

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Dan Tujuan

Seiring dengan kemajuan teknologi di era modern ini, banyak masyarakat yang mulai beralih ke hal-hal praktis untuk melakukan beberapa kegiatan. Dimana sektor bisnis yang sangat beragam, mulai dari perusahaan dagang, perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa baik milik pemerintah maupun milik swasta. Dengan melakukan peningkatan pelayanan, semua perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan praktis dan terbaik untuk pelanggannya. Salah satu industri yang berkembang dekade terakhir adalah industri jasa. Dan salah satunya adalah PT Pos Indonesia.

Kebutuhan pengiriman paket, dokumen, surat serta barang dagangan online. telah menjadi salah satu kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada tepat waktu dan tempat yang tepat, serta harga yang terjangkau untuk mengirimkan barang. Dan dalam kondisi pandemic Covid-19 yang semakin menyulitkan masyarakat beraktivitas di luar, mau tidak mau mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan yang bersifat esensial dan non esensial secara online dan salah satunya kegiatan menjual dan membeli barang secara online. Hal ini menyebabkan semakin banyaknya permintaan jasa pengiriman paket, dokumen, dan surat. Tidak terkecuali untuk jasa pengiriman dengan PT. Pos Indonesia.

PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang telah didirikan sejak 26 Agustus 1746. Sebagaimana diketahui bahwa jasa bukanlah suatu barang, tetapi berupa suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadarinya, tetapi di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen. Umumnya, dikonsumsi pada saat dan waktu yang sama serta memberikan nilai tambah (misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen. Beberapa layanan yang

diberikan PT. Pos Indonesia Diantaranya Adalah Weselpos, Pos Pay, Pos Express, Pos Kilat Khusus, Dan Ems ( Express Mail Service ) International. Setiap jenis produk memiliki keunggulan masing-masing. Selain layanan PT. Pos Indonesia juga menggunakan aplikasi yang digunakan untuk proses transaksi pengiriman surat dan barang. Aplikasi pengiriman surat dan barang ini disebut dengan Aplikasi Integrated Postal Operations System (IPOS) dan aplikasi lainnya yang digunakan PT. Pos Indonesia bekerja sama dengan Mileapp. Mileapp adalah aplikasi milik PT. Paket Informasi Digital. Yang akan penulis bahas lebih lanjut hanyalah aplikasi Integrated Postal Operations System (IPOS) adalah aplikasi transaksi pengiriman surat dan barang yang paling banyak memiliki masalah kiriman gagal antar pada semua layanan milik PT. Pos Indonesia.

Aplikasi transaksi pengiriman surat dan barang Integrated Postal Operations System (IPOS) yang dimiliki Kantor pos memiliki jumlah kiriman gagal antar yang paling banyak. Dari pada salah satu aplikasinya yaitu Mileapp yang memiliki sedikit kiriman gagal antar Mulai dari beberapa penyebab kiriman gagal antar yang diterima Kantor pos paling banyak barang yang belum diterima, adanya retur pengiriman, ganti alamat, alamat tidak jelas, salah salur dan barang dalam proses pengiriman. Hal ini terjadi karena transaksi pengiriman surat dan barang menggunakan Integrated Postal Operations System (IPOS) lebih banyak bertransaksi dengan perusahaan yang bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia, yang sering mengirim surat korporat alamat yang tidak lengkap. Hal ini mengakibatkan sering terjadinya kiriman gagal antar pada layanan pengiriman paket surat dan barang.

Berdasarkan pengamatan penulis dan data yang diperoleh di PT Pos Indonesia (Persero) Mataram ini menjelaskan bahwa jumlah kiriman gagal antar khususnya untuk kiriman korporat cukup tinggi. Berdasarkan data kiriman gagal antar yang di dapatkan penulis pada bulan Juli 2021 sebesar 3.295 dan pada bulan Agustus 2021 sebesar 2.461. dari total jumlah kiriman bulan Juli 2021 sebesar 16.736, dan pada bulan Agustus sebesar 14309.

Besarnya kiriman gagal antar yang di dapatkan PT Pos Indonesia (Persero) Mataram ini cukup memperhatikan karena diluar toleransi sebesar 18% dari Total kiriman. Dan apa bila kiriman gagal antar ini tidak ditangani secepatnya, dikawatirkan terjadinya penurunan kepuasan pelanggan dan perusahaan mitra kerja sama dan dapat mengakibatkan menurunnya pendapatan Perusahaan. Jasa pengiriman surat dan paket itu sendiri harus memiliki jalur distribusi yang jelas. Untuk itu perlu penanganan yang baik antara lain meliputi pembungkusan dan penyimpanan. Agar dapat terkoordinir dengan baik maka perlu adanya sistem yang baik karena adanya masalah diatas bisa lebih terencana atau terkoordinasi. Untuk mengetahui penerapan tujuan penelitian ini adalah penanganan kiriman gagal antar pada setiap Layanan Pos yang menggunakan transaksi pengiriman surat dan barang dengan Integrated Postal Operations System (IPOS) di PT Pos Indonesia (Persero) Mataram. Untuk mengetahui solusi yang akan diberikan untuk PT Pos Indonesia (Persero) Mataram, dalam menangani kiriman gagal antar. Dalam penelitian ini objek yang harus dilakukan adalah penerapan penanganan kiriman gagal antar pada setiap layanan Pos yang menggunakan transaksi pengiriman surat dan barang dengan Integrated Postal Operations System (IPOS). Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah penerapan penanganan kiriman gagal antar yang bermasah pada kiriman PT Pos Indonesia (Persero) Mataram. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dan menulisnya dengan judul penelitian “Analisis Penanganan Kiriman Gagal Antar Pada Layanan Yang Menggunakan Aplikasi Ipos Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Mataram”.

4

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui factor-faktor penyebab banyaknya Kiriman Gagal Antar pada paket dan surat.
2. Mengetahui langkah-langkah yang di ambil dalam penanganan Kiriman Gagal Antar pada paket dan surat.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa tujuan dalam penelitian ini:

1. Menentukan factor utama dalam Kiriman Gagal Antar pada setiap Layanan Pos yang menggunakan transaksi aplikasi IPOS.
2. Menyusun alternatif solusi tambahan bagi penanganan Kiriman Gagal Antar pada Layanan Pos di PT Pos Indonesia (Persero) Mataram.

### 1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian mengarah pada tujuan yang diharapkan dan menjaga agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan semula, maka untuk permasalahan diatas ditetapkan pembatasan sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian di lakukan pada PT Pos Indonesia (Persero) Mataram sesuai tempat magang yang di pilih.
2. Penelitian berfokus kepada masalah Kiriman Gagal Antar pada setiap layanan pos yang yang menggunakan transaksi aplikasi IPOS yang menyebabkan pengaduan pelanggan.

### 1.5 Manfaat penelitian

Berdasarkan Tujuan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa manfaat dari kerja praktik ini:

5

#### 1. Bagi Penulis

Penulis menjadi lebih mengetahui permasalahan apa saja yang terjadi pada pengiriman paket dan surat khususnya pada layanan transaksi dengan aplikasi IPOS.

#### 2. Bagi Instansi

Instansi dapat lebih menyadari permasalahan yang terjadi di perusahaannya. Dan mendapatkan solusi yang diberikan penulis atas permasalahan yang terjadi di perusahaan.

#### 3. Bagi Pembaca

Dapat digunakan untuk lebih memahami permasalahan apa saja yang ada pada PT Pos Indonesia (Persero) Mataram.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

PT. Pos Indonesia (Persero) Mataram 83000

Permasalahan Kiriman Gagal Antar

Penyelesaian Masalah Dengan Metode DMAIC

Memberikan Solusi Dari Permasalahan

Penyebab Masalah Kiriman Gagal Antar

Gambar 1.1 kerangka pemikiran

6

### 1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Dalam penelitian ini data kualitatif diperoleh dari catatan harian yang diterima di PT Pos Indonesia (Persero) Mataram. Data yang digunakan penulis yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 1998:91). Adapun bentuk data primer yang diperoleh dari perusahaan, yaitu:

- a. Wawancara dengan pendamping di PT Pos Indonesia (Persero) Mataram. Manager Pengelolaan dan bagian Mandor.
- b. Observasi langsung di perusahaan dengan mengamati langsung bagaimana penerapan penanganan kiriman gagal antar dan keluhan pelanggan yang dilakukan perusahaan saat memberikan solusi terhadap pelanggan.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau sumber lain secara tidak langsung oleh penulis dari subyek penelitian (Azwar, 1998:91). Dalam penelitian yang dilakukan di PT POS INDONESIA (Persero) Mataram, data sekunder yang diperoleh dari perusahaan meliputi:

- a. Sejarah PT POS INDONESIA (Persero)
- b. Visi dan Misi

c. Produk dan Layanan

d. Struktur Organisasi

e. Job desk

f. Data kiriman gagal antar.

2. Metode analisis yang digunakan

Dalam teknik analisis data ini menggunakan analisa deskriptif. Tujuan dari penelitian ini mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena dan

7

menyuguhkan apa adanya. Sehingga peneliti akan menggambarkan mengenai penanganan kiriman gagal antar pada setiap layanan pos yang ada pada PT Pos Indonesia (Persero) Mataram.

Model utama pemecahan masalah yang digunakan dalam laporan Kerja Praktek ini adalah Six Sigma model DMAIC yang digunakan untuk melakukan perbaikan terus menerus. Adapun model DMAIC dapat dilihat.

Gambar 1. 2 Alur model DMAIC

1.7 Sistematika Laporan Kerja Praktik

BAB 1 Pendahuluan

Pendahuluan merupakan bab pertama dari karya tulis yang berisi jawaban apa dan mengapa penelitian itu perlu dilakukan. Bagian ini memberikan gambaran mengenai topik penelitian yang hendak disajikan. Oleh karena itu, pada bab pendahuluan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berisi tentang penulis menguraikan teori yang terkait dengan topik Laporan Kerja Praktik.

BAB III Pembahasan

Bab ini terdiri atas profil perusahaan, aktifitas kerja praktek, pengumpulan data dan pengolahan data. Dari permasalahan yang telah di pilih.

BAB IV Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari laporan kerja praktek tersebut

BAB V Refleksi Diri

Define Measure Analyze Improve Control

8

Bab ini penulis melihat kembali pengalaman yang telah dijalani dalam kerja praktik untuk dapat menarik lessons learned bagi diri sendiri dan dilanjutkan dengan penyusunan sebuah action plan untuk mengurangi kesenjangan (gap) yang masih ada antara harapan dan kenyataan.

9