman impor di TPS

Penyebab

Kurang ketelitian atau kurang fokus pada saat penginputan data.

Pemecahan Masalah

Menganalisis penyebab factor human error pada saat penginputan data barang register dan mengetahui penyebab factor human error pada saat penginputan data barang register

Metode

Metode yang digunakan dalam peneltian ini adalah metode fishbone

diagram dan metode 5 why.

Output

Output pada laporan ini adalah langkah-langkah tindakan saran-saran untuk menghindari human error pada saat penginputan data.

Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran

Perusahaan mempunyai beberapa permasalahan yang belum terselesaikan dalam melakukan fungsi kegiatan bisnis. Sehingga permasalahan yang dihadapi akan terselesaikan dengan adanya perencanaan yang baik dan benar

1.6 Diagram Alir Penelitian

Dalam sub bab ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah yang ditempuh untuk mendapatkan metodologi penelitian yang merupakan suatu tahapan yang harus diterapkan agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan memudahkan dalam melakukan analisis terhadap masalah yang ada. Langkah-langkah umum yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam suatu flowchart pada gambar 1.3 berikut :

Gambar 1. 3 Flowchart

Uraian Flowchart:

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan kegiatan mencari dan memperhatikan masalah yang sedang terjadi di PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400. Ini adalah dasar dari penelitian.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu hal-hal apa saja yang akan menjadi tujuan dari penelitian yang dilakukan.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan landasan teori yang menjelaskan pengertian manajemen operasi jasa, kualitas jasa pengiriman, jasa ekspedisi, human error, human reliability assessment, hierarchical task analysis, analisis fishbone, metode root cause analysis, metode kualitatif, jasa pengiriman barang, dan transportasi.

#### 4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan mencari data yang berkaitan dengan permasalahan yang sudah diidentifikasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara meminta data kepada manager Pos Internasional dan juga wawancara ke beberapa pegawai yang bekerja di Pos Internasional.

#### 5. Pengolahan Data

Dalam melakukan penyebab human error, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode fishbone diagram dan metode 5 whys.

#### 6. Analisis

Merangkum sejumlah besar data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan dalam bentuk pola-pola konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara singkat yang penuh arti. Analisis dilakukan untuk memperjelas permasalahan yang ada berdasarkan pada maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan.

#### 7. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan di dapat setelah memahami keseluruhan pada setiap tahap penelitian. Saran didapatkan untuk memberikan solusi perbaikan yang dilakukan pada penelitian ini dan untuk selanjutnya

#### 8. Selesai.

### 1.7 Metodologi

#### 1.7.1 Jenis penelitian

Dalam melakukan penelitian, untuk menemukan apakah terdapat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen yang diteliti dibutuhkan perencanaan terlebih dahulu tentang jenis penelitian yang akan dilakukan serta teknik dan metode apa yang akan digunakan.

Menurut Sujoko, Stevanus, dan Yulawati (2007:7)

menyatakan bahwa "Metode penelitian merupakan bagian dari

metodologi yang secara khusus mendeskripsikan tentang cara mengumpulkan data dan menganalisis data". Metode penelitian merupakan cara yang digunakan peneliti untuk menentukan objek dan data yang akan digunakan dalam melakukan sebuah penelitian, metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif. Nazir (2003:4) menyatakan bahwa, "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang".

#### 1.7.2 Sumber Data

Dari suatu penelitian, terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87) dalam pengumpulan data dapat menggunakan:

1. Sumber data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber.
2. Sumber data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data primer. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dimana penulis melakukan kerja perakit di MPC Bandung 40400 selama 2 bulan dengan observasi dan melakukan wawancara kepada pegawai dan manager dengan mengambil data pengiriman barang.

#### 1.7.3 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif.

Metode metode analisis data ini merupakan metode yang

menggunakan wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan kerja praktik selama 2 bulan di MPC Bandung 40400, dan melakukan wawancara terhadap pegawai dan manager untuk kebutuhan data apa saja yang akan di analisis oleh peneliti.

### 1.8 Sistematika Laporan Kerja Praktik

Adapun sistematika dalam penyusunan laporan kerja praktik yang dilakukan:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bagian utama dari sebuah pengantar laporan sebelum masuk pada inti permasalahan, bab ini berisi latar belakang dan tujuan, kerangka pemikiran dan sistematika laporan kerja praktik yang dilakukan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori, landasan, paradigma, cara pandang; metode – metode yang akan digunakan; dan konsep yang telah diuji kebenarannya berkaitan dengan penelitian. Teori yang disajikan berupa tentang pengertian sistem, pengertian human error, dan pengertian terkait lainnya.

#### BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai penjabaran dari profil instansi tempat dilakukannya kerja praktik terkait visi dan misi, struktur dan informasi lainnya, menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama kerja praktik berlangsung, mengumpulkan data yang akan dibutuhkan, menguraikan masalah yang diangkat menjadi topik pembahasan dan menganalisis.

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai tentang kesimpulan yang diperoleh dari keseluruhan apa yang terdapat dalam hasil analisis, sedangkan saran mengarah kepada perbaikan, perluasan, pengembangan, dan pendalaman baik dari organisasi tempat kerja praktik maupun program studi.

#### BAB V REFLEKSI DIRI

Bab ini berisi penjabaran tentang hal positif yang diterima selama

perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik,  
memberikan manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan soft-skills dan  
kekurangan soft-skills yang dimiliki, mengidentifikasi kunci sukses  
berdasarkan pengalaman di tempat Kerja Praktik.