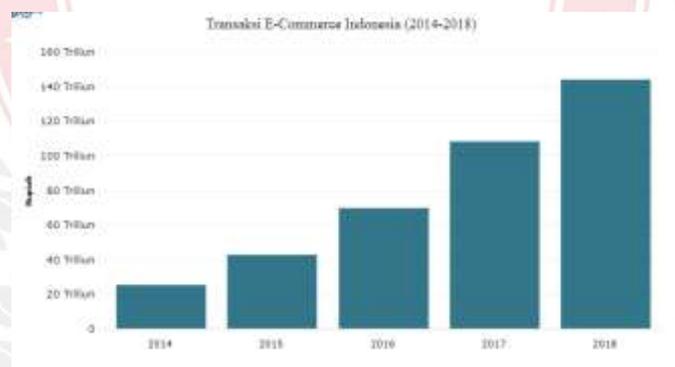


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan layanan internet menyebabkan meningkatnya transaksi jual beli secara online. Menurut Liao and Cheung (2002) Semakin tingginya pengguna internet, semakin meningkat pula pembelian melalui media *online*. Maraknya konsumen menggunakan media *online* dalam melakukan pembelian barang, membuat *developer* menciptakan sebuah wadah dimana di dalamnya terdapat toko – toko yang menjual produknya atau yang biasa disebut *e – commerce*. Munculnya *e – commerce* semakin memudahkan para konsumen untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*, sehingga menyebabkan transaksi melalui *e – commerce* di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan melalui grafik perkembangan transaksi *e – commerce* di Indonesia.



**Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Transaksi E - Commerce**

Terdapat gambar 1.1 yang dikutip dari KataData.co.id memperlihatkan bahwa perkembangan transaksi *e – commerce* di Indonesia meningkat. Perkembangan ini memberikan dampak kepada perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman, dimana banyak bermunculan perusahaan – perusahaan baru yang bergerak dibidang pengiriman guna memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin meningkat. Munculnya perusahaan – perusahaan tersebut menunjukkan bahwa semakin majunya distribusi yang ada berbanding lurus dengan

berkembangnya teknologi. Perkembangan teknologi tersebut membawa dampak bagi perusahaan pengiriman, dimana terdapat peningkatan arus pada pengiriman barang karena adanya perusahaan *e – commerce*. PT Pos Indonesia sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman yang sudah lama ada di Indonesia dengan jangkauan layanan seluruh Indonesia juga merasakan dampak dari peningkatan arus pengiriman barang tersebut.

PT Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan pos lalu lintas berita, uang, dan barang. PT Pos Indonesia memiliki layanan dengan jangkauan seluruh wilayah Indonesia. PT Pos Indonesia memiliki layanan paket dengan opsi pengiriman yang ditentukan oleh konsumen, dimana setiap opsi pengiriman paket terdapat batas waktu maksimal yang harus di penuhi oleh PT Pos Indonesia. Pengiriman paket konsumen mayoritas menggunakan jasa kurir dari PT Pos Indonesia yang telah dibagi sesuai wilayahnya. Dengan opsi pengiriman tersebut seperti Surat Kilat Khusus, Pos Kilat Khusus, dan Paket Pos Biasa. Dengan banyaknya opsi pengiriman barang tentunya ada beberapa proses yang harus di lewati seperti, penyortiran berdasarkan layanan kemudian dilanjut penyortiran berdasarkan kota tujuan hingga barang dikirim sampai ke rumah pelanggan oleh kurir PT Pos Indonesia cabang Surabaya.

Pengiriman barang dilakukan PT Pos Indonesia cabang Surabaya dengan memperhatikan batas pengiriman yang di tawarkan kepada konsumen melalui opsi pengiriman paket, namun pada kondisi eksisting karena banyaknya poduk yang harus dikirimkan mengakibatkan munculnya beberapa masalah, sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen. Adanya kendala pada satu proses akan mengakibatkan proses lainnya tersendat. Dengan tersendatnya proses tersebut kemungkinan keterlambatan muncul ditengah tuntutan konsumen yang menginginkan barangnya sampai di tujuan tepat waktu. Keterlambatan yang dilakuan secara terus menerus berakibat pada penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kinerja dari PT Pos Indonesia cabang Surabaya, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keluhan dari konsumen ke *customer care* yang ada di PT Pos Indonesia cabang Surabaya.

Terdapat 10 hingga 15 konsumen setiap harinya yang mengeluhkan atas keterlambatan barang yang diterima, jika diakumulasikan dalam satu bulan keluhan mengenai keterlambatan terbilang banyak. Keterlambatan pengiriman juga mengakibatkan kemunduran pada perusahaan. Faktor – faktor keterlambatan pengiriman yang dimaksud pada penelitian ini yaitu faktor – faktor keterlambatan pengiriman kepada konsumen yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal perusahaan. Dengan permasalahan yang di hadapi peneliti ingin menganalisa faktor apa yang berpengaruh dalam keterlambatan pengiriman barang dan memberikan alternatif solusi dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA), kemudian alternatif solusi tersebut dibobotkan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk memperoleh alternatif solusi terbaik.

*Root Cause Analysis* (RCA) dapat digunakan untuk mencari akar penyebab dari sebuah permasalahan. Menurut Febriansyah (2017) RCA merupakan proses pemecahan masalah yang berupa investigasi untuk menemukan akar dari permasalahan. *Root Cause Analysis* (RCA) juga dapat disebut dengan nama *5 Whys Analysis*, dimana tujuan dari melakukan proses tersebut adalah mencari akar dari suatu permasalahan. “ *5 Whys Analysis* ” akan sesuai jika dikombinasikan dengan diagram *fishbone* untuk menganalisa apakah setiap penyebab permasalahan merupakan akar dari permasalahan. AHP dapat digunakan untuk mendapatkan bobot berdasarkan kriteria dan subkriteria dengan melakukan langkah – langkah seperti menyusun hirarki, perbandingan berpasangan, menghitung matriks perbandingan, dan menghitung konsistensi.

Penelitian sebelumnya mengenai *Root Cause Analysis* (RCA) dilakukan oleh Singarimbun (2018) mengenai faktor – faktor yang menyebabkan produktivitas menurun dengan menggunakan metode *Objective Matrix* (OMAX) dan *Root Cause Analysis* (RCA) dengan hasil mampu menganalisis faktor – faktor penyebabnya dan berhasil membuat rekomendasi perbaikan. Kemudian penelitian yang dilakukan Febriansyah (2017) mengenai permasalahan pengelolaan barang milik daerah dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dengan berhasil menemukan faktor – faktor yang mempengaruhi pengelolaan barang milik daerah. Sedangkan Permadi (2015) melakukan penelitian yang bertujuan

untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengiriman material serta memberikan usulan alternatif dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Penelitian ini dilakukan untuk memecahkan permasalahan mengenai faktor apa yang berpengaruh terhadap keterlambatan pengiriman barang yang ada di PT Pos Indonesia dan solusi dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Kemudian alternatif solusi tersebut dibobotkan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk memperoleh alternatif solusi terbaik. Sehingga dari penggunaan dua metode tersebut didapatkan faktor yang mempengaruhi keterlambatan dengan cara melakukan *brainstorming* atau wawancara dengan pihak terkait, yang nantinya faktor – faktor tersebut akan digunakan sebagai salah satu kriteria pemilihan alternatif pada AHP.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana mengidentifikasi faktor – faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang di PT Pos Indonesia cabang Surabaya ?
2. Bagaimana memilih alternatif solusi untuk penyelesaian keterlambatan pengiriman barang di PT Pos Indonesia cabang Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini dapat dijabarkan yaitu:

1. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen yang terjadi pada PT Pos Indonesia cabang Surabaya.
2. Mendapatkan alternatif solusi atas keterlambatan pengiriman barang di PT Pos Indonesia.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk meningkatkan jasa pelayanan yang ada di PT Pos Indonesia kantor cabang Surabaya. Selain itu diharapkan bisa menjadi masukan untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan lebih efisien untuk mencapai tujuan perusahaan dan semakin bisa diimplementasikan.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya maupun penelitian yang berkaitan dengan implementasi metode *Root Cause Analysis* (RCA) terhadap analisa keterlambatan pengiriman barang dan pembobotan alternatif menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di PT Pos Indonesia cabang Surabaya

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan mengenai implementasi metode *Root Cause Analysis* (RCA) terhadap analisa keterlambatan pengiriman barang dan pembobotan alternatif menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di PT Pos Indonesia cabang Surabaya.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada divisi proses yang ada di puri dan divisi pengiriman
2. Penelitian ini hanya berlingkup pada area Surabaya.

#### **1.6 Asumsi Penelitian**

Adapun asumsi penelitian ini adalah seluruh proses sebelum dilakukan penyortiran telah dilaksanakan sesuai prosedur.