

**ANALISIS PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
MENGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)
DENGAN STUDI KASUS PT POS INDONESIA CABANG SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Mohamad Khoiron Safii
NIM : 2021510027
Pembimbing : Siti Nurminarsih ST., MT.

ABSTRAK

Maraknya jual beli secara *online* terutama dengan adanya *e – commerce* membuat transaksi jual beli secara *online* di lima tahun terakhir mengalami peningkatan. *E – commerce* melakukan distribusi barangnya ke konsumen menggunakan pihak ketiga atau perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman. PT Pos Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman dan sudah ada lama di Indonesia dengan jangkauan layanan seluruh Indonesia. Meskipun sudah ada lama di Indonesia, bukan berarti tidak memiliki masalah. PT Pos Indonesia masih memiliki masalah dalam keterlambatan pengiriman barang yang dibuktikan dengan adanya keluhan dari konsumen sebanyak 10 sampai 15 dalam. Berdasarkan hasil pengolahan didapatkan faktor – faktor yang mempengaruhi keterlambatan dan mengidentifikasi alternatif solusi. Skenario yang diusulkan dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) untuk mengetahui faktor dari keterlambatan dan memilih alternatif solusi dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Berdasarkan hasil pengolahan didapatkan bahwa faktor yang mempengaruhi keterlambatan yaitu hilangnya resi pengiriman pada barang dan alternatif solusi terpilih yaitu perbaikan standart pelabelan.

Kata Kunci: Keterlambatan, PT Pos Indonesia, *Root Cause Analysis*, *Analytical Hierarchy Process*

***ANALYSIS OF DELIVERY DELAY CAUSE USING ANALYTICAL
HIERARCHY PROCESS (AHP) METHOD WITH CASE STUDY OF PT POS
INDONESIA BRANCH SURABAYA***

Name Of Student : Mohamad Khoiron Safii
NIM : 2021510027
Advisor : Siti Nurminarsih ST., MT.

ABSTRACT

The rise of buying and selling online, especially with e-commerce, making buying and selling transactions online in the last five years has increased. E-commerce distributes goods to consumers using third parties or companies engaged in shipping. PT Pos Indonesia as a company engaged in shipping and has been around for a long time in Indonesia with a range of services throughout Indonesia. Even though it has been a long time in Indonesia, it does not mean that it does not have a problem. PT Pos Indonesia still has problems in shipping delays as evidenced by 10 to 15 complaints from consumers. Based on the results of the processing obtained factors that affect the delay and identify alternative solutions. The proposed scenario uses the Root Cause Analysis (RCA) method to determine the factors of delay and choose an alternative solution using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. Based on the results of processing found that the factors that influence delays are the loss of delivery receipts on goods and the alternative chosen solution is the improvement of labeling standards.

Keywords: Delay, PT Pos Indonesia, Root Cause Analysis, Analytical Hierarchy Process