

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 menunjukkan 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 berbagai 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