Ekonomis: Journal of Economics and Business, 6(2), September 2022, 439-443
Publisher: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Batanghari Jambi
Address: Jl. Slamet Ryadi, Broni-Jambi Kodepos: 36122
Website: http://ekonomis.unbari.ac.id, email: ekonomis.unbari@gmail.com
ISSN 2597-8829 (Online), DOI 10.33087/ekonomis.v6i2.561

Analisis Faktor Penyebab Kiriman Gagal Antar Pada PT. Pos Indonesia Drop Center Soreang Kabupaten Bandung Jawa Barat

Allysha Maharani Dewi, Tiris Sudrartono
Politeknik Piksi Ganesha Bandung
Correspondence email: piksi.allysha.18404111@gmail.com, Tiris.Sudrartono@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kiriman gagal antar pada PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Kuantitatif dengan penyajian data menggunakan *Check sheet, Pareto Chart*, dan *Fishbone Diagram*. Sampel yang digunakan adalah data pengiriman selama bulan Juli-September 2021. Dari hasil analisis diketahui bahwa penyebab utama terjadinya kiriman gagal antar di PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat adalah Alamat Tidak Jelas/Lengkap diikuti dengan tujuh faktor lainnya seperti Alamat Tidak Dikenal, Penerima Pindah, Ditolak Penerima, Rumah Kosong, Alamat Buntu, Penerima Meninggal Dunia, dan Sebab Kahar. Untuk meminimalisir hal tersebut tentu PT. Pos Indonesia (Persero) memberikan standar dan target kiriman gagal antar. Didapatkan hasil rata-rata tingkat kiriman gagal antar selama periode penelitian sebesar 5,7%. Hal ini menunjukan bahwa perusahaan belum mencapai target maksimal kiriman gagal antar yakni sebesar 3%. Adapun saran bagi perusahaan agar dapat meminimalisir penyebab kiriman gagal antar yakni dengan cara meningkatkan pengawasan terhadap penulisan alamat sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku dan selalu melakukan *re-check* ketika akan melakukan pengiriman surat atau barang.

Kata kunci: Faktor Penyebab; Gagal Antar; Pengiriman;

Abstract. *This research purposely to know the factors that affect the failed shipments at PT. Pos Indonesia Drop Center Soreang Bandung Regency, West Java. This research used Quantitative Descriptive Methode with explanation data using Check Sheet, Pareto Chart and Fishbone Diagram. The sample used delivery data from Juli-September 2021. The Result of the analysis show that the main cause of failed shipment at PT. Pos Indonesia Drop Center Soreang Bandung Regency, West Java is an Unclear/Uncomplete Address followed by seven factors such as Unknown Address, Recipient Moved, Rejected by Recipient, Empty House, Clogged Address, Recipient Died and Cause of Force Majeure. To minimize this factors, PT. Pos Indonesia (Persero) provides standards and target for failed shipments. It was found that the average rate of failed shipment during the research was 5,7%. This research show that the company has not reached the maximum target for failed shipments which is 3%. As for suggestions for companies to minimize the causes of failed shipments by increasing supervision of writing addresses in accordance with applicable SOP (Standar Operating Procedures) and always re-checking when sending letters or goods.*

Keywords**:** *Causative Factors; Delivery; Failed Shipment*

PENDAHULUAN

Dikehidupan yang modern dan maraknya bisnis *online* dalam melakukan transaksi jual-beli banyak toko *online* pun secara individual memerlukan perusahaan ekspedisi untuk melakukan pelayanan jasa dan pengiriman barangnya. Sebuah pengiriman tentunya mencakup saluran distribusi dan logistik. Saluran distribusi sebagai penyaluran barang dan logistik sebagai alat penyalur kiriman tersebut. Menurut (Basuki, 2019). Saluran pemasaran/saluran distribusi merupakan serangkaian partisipan organisasional yang dilakukan semua fungsi yang dibutuhkan untuk menyampaikan produk/jasa dari penjual ke pembeli akhir dan menurut (Ii and Pustaka, 2002). Logistik adalah keseluruhan bahan, barang, alat dan sarana yang diperlukan dan dipergunakan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya.

Namun tentu, masyarakat tetap ingin pengiriman yang optimal dan efektif sesuai dengan kebutuhan pengirim. Hal ini terlihat dari bebagai jenis dan bentuk barang yang dikirim penjual. Sehingga jenis-jenis pengiriman barangnya harus mulai diperhatikan oleh perusahaan ekspedisi tersebut dengan memberikan inovasi-inovasi baru. Salah satu perusahaan ekspedisi BUMN (Badan Usahan Milik Negara) yang bergerak pada bidang pelayanan jasa pos dan pengiriman barang adalah PT. Pos Indonesia (Persero). Upaya perusahaan dalam memberikan inovasi-inovasi baru dalam pengiriman surat dan barang bisa dilihat dari jenis pengiriman barang yang beragam dengan ketentuannya masing-masing seperti SKH/PPKH, EMS, Pos *Express*, *ONine* dan lain-lain.

Dengan inovasi dalam setiap pengiriman surat dan barang tentu kurir diharuskan profesional dalam bekerja, namun tak dapat dipungkiri dalam peningkatan pelayanan jasa dan pengiriman barangnya di PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat didapati kendala yang dihadapi terutama pada pengiriman barangnya. Kendala tersebut yaitu adanya kiriman gagal antar oleh kurir yang terjadi disetiap periodenya dan juga

alasan penerima dibalik kiriman gagal antar tersebut. Agar mengetahui alasan tersebut, perlu dilakukannya analisis. Menurut (Arafat, 2015) analisis adalah usaha untuk mengurai suatu masalah menjadi bagian-bagian. Sehingga, susunan tersebut tampak jelas dan kemudian bisa ditangkap maknanya atau dimengerti duduk perkaranya. Tentunya PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki standar atau target maksimal kiriman gagal antar yakni sebesar 3% dari total pengiriman untuk meminimalisir kiriman gagal antarnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kiriman gagal antar di PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

METODE

Metode yang dipakai pada penelitian ini adalah metode Deskriptif Kuantitatif dengan sampel data yang diambil dari bulan Juli-September 2021. Menurut Bungin (2015) metode penelitian Deskriptif Kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variable penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawancara, diobservasi, serta yang dapat diungkapkan melalui bahan-bahan documenter. Pengumpulan data ini diambil dengan cara observasi dan wawancara di PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat untuk menganalisis masalah yang menjadi penyebab utama dan penyebab paling umum kiriman gagal antar menggunakan: 1) Check Sheet; 2) Pareto Chart; dan 3) Fishbone Diagram

HASIL

Tabel 1
Data Jumlah Barang Masuk, Barang Diantar dan Gagal Antar Pada PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat Periode Juli-September 2021

Bulan	Barang Masuk	Yang Diantar	Gagal Antar	Persentase Berhasil Diantar	Persentase Gagal Antar
Juli	21.818	20.512	1.306	94%	6%
Agustus	28.333	26.629	1.704	94%	6%
September	42.433	40.326	2.107	95%	5%
Total	92.584	87.467	5.117	95%	5%

Sumber: Neraca Kiriman PT. Pos Indonesia Drop Center Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat, data olahan

Tabel 1 diketahui bahwa total barang masuk selama periode Juli-September 2021 sebanyak 92.584 dengan jumlah barang yang berhasil diantar sebanyak 87.467 dengan *persentase* sebesar 95% sedangkan banyaknya barang yang gagal antar sebanyak 5.117 dengan *persentase* sebesar 5%. Hasil penelitian tersebut didapat rata-rata banyaknya barang gagal antar selama 3 bulan periode penelitian adalah 5,7%. Hal ini menunjukan bahwa PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat masih belum mencapai target maksimal gagal antar yang ditentukan yakni sebesar 3%.

Tabel 2
Rekapitulasi Faktor Penyebab Gagal Antar Pada PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat Periode Juli-September 2021

Alasan Gagal Antar	Juli	Agustus	September	Total
Alamat Tidak Jelas/Lengkap	463	677	774	1.914
Alamat Tidak Dikenal	511	558	742	1.811
Penerima Pindah	271	378	502	1.151
Ditolak Penerima	31	63	49	143
Rumah Kosong	11	13	25	49
Alamat Buntu	13	12	6	31
Penerima Meninggal Dunia	5	3	8	16
Sebab Kahar	1	-	1	2
Total	1.306	1.704	2.107	5.117

Sumber: Neraca Kiriman PT. Pos Indonesia Drop Center Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat, data olahan

Tabel 2 bahwa dari 5.117 kiriman yang gagal antar selama 3 bulan periode penelitian, faktor penyebab tertinggi pertama adalah Alamat Tidak Jelas/Lengkap, yakni sebanyak 1.914 dan faktor kedua adalah Alamat Tidak Dikenal, yakni sebanyak 1.811 dan Sebab Kahar merupakan faktor kiriman gagal antar terendah.
Penjelasan terkait faktor-faktor gagal antar tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Alamat Tidak Jelas/Lengkap. Biasanya alamat tidak jelas/lengkap adalah kondisi ketika pengirim tidak mencantumkan secara jelas atau lengkap alamat yang dikirim. Seperti tidak mencantumkan RT dan RW atau penulisan yang terbalik, hanya mencantumkan nama jalan bahkan tidak mencantumkan nomor rumah.
b. Alamat Tidak Dikenal. Kondisi barang diretur kembali karena penerima tidak dikenal atau salah orang. Bisa juga dikarenakan salah wilayah pengiriman sehingga dikirim ulang ke kantor pusat. Dapat dikarenakan penulisan alamat pengirim dan penerima tidak sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga menyebabkan *human error* dari bagian Loket dan barang kembali ke pengirim.
c. Penerima Pindah. Hal ini banyak terjadi pada perusahaan ketika akan mengirimkan surat atau barang yang mana data internal perusahaan yang tidak terupdate atau bisa saja karena sudah cukup lama waktu pemesanan dan dikirim ketika penerima sudah pindah alamat.
d. Ditolak Penerima. Penolakan pada kiriman barang dikarenakan *packing* yang sudah rusak sehingga terindikasi kiriman sudah dibuka, barang tidak sesuai atau tidak merasa memesan barang tersebut.
e. Rumah Kosong. Rumah tidak berpenghuni atau kosong. Biasanya penyebab dengan faktor ini bisa saja memang penerima pindah atau terindikasi *Fake Order*.
f. Alamat Buntu. Alamat yang tertera menunjukan jalan buntu sehingga alamat tidak ditemukan dan menyebabkan gagal antar.
g. Penerima Meninggal Dunia. Penerima meninggal dunia sehingga barang diretur dan menyebabkan pengiriman gagal antar.
h. Sebeb Kahar. Faktor ini ketika adanya kejadian yang tidak diduga seperti pohon tumbang, kecelakaan, banjir atau kendala lainnya.

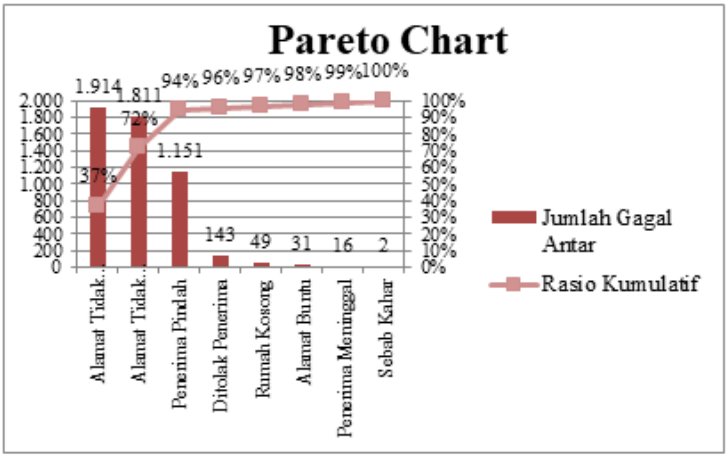
Pareto Chart merupakan metode pengolahan data statistik untuk mencari akar permasalahan terhadap suatu produk sehingga perusahaan dapat mengetahui penyebab-penyebab terjadinya cacat dan dapat meminimalisir permasalahan yang terjadi karena penyebab yang sama. *Pareto Chart* pun dapat menentukan masalah mana yang harus segera diselesaikan dan mana yang dapat ditunda penyelesaiannya. Menurut Permadi, dkk (2021) adapun langkah-langkah untuk membuat *Pareto Chart:* (a) mengumpulkan data dalam rentang waktu tertentu; (b) menyusun jumlah faktor-faktor penyebab kiriman gagal antar dari yang terbesar hingga yang terkecil; dan (c) menghitung persentase jumlah faktor dari penyebab kiriman gagal antar dengan rumus berikut: Persentase Total Masalah Setiap Jenis = $\frac{Jumlah\ masalah}{total\ masalah}$ x 100%.

Tabel 3 diketahui bahwa Alamat Tidak Jelas/Lengkap menduduki persentase tertinggi sebesar 37% sebagai faktor penyebab kiriman gagal antar. Faktor penyebab kedua adalah Alamat Tidak Dikenal dengan persentase 35%. Faktor penyebab ketiga adalah Penerima Pindah dengan persentase 22%. Faktor penyebab keempat adalah Ditolak Penerima dengan persentase 2%. Faktor penyebab kelima adalah Rumah Kosong dengan persentase 1%. Faktor penyebab keenam adalah Alamat Buntu dengan persentase 1%. Faktor penyebab ketujuh adalah Penerima Meninggal Dunia dengan persentase 1% dan yang terakhir faktor penyebab kedelapan adalah Sebab Kahar dengan persentase 1%. Sedangkan Gambar 1 hasil *Pareto Chart* di atas bahwa faktor yang cenderung lebih sering terjadi adalah faktor Alamat Tidak Jelas/Lengkap. Maka faktor utama penyebab kiriman gagal antar pada PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat adalah Alamat Tidak Jelas/Lengkap.

Tabel 3
Persentase Kumulatif Faktor Penyebab Gagal Antar Pada PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat Periode Juli-September 2021

Penyebab Gagal Antar	Jumlah Gagal Antar	Kumulatif Gagal Antar	Persentase Gagal Antar	Rasio Kumulatif
Alamat Tidak Jelas/Lengkap	1.914	1.914	37%	37%
Alamat Tidak Dikenal	1.811	3.725	35%	72%
Penerima Pindah	1.151	4.876	22%	94%
Ditolak Penerima	143	5.019	2%	96%
Rumah Kosong	49	5.068	1%	97%
Alamat Buntu	31	5.099	1%	98%
Penerima Meninggal	16	5.115	1%	99%
Sebab Kahar	2	5.117	1%	100%
Total	5.117			

Sumber: Neraca Kiriman PT. Pos Indonesia Drop Center Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat, data olahan



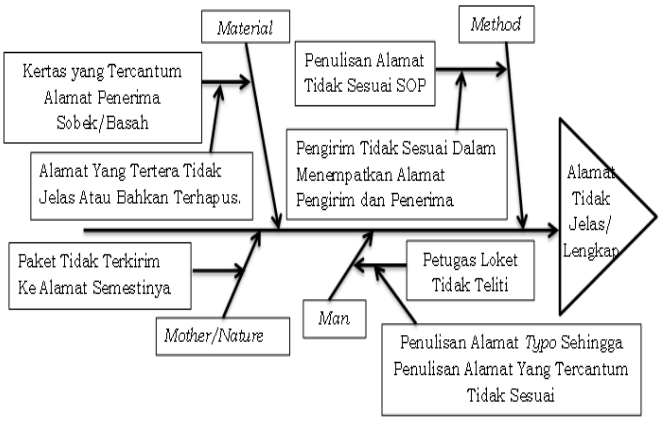
Sumber: data olahan

Gambar 1.
***Pareto Chart* Faktor Penyebab Kiriman Gagal Antar**

Fishbone Diagram atau biasa disebut juga dengan *Cause-and-Effect Diagram* atau *Ishikawa Diagram* yang merupakan salah satu tujuh alat kualitas dasar (*Seven Basic Quality Tools*). Menurut Tague (2005:247). *Fishbone Diagram* digunakan ketika kita ingin mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah dan terutama ketika sebuah *team* cenderung jatuh berpikir pada rutinitas. *Fishbone Diagram* akan mengidentifikasi sebab potensial yang kemungkinan menjadi akar penyebab masalah dan menentukan tindakan atau langkah *Improvement* yang akan dilakukan melalui sesi *Brainstorming*. Masalah akan dipecah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan mencakup manusia, material, mesin, prosedur, kebijakan dan sebagainya. Maka dapat kita lihat penyebab utama gagal antar kiriman surat dan paket oleh kurir karena Alamat Tidak Jelas/Lengkap di PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Penjabaran *Fishbone Diagram* pada Gambar 2 sebagai berikut:

a. Penulisan Alamat Tidak Sesuai SOP (*Method*). Pengirim tidak sesuai dalam menempatkan dan mencantumkan alamat pengirim dan penerima sehingga petugas loket menuliskan kembali alamat pengirim. Karena sesuai dengan ketentuan penulisan alamat pengirim berada di belakang dan alamat penerima di depan. Hal tersebut yang menyebabkan status kiriman gagal antar.
b. Petugas Loket Tidak Teliti (*Man*). Petugas loket yang tidak teliti dalam penulisan alamat atau *typo* sehingga penulisan alamat yang tercantum tidak sesuai, tidak lengkap atau tidak ditemukan sehingga menyebabkan status kiriman gagal antar.
c. Kertas Yang Tercantum Alamat Penerima Sobek/Basah (*Material*). Kertas yang sobek/basah pada bagian alamat menyebabkan alamat yang tertera tidak jelas atau bahkan terhapus sehingga menyebabkan status kiriman gagal antar.
d. Paket Tidak Terkirim ke Alamat Semestinya (*Mother/Nature*). Alamat yang tidak jelas/lengkap, kurir mengirimkan paket ke alamat yang tidak semestinya atau bahkan tersesat.
e.



Sumber: data olahan

Gambar 2.
***Fishbone Diagram* Kiriman Gagal Antar Faktor Alamat Tidak Jelas/Lengkap**

SIMPULAN

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa selama periode penelitian bulan Juli-September 2021 didapat persentase rata-rata kiriman gagal antar sebesar 5,7%, Hal ini menunjukan bahwa perusahaan belum mencapai standar dan target maksimal kiriman gagal antar yang ditentukan yakni sebesar 3%. Faktor penyebab utama gagal antar kiriman surat dan barang di PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung, Jawa Barat adalah Alamat Tidak Jelas/Lengkap dengan Persentase sebesar 37% dan Faktor penyebab kedua adalah Alamat Tidak Dikenal dengan persentase sebesar 35%.

DAFTAR PUSTAKA

Arafat, N. 2015. Analisis Pendidikan Karakter Religius Dan Disiplin Pada Anak Usia Sekolah Dasar, *Studi Kasus pada SDIT Muhammadiyah Al-Kautsar Gumpang Kartasura*, 1(1), 1–10.

Basuki, K. 2019. Saluran Distribusi, *Jurnal Online Internasional & Nasional 7*(1)

Bungin, Burhan. 2015. *Metode Penelitian Deskriptif: Pengertian, Langkah & Macam - serupa.id*. Available at: https://serupa.id/metode-penelitian-deskriptif/ (Accessed: 23 May 2022).

Ii, 2002, BAB II Tinjauan Pustaka, 1–64.

Permadi, D., Guslan, D., Maylani, J. 2021. Analisis Gagal Antar Kiriman Surat Dan Paket Dengan Menggunakan Metode TQM (*Total Quality Management*) (Studi Kasus: PT Pos Indonesia (Persero)-Unit Pelaksana Operasi Bogor). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran, 11*(1), 3–10.

Tague, N.R. 2005. *Fishbone Diagram dan Langkah-Langkah Pembuatannya – Blog Eris*. Available at: https://eriskusnadi.com/2011/12/24/fishbone-diagram-dan-langkah-langkah-pembuatannya/ (Accessed: 23 May 2022).