

ANALISA RISIKO PENGIRIMAN BARANG DI KANTOR POS PORSEA, CABANG BALIGE

Budi Nur Siswanto¹, Amida Anis², Lang Bilawa³, Realyta B.U. Sirait⁴, Prokopius Andika W⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Jl. Sariasih No 54, Bandung 40151, Indonesia

Korespondensi:
budinur@ulbi.ac.id

ABSTRACT: *This study aims to analyze and identify the risks involved in package delivery at PT Pos Porsea, a branch of PT Pos Indonesia, which is a logistics company that strategically manages the procurement, movement, and storage of materials, components, and finished goods. The Fishbone Diagram method is used to analyze risk, and the results are used to create questionnaires for employees. Based on the results, the risk of lost or damaged parcels was found to be caused by courier fatigue and poor sorting practices. The risk of application errors is caused by internet connectivity issues, leading to repetitive tasks and increased fatigue, ultimately leading to the risk of accidents. The study focused on the risks involved in the package delivery process and not on work-related accidents. The results of the study can support the identification and mitigation of risks within the company.*

Keywords:: Logistic, Risk, Cause Effect Diagram, PT Pos Indonesia.

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi risiko yang terlibat dalam pengiriman paket di PT Pos Porsea, cabang Balige. PT Pos Indonesia yang merupakan perusahaan logistik yang secara strategis mengelola pengadaan, pergerakan, dan penyimpanan bahan, komponen, dan barang jadi. Metode Diagram Fishbone atau Cause and Effect Diagram digunakan untuk menganalisis risiko, dan hasilnya digunakan untuk membuat kuesioner bagi karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, risiko paket hilang atau rusak ditemukan disebabkan oleh kelelahan kurir dan praktik penyortiran yang buruk. Risiko kesalahan aplikasi disebabkan oleh masalah jaringan internet yang menyebabkan kurir perlu mengerjakan tugas berulang sehingga menyebabkan peningkatan kelelahan, yang pada akhirnya mengarah pada risiko kecelakaan. Studi ini berfokus pada risiko yang terlibat dalam proses pengiriman paket dan bukan pada kecelakaan terkait pekerjaan. Hasil penelitian dapat mendukung identifikasi dan mitigasi risiko di dalam perusahaan.

Kata Kunci: Logistik, Risiko, Fishbone Diagram, PT Pos Indonesia .

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang setiap perusahaan saling berkompetisi untuk menciptakan suatu layanan atau produk yang dapat memuaskan pelanggan. Perusahaan terlibat dalam pertempuran yang sulit untuk memenangkan pelanggan di lingkungan industri yang menjadi semakin kompleks. Kemampuan perusahaan untuk menambah nilai pada suatu produk setelah diberikan kepada konsumen sama pentingnya dengan kemampuannya untuk membuat produk, yang merupakan aktivitas khususnya. Saat ini, diyakini bahwa logistik dapat menambah nilai lebih bagi bisnis karena fungsi-fungsi ini dianggap sebagai perpanjangan dari operasi manufaktur, yang dapat membantu bisnis meningkatkan pendapatan

mereka.

Martin berpendapat pada tahun 1998 tentang pemenuhan pesanan hemat biaya bahwa manajemen logistik mengacu pada proses yang secara strategis mengatur perolehan bahan, pergerakan dan penyimpanan bahan, komponen, dan penyimpanan barang jadi melalui organisasi dan jaringan pemasarannya dengan cara tertentu sehingga keuntungan dapat dimaksimalkan untuk saat ini dan masa depan. Namun, untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan, dimana pelanggan menginginkan barang yang terbaik tidaklah lepas dari yang dinamakan dengan risiko. Risiko merupakan kejadian prospektif yang dapat berbahaya karena ada ketidakpastian tentang kejadiannya, dan ketidakpastian ini menciptakan kondisi yang mengarah pada peningkatan bahaya yang dihasilkan dari tindakan yang beragam (Yasa et al., 2013).

Berdasarkan informasi dari *Centre for Risk Management Studies (CRMS)*, Indonesia melaporkan pada tahun 2019 bahwa tingkat penerapan manajemen risiko di Indonesia adalah 76%. Persentase yang tinggi menunjukkan bahwa pendekatan Indonesia terhadap manajemen risiko sedang berkembang, namun hanya 33% dari logistik perusahaan yang efisien dan efektif dalam hal penerapan manajemen risiko. Ini menunjukkan bahwa sejumlah besar bisnis telah mengabaikan manajemen risiko dalam logistik adanya risiko bisa menjadi halangan untuk mencapai kepuasan pelanggan, walaupun setiap aktivitas akan memiliki risikonya tersendiri, namun tetap saja hal tersebut akan menurunkan nilai yang dimiliki oleh perusahaan terhadap pelanggan. Baik itu perusahaan dalam skala besar atau kecil. Salah satu perusahaan tersebut adalah PT Pos Indonesia.

PT Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang logistik dan merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah tertua di Indonesia. Oleh sebab itu, PT Pos sudah menjangkau sampai daerah-daerah di Indonesia. Salah satu dari daerah tersebut adalah Sumatera Utara, kantor Pos Porsea, Cabang Balige. Pengiriman yang selalu dilakukan Cabang Balige menuju *customer* tidak akan terlepas dari risiko yang ada. Oleh sebab itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis risiko dalam proses pengiriman barang menuju *customer*.

Pada proses bisnisnya tentunya terdapat berbagai risiko - risiko yang berpotensi dapat terjadi pada lingkungan kerja. Identifikasi risiko operasional adalah risiko kerugian yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai akibat dari kegagalan dan kurang memadainya proses internal, karena kelemahan karyawan (kurang kompeten, kurang pengetahuan, kurang teliti dalam menjalankan tugasnya) atau terdapat kecurangan yang dilakukan, adanya sistem yang terpasang lemah, atau karena kejadian eksternal (Akmal & Kurnia, 2023).

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Risiko

Adanya perkembangan zaman sekarang sehingga munculnya teknologi yang berkembang pesat untuk mendorong pertumbuhan perekonomian disektor jasa. Banyak pengiriman yang bervariasi termasuk jasa pengiriman PT Pos Indonesia. Dalam pengiriman paket tersebut, tentunya ada risiko yang mungkin akan terjadi. Oleh karena itu, dalam risiko ada yang namanya unsur ketidakpastian. Di sektor bisnis, ketidakpastian tidak dapat dihindari dan akan memiliki efek yang mungkin berbahaya bagi bisnis dan individu. Beban ketidakpastian jatuh pada mereka yang mengelola bisnis. (Normaria Mustiana Sirait, 2011)

Risiko adalah segala sesuatu yang membuatnya tidak diketahui apakah suatu peristiwa akan terjadi selama periode waktu tertentu dan mengakibatkan kerugian, apakah itu kerugian besar atau serangkaian kerugian kecil yang tidak memiliki banyak dampak pada kemampuan perusahaan untuk bertahan hidup. (Ratna Purwaningsih, 2021)

Risiko adalah komponen dari kegiatan perusahaan yang dapat dinyatakan berkembang ketika ketidakpastian tidak dapat dihindari selama operasi bisnis dan dapat memiliki efek positif dan negatif, biasanya risiko terjadi pada lingkungan eksternal maupun internal. (Yunita Fitri Wahyuningtyas, 2015) Konsumen dikatakan berisiko jika mereka tidak dapat memprediksi efek dari keputusan pembelian mereka.

(Sepintas Daya, 2019) Risiko operasional adalah kemungkinan bahwa sesuatu akan salah karena prosedur internal, penipuan, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau masalah luar. Namun, ada banyak alasan untuk bahaya tersebut.

Kategori risiko

(Vikaliana, 2017) Risiko dapat dikategorikan ke dalam dua bentuk:

1. Situasi yang dikenal sebagai "risiko spekulatif" adalah situasi di mana bisnis dapat mengalami keuntungan dan kerugian.
2. Api adalah salah satu contoh risiko murni, sesuatu yang bisa buruk atau tidak terjadi apa-apa dan tidak mungkin bermanfaat.

Definisi Jasa

Bisnis yang berspesialisasi dalam mengangkut barang mungkin menawarkan layanan pengiriman paket atau layanan ekspedisi. Barang ini dapat diangkut melalui darat, laut, atau udara. Bisnis ini akan terus berkembang demi memuaskan kliennya, yaitu mereka yang mengangkut paket, dengan layanan yang efektif dan efisien.

Perbedaan antara barang dan jasa bisa sulit dipahami karena pembelian beberapa barang sering disertai dengan pembelian layanan lain. Misalnya, pembelian barang sering diikuti oleh pembelian layanan yang melengkapi barang, seperti layanan pemasangan atau garansi. (Albanna, 2018).

Cause and Effect Diagram (Fishbone Diagram)

Fishbone Diagram atau *Cause and Effect Diagram* atau merupakan diagram sebab dan akibat, digunakan untuk menyoroti hubungan sebab akibat dan untuk menemukan akar masalah. Hal yang perlu diperhatikan dalam membuat *Cause and Effect Diagram (Fishbone Diagram)* Sebagai berikut:

1. Setelah menetapkan suatu masalah dalam pembahasan yang akan ditindaklanjuti, tanyakan mengapa bisa menemukan akar permasalahan tersebut
2. Analisis setiap penyebab potensial jika masalah memiliki lebih dari satu.

Hasil penelitian sebelumnya mengenai risiko dimana sumber informasi diperoleh dari jurnal. Jurnal-jurnal yang kami ambil diantaranya berjudul Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai ke Konsumen di Kantor Pos Bandar Lampung Menggunakan Metode *Fishbone* dimana hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Cause and Effect Diagram* dapat mengidentifikasi keterlambatan pengiriman di Kantor Pos Bandar Lampung dimana peneliti menggunakan *Man, Material, Method, Machine*, dan *Environment* sebagai faktor utama. Salah satu faktor yang mempengaruhi yaitu Material mempengaruhi keterlambatan evaluasi dan kesalahan menentukan alamat yang tepat. Faktor yang lainnya juga diidentifikasi untuk menemukan penyebab permasalahan. Faktor-faktor tersebut diidentifikasi untuk menemukan solusi atas permasalahan tersebut dan meningkatkan efisiensi pengiriman.

Jurnal yang ditulis oleh Allysha Maharani Dewi dan Tiris Sudrartono yang berjudul Analisis Faktor Penyebab Kiriman Gagal Antar Pada PT Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung Jawa Barat menunjukkan bahwa *Cause and Effect Diagram* dapat mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah dan menentukan tindakan preventif melalui *brainstorming* karena peneliti dapat melihat secara menyeluruh dan detail mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masalah yaitu kiriman gagal antar. Dengan menggunakan *Cause and Effect Diagram*, diketahui bahwa penyebab kiriman gagal antar adalah alamat yang tidak jelas atau lengkap dan alamat yang tidak dikenal. Jurnal yang ditulis oleh Dahliyah Hayati, Rumondang Cindy Yolanda Pakpahan, dan Athur Bayunata yang berjudul Analisis Ketidaksesuaian Pada Proses Pengiriman Produk Door Trim PT. XYZ menunjukkan bahwa *Cause and Effect Diagram* dapat membantu untuk mengidentifikasi dan menganalisis sumber permasalahan yang terjadi serta berguna untuk permasalahan yang memiliki penyebab bertingkat (Multi-Layer Problem) yang dilakukan dengan cara *brainstorming*. Peneliti menggunakan 4M +1E yaitu (*Man, Material, Machinde, Method, dan Environment*). Setelah menentukan penyebab masalah menggunakan *Cause and Effect Diagram*, peneliti melanjutkan dengan Metode DMEA untuk menentukan nilai peringkat keseriusan, keseringan, dan tingkat akar permasalahan tersebut, sehingga ditemukan peringkat terbesar yaitu 19% dari kesalahan memasukkan barang.

Jurnal yang ditulis oleh Budi Nur Siswanto, Yodi Nurdiansyah, dan Dallia Yova Yolandra yang berjudul Analisis Risiko Operasional Pada Bagian Pengadaan PT Eltran Indonesia menunjukkan bahwa penelitian tersebut menggunakan Metode *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Metode FMEA dapat menunjukkan tingkat keparahan dari dampak yang diakibatkan oleh risiko-risiko tersebut sehingga perusahaan dapat melakukan tindakan preventif untuk mengurangi risiko tersebut.

Tugas Akhir (TA) yang ditulis oleh Dhaniya Tri Wigati yang berjudul Analisis dan Mitigasi Risiko Dengan *Metode Risk Assessment* (Studi Kasus: PG. Madukismo) menunjukkan bahwa *Cause and Effect Diagram* dapat menggambarkan penyebab risiko dari *risk event* yang mungkin terjadi sehingga dapat memudahkan untuk mencari usulan tindakan mitigasi.

Jurnal yang ditulis oleh Budi Nur Siswanto, Ersya Faatihulfaaidah Lubis, Faris Azka, Pande Ni Kadek Putri Maharani yang berjudul Analisis Risiko Operasional dengan Metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) di Gudang PT Hade Bogatama Nusantara. Jurnal tersebut menunjukkan adanya risiko operasional yang terjadi pada Gudang PT Hade Bogatama Nusantara sehingga memberikan dampak kerugian.

Studi Lapangan

Pada penelitian ini, hasil didapatkan berdasarkan wawancara melalui aplikasi Zoom dengan pihak manajemen pemasaran dan kuesioner kepada 4 karyawan (Oranger) untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di lapangan.

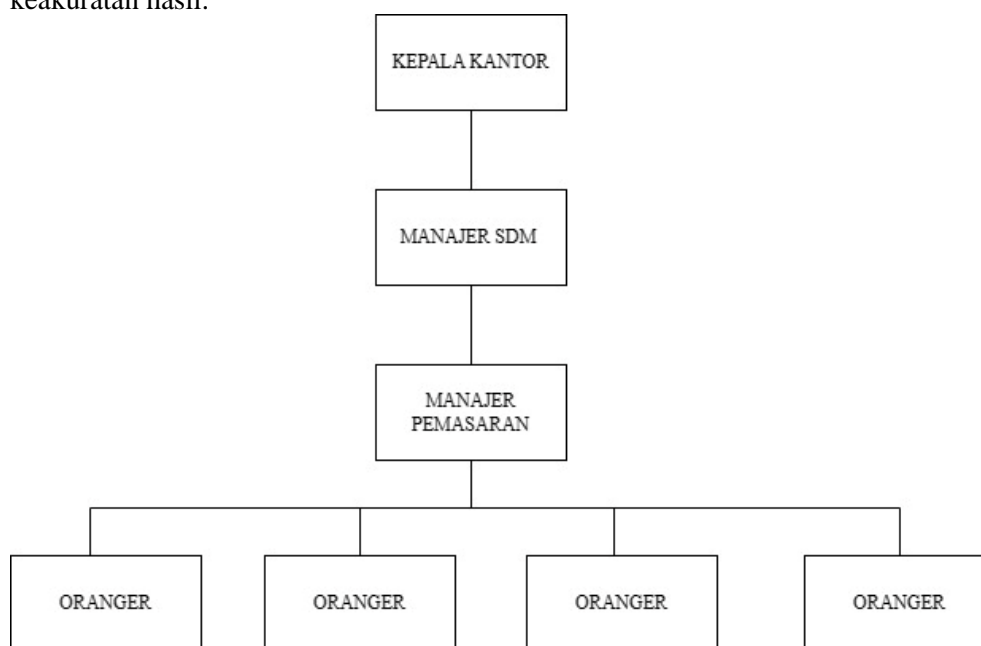
METODOLOGI

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian didefinisikan sebagai berikut: “Metode penelitian diartikan untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu.” Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survei. Menurut Sugiyono (2017:2) Metode kuantitatif adalah: “Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode pasitivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkret/empiris, objektif, matis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru.” Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan verifikatif. Merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, atau metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis (Sugiyono, 2015:36). Dengan jumlah populasi sebesar 70 dan sampel sebanyak 61 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

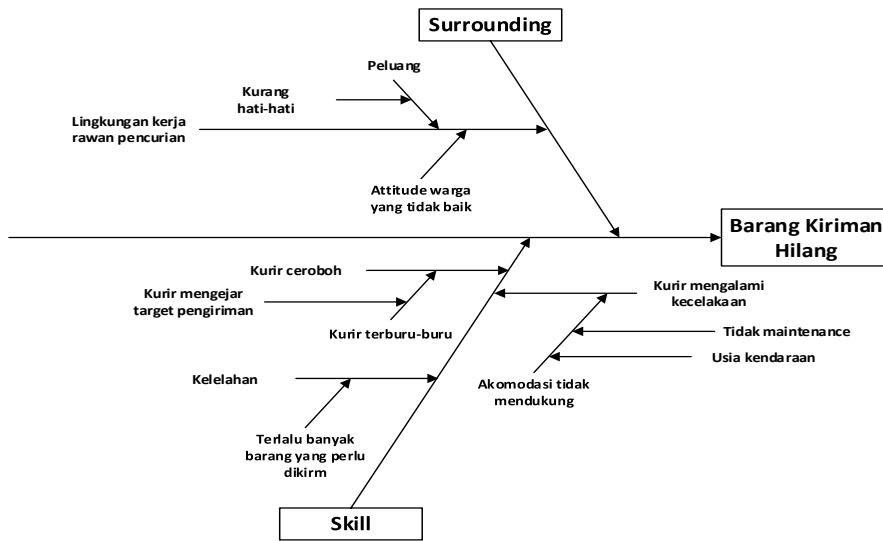
Gambaran umum penelitian

Penelitian dilakukan melalui pembuatan *Cause and Effect Diagram* dimana terdapat empat permasalahan utama yaitu penyebab barang kiriman rusak, penyebab barang kiriman hilang, penyebab aplikasi *mile* tidak berfungsi, dan penyebab penggantian barang kiriman rusak. Setelah itu, peneliti memberikan kuesioner kepada karyawan yang bertugas sebagai kurir sebanyak empat orang. Hasil dari kuesioner, dilakukan validasi ke pihak manajemen yaitu manajer pemasaran untuk memastikan keakuratan hasil.



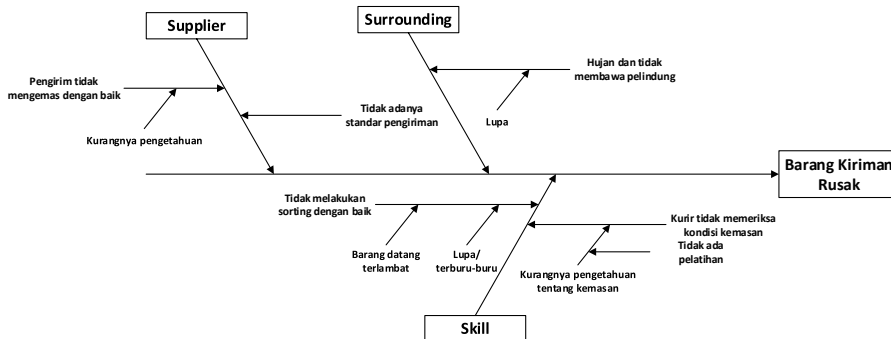
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Pos Porsea Cabang Balige

Cause and effect diagram
Barang kiriman hilang



Gambar 3. 2 Cause and Effect Diagram Barang Kiriman Hilang

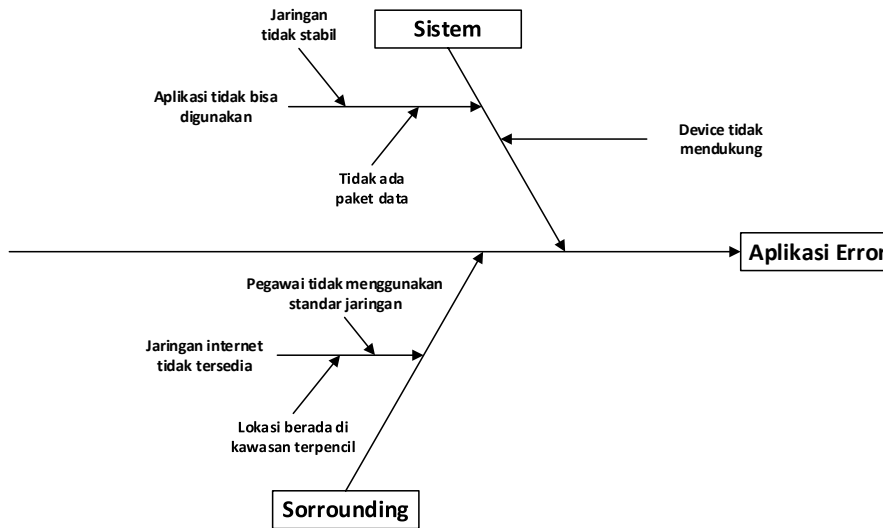
Pada Cause and Effect Diagram barang kiriman hilang, peneliti menggunakan dua kategori masalah yaitu Surrounding dan Skill. Surrounding merupakan masalah yang didapatkan dari lingkungan sedangkan Skill merupakan masalah yang didapatkan dari keterampilan kurir. Barang kiriman rusak



Gambar 3. 3 Cause and Effect Diagram Barang Kiriman Rusak

Pada Cause and Effect Diagram barang kiriman rusak, peneliti menggunakan dua kategori masalah yaitu Supplier, Surrounding, dan Skill. Supplier merupakan masalah yang didapatkan dari pemasok atau dalam kasus ini yaitu pengirim. Surrounding merupakan masalah yang didapatkan dari lingkungan. Skill merupakan masalah yang didapatkan dari keterampilan kurir.

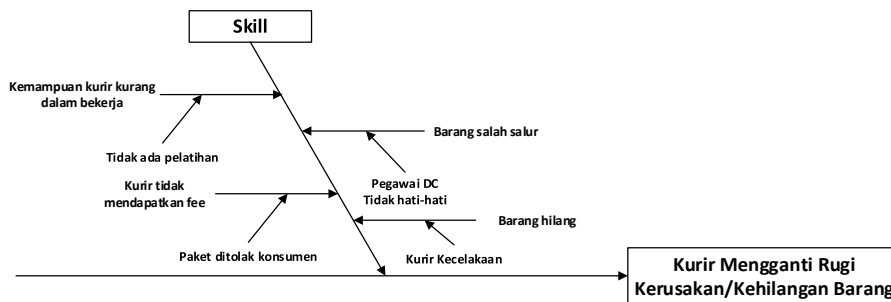
Aplikasi error



Gambar 3. 3 Cause and Effect Diagram Aplikasi Error

Pada Cause and Effect Diagram aplikasi error, peneliti menggunakan dua kategori masalah yaitu Surrounding dan Sistem. Surrounding merupakan masalah yang didapatkan dari lingkungan sedangkan Sistem merupakan masalah yang didapatkan dari jaringan atau sistem itu sendiri yang membuat aplikasi tidak dapat beroperasi dengan baik.

Kurir Mengganti Kerusakan atau Kehilangan Barang



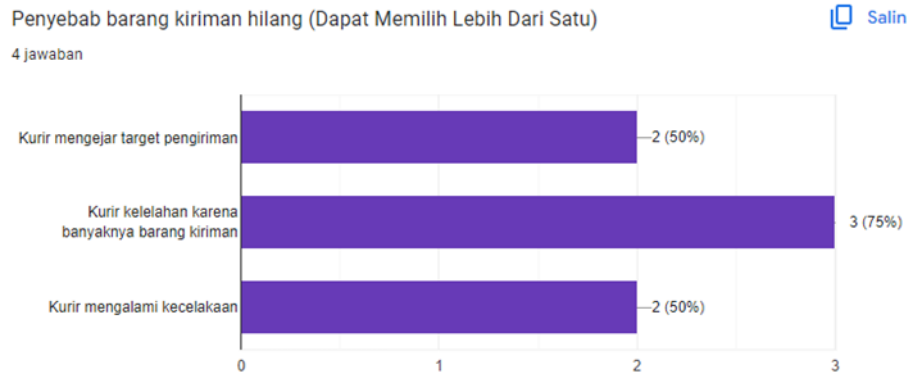
Gambar 3. 5 Cause and Effect Diagram Kurir Mengganti Kerusakan atau Kehilangan Barang

Pada Cause and Effect Diagram kurir mengganti kerusakan atau kehilangan barang, peneliti menggunakan satu kategori masalah yaitu Skill. Skill merupakan masalah yang didapatkan dari keterampilan kurir.

Pembahasan

Setelah Cause and Effect Diagram dibuat, peneliti membuat kuesioner kepada empat pegawai yang bertugas sebagai kurir untuk mendapatkan informasi mengenai penyebab utama dari masing-masing keempat masalah.

Penyebab Barang Kiriman Hilang

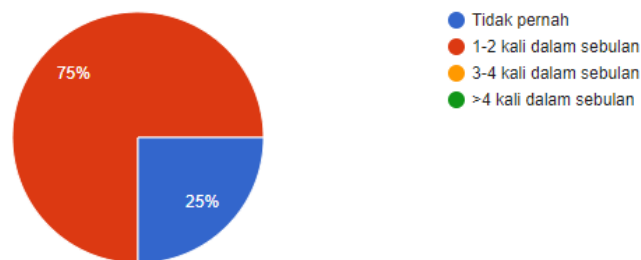


Gambar 3. 4 Penyebab barang Kiriman hilang

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.6, penyebab utama barang kiriman hilang adalah kurir kelelahan karena banyaknya barang kiriman. Kurir yang kelelahan menyebabkan kurangnya konsentrasi dari kurir yang menyebabkan kurir menjadi ceroboh.

Seberapa sering barang kiriman hilang akibat kurir kelelahan karena banyaknya barang kiriman?

4 jawaban

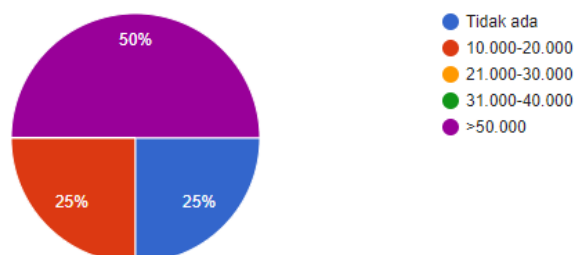


Gambar 3. 5 Diagram Pie Barang Kiriman Hilang

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.7, diketahui bahwa tingkat keseringan kehilangan barang kiriman akibat kurir kelelahan karena banyaknya barang kiriman adalah 1-2 kali dalam sebulan. Barang yang hilang tersebut, jika merupakan kesalahan kurir, maka kurir harus menggantinya yang menyebabkan kerugian bagi kurir.

Seberapa besar dampak kehilangan barang akibat kelelahan karena banyaknya barang kiriman?

4 jawaban

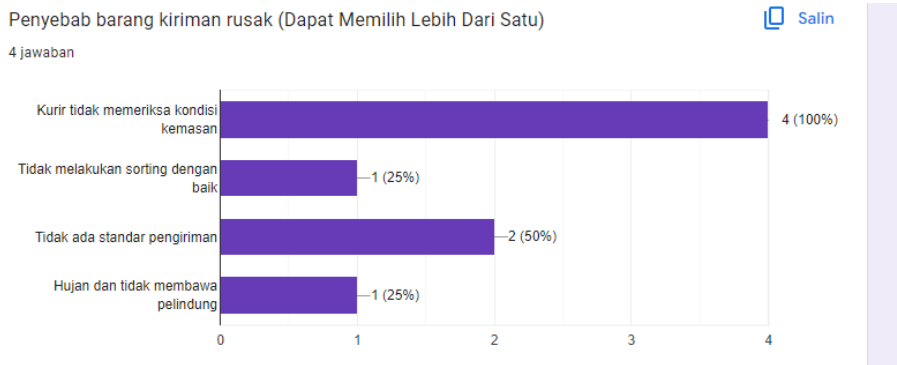


Gambar 3. 8 Diagram Pie Dampak Kehilangan Barang

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.8, diketahui bahwa kurir harus mengganti lebih dari Rp50.000 sebagai

dampak dari kehilangan barang akibat kelelahan karena banyaknya barang kiriman. Nominal tersebut dinilai cukup besar sehingga perlu tindakan preventif.

Penyebab barang kiriman hilang

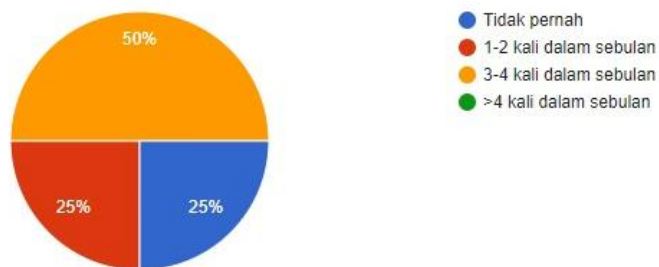


Gambar 3. 6 Diagram Batang Penyebab Kiriman Rusak

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.9, penyebab utama barang kiriman rusak adalah kurir tidak memeriksa kondisi kemasan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai kemasan akibat tidak adanya pelatihan kepada karyawan mengenai kemasan.

Seberapa sering kerusakan barang yang diakibatkan kurir tidak memeriksa kondisi kemasan?

4 jawaban

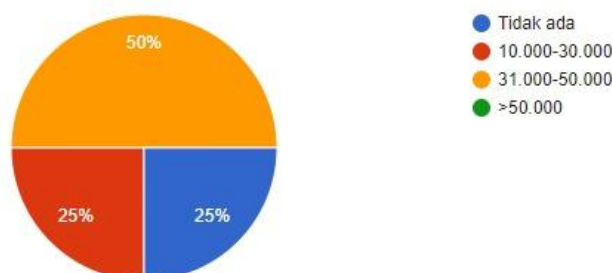


Gambar 3. 7 Diagram Pie Barang Kiriman Rusak

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.10, diketahui bahwa tingkat keseringan kerusakan barang yang diakibatkan kurir tidak memeriksa kondisi kemasan adalah 3-4 kali dalam sebulan. Barang yang rusak tersebut, jika merupakan kesalahan kurir, maka kurir harus menggantinya yang menyebabkan kerugian bagi kurir.

Seberapa besar dampak kerugian barang rusak akibat kurir kurir tidak memeriksa kondisi kemasan ?

4 jawaban

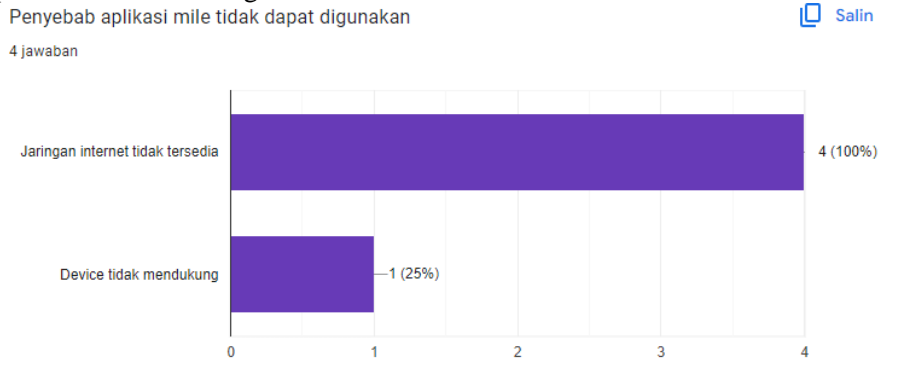


Gambar 3. 11 Diagram Pie Dampak Kerugian Kerusakan Barang

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai

kurir yang terdapat pada gambar 3.11, diketahui bahwa kurir harus mengganti Rp31.000 sampai dengan Rp50.000 sebagai dampak dari kerugian barang rusak akibat tidak memeriksa kondisi kemasan.

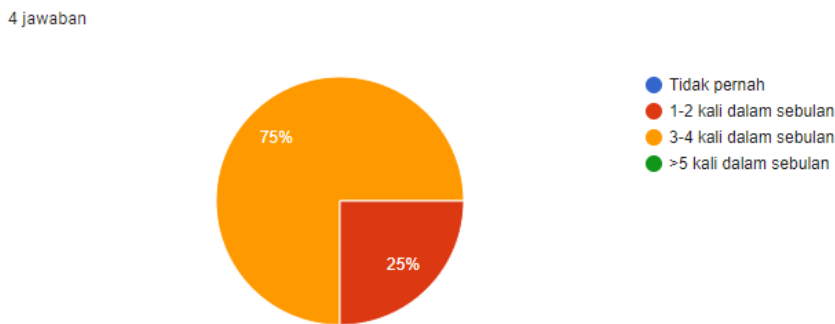
Penyebab Aplikasi Tidak Bisa Digunakan



Gambar 3. 12 Diagram Batang Penyebab APK Tidak Bisa Digunakan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.12, penyebab utama aplikasi *mile* tidak dapat digunakan adalah jaringan internet tidak tersedia. Hal ini disebabkan oleh jaringan internet yang belum masuk ke beberapa daerah atau dengan kata lain lokasi berada di daerah terpencil.

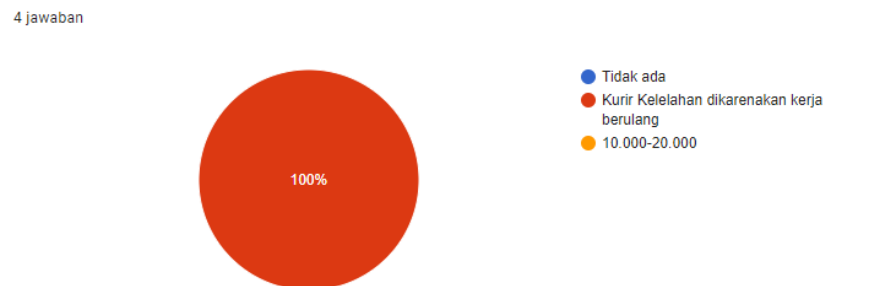
Seberapa sering aplikasi mile error akibat jaringan internet tidak tersedia?



Gambar 3. 8 Diagram Pie APK Mile Error

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.13, diketahui bahwa tingkat keseringan aplikasi *mile error* akibat jaringan internet tidak tersedia adalah 3-4 kali dalam sebulan. Hal ini menyebabkan pekerjaan kurir menjadi terhambat.

Seberapa besar dampak aplikasi mile error akibat jaringan internet tidak tersedia?



Gambar 3. 9 Diagram Pie APK Error Akibat Jaringan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.14, diketahui bahwa kurir kelelahan dikarenakan kerja berulang

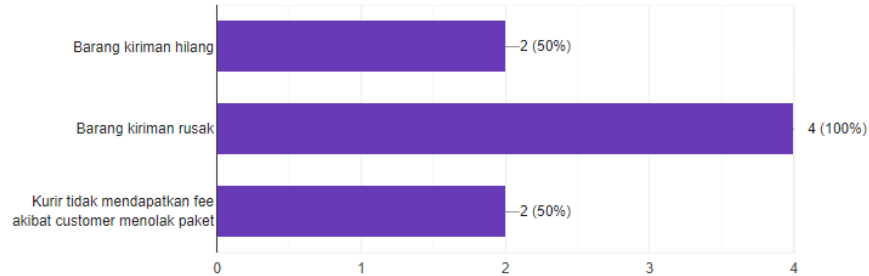
sebagai dampak dari kerugian aplikasi *mile error* akibat jaringan internet tidak tersedia.

Penyebab Terjadinya Penggantian Barang Kiriman

Penyebab terjadinya penggantian barang kiriman
(Pilihan boleh lebih dari 1)

Salin

4 jawaban

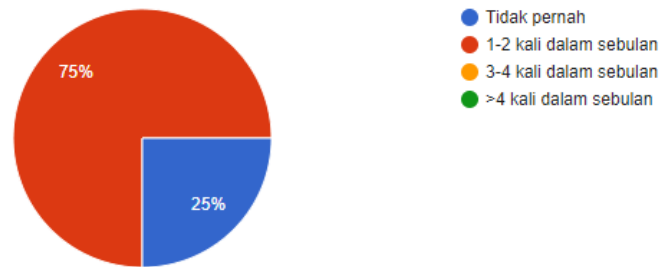


Gambar 3. 10 Diagram Batang Penyebab Terjadinya Penggantian Barang

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.15, penyebab utama terjadinya penggantian barang kiriman adalah dari barang kiriman yang rusak.

Seberapa sering barang kiriman diganti akibat barang rusak?

4 jawaban



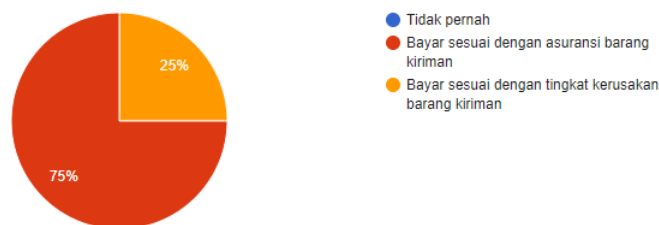
Gambar 3. 16 Diagram Pie Penggantian Barang yang Rusak

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.16, diketahui bahwa tingkat keseringan barang kiriman diganti akibat barang rusak adalah 1-2 kali dalam sebulan. Barang yang rusak tersebut, jika merupakan kesalahan kurir, maka kurir harus menggantinya yang menyebabkan kerugian bagi kurir.

Seberapa besar dampak penggantian barang kiriman akibat barang rusak?

Salin

4 jawaban



Gambar 3. 11 Diagram Pie Dampak Penggantian Barang Rusak

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada empat orang pegawai yang bertugas sebagai kurir yang terdapat pada gambar 3.17, diketahui bahwa kurir harus mengganti sesuai dengan asuransi barang kiriman.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai usulan perbaikan pada keempat risiko potensial yang terjadi pada proses pengiriman barang di Kantor Pos Porsea.

1. Risiko hilangnya barang akibat Kurir Ceroboh karena Mengejar Target Pengiriman
 - Regulasi

Perusahaan sebaiknya mengatur standar paket yang dapat dikirim dalam sehari, sehingga jika paketnya sedikit, harus habis dikirim di hari yang sama, sedangkan jika melebihi standar pengiriman paket sehari, dapat dikirim di keesokan harinya namun paket harus dikirim di hari yang sama sampai jumlahnya memenuhi standar pengiriman paket sehari.

- Komunikasi yang baik

Distribution Center (DC) sebaiknya memberitahukan kepada toko cabang mengenai jumlah paket yang dikirim sebelum pengiriman ke kantor cabang sehingga kantor cabang dapat mempersiapkan tenaga kerja yang diperlukan.

- Menambah tenaga kerja

Terkadang terdapat hari dimana kiriman paket menumpuk dan kurir harus mengerjakan pekerjaan lain seperti pengambilan barang. Jika kurir kewalahan, pihak Manajemen dapat mengajukan kepada kantor cabang pusat untuk menambah tenaga kerja, sehingga kantor cabang pusat dapat mengatur untuk mengirimkan tenaga kerja tambahan untuk membantu.

2. Risiko kerusakan barang akibat kurir tidak memeriksa kondisi kemasan barang yang akan dibawanya,

- Menambah pengetahuan kurir

Kurir harus memahami kemasan serta berbagai jenis produk yang ada pada paket melalui pelatihan yang diberikan perusahaan, sehingga kurir dapat menyusun paket baik dengan baik dengan memperhatikan susunan paket. Hal ini untuk meminimalisir barang yang mudah rusak dapat rusak.

- Menetapkan SOP yang ketat

Kurir harus selalu melakukan sortir dengan baik dan benar, hal ini untuk mengurangi tingkat kecerobohan dari kurir.

3. Risiko Aplikasi mile error karena tidak tersedianya jaringan internet

- Menetapkan Provider Yang Bagus

Perusahaan sebaiknya menetapkan *provider* yang menjadi standar jaringan yang baik sehingga dapat digunakan di seluruh Indonesia. Hal ini juga dapat diserahkan kepada keputusan kantor cabang pusat untuk menentukan *provider* dengan jaringan yang baik diwilayahnya sehingga jaringan dapat tetap stabil dan tersedia.

4. Risiko penggantian barang yang dilakukan kurir akibat rusaknya barang kiriman

- Lengkapi helm dengan kamera

Kurir dilengkapi dengan helm berkamera agar dapat menjadi bukti jika kecelakaan, menjadi bukti jika paket ditolak, dan menjadi bukti jika terdapat kesalahan dari pegawai.

- Membuat laporan

Kurir harus membuat laporan mengenai kerusakan barang sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dari perusahaan dan pengirim barang. Selain itu, untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang, terdapat saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya diantaranya:

1. Identifikasi faktor-faktor risiko yang relevan

Sebelum membuat *fishbone diagram*, peneliti harus mengidentifikasi faktor-faktor risiko yang relevan terkait dengan pengiriman barang di kantor pos. Faktor-faktor risiko ini dapat mencakup hal-hal seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, kehilangan barang, dan lain sebagainya.

2. Gunakan kategori yang tepat untuk fishbone diagram

Fishbone diagram dapat dibuat dengan kategori yang berbeda-beda, seperti metode, mesin, material, manusia, dan sebagainya. Peneliti harus memilih kategori yang paling tepat untuk menggambarkan faktor-faktor risiko yang telah diidentifikasi.

3. Melibatkan staf kantor pos

Untuk memastikan bahwa analisis risiko yang dilakukan akurat dan komprehensif, penting untuk melibatkan staf kantor pos yang terlibat dalam pengiriman barang. Mereka dapat memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor risiko yang mungkin terlewatkan oleh peneliti.

4. Prioritaskan faktor risiko

Setelah semua faktor risiko teridentifikasi, peneliti harus memprioritaskan faktor-faktor tersebut

berdasarkan tingkat keparahan dan kemungkinan terjadinya. Hal ini akan membantu kantor pos untuk fokus pada faktor-faktor risiko yang paling signifikan dan mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi risiko tersebut.

5. Buat rekomendasi

Setelah faktor-faktor risiko teridentifikasi dan diprioritaskan, peneliti harus memberikan rekomendasi yang spesifik dan praktis untuk mengurangi risiko tersebut. Rekomendasi ini harus didasarkan pada analisis risiko yang telah dilakukan dan harus dapat diimplementasikan oleh kantor pos dengan mudah.

SIMPULAN

Dengan demikian, hasil perancangan *fishbone diagram* dan penyebaran kuesioner kepada pegawai dapat mendukung identifikasi risiko yang terjadi pada perusahaan. Berdasarkan hasil kuesioner, terlihat bahwa risiko kehilangan barang disebabkan oleh jumlah kiriman barang yang besar yang harus diantar oleh kurir, sehingga kurir menjadi kelelahan dan mengurangi fokus, yang pada akhirnya mengakibatkan kehilangan kiriman. Sementara itu, risiko kerusakan barang terjadi karena kurir tidak memeriksa kondisi kemasan, sehingga tidak mengetahui kondisi barang kiriman dan dapat merusak kemasan barang. Hal ini dapat menjadi faktor pemicu kerusakan pada barang kiriman lainnya, terutama jika barang tersebut berbentuk cairan. Risiko aplikasi yang *error* disebabkan oleh tidak tersedianya jaringan internet pada titik-titik tertentu, sehingga kurir harus mengerjakan tugas yang sama berulang kali dan membuat kurir menjadi kelelahan, yang pada akhirnya dapat memicu risiko kecelakaan baru. Untuk risiko penggantian barang, sebaiknya dilakukan tindakan untuk meminimalkan risiko tersebut atau bahkan menghilangkan risiko sepenuhnya agar tidak ada pihak yang dirugikan. Penelitian ini berfokus pada risiko dalam proses pengiriman barang kiriman, bukan pada risiko kecelakaan kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Adriant, I., & Wahyuni. (2018). Penerapan Metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA) Dan Perancangan Sistem Pakar (*Expert System*) Pada Gudang Gulomantung PT. Semen Indonesia Logistik. *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*, 155-181.
- Adriant, I., Afferdhy, A., Wahyudi, A. P., & Fidella, P. K. (2022). Analisis Dan Mitigasi Risiko Rantai Pasok Egg Roll Dengan Menggunakan Metode *House Of Risk* Studi Kasus: UMKM TAKOTO). *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*, 57-70.
- Albanna, R. A. (2018). Mereduksi Pemborosan Pada Jasa Pengiriman Barang P.QWZ Dengan Aplikasi Lean Service. *Jornal Manajemen*, 7.
- Dahliyah Hayati, R. C. (2020). Analisis Ketidaksiesuaian Pada Proses Pengiriman Produk Door Trim PT. XYZ. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok*, 37-46.
- Febrina, M. (2010). Analisis Pemasaran Jasa Pengiriman Barang Pada PT.Eka Sari Lorena Cabang Pekanbaru. *Journal Skripsi Manajemen*, 13.
- Maharani, A. (2022). Analisis Faktor Penyebab Kiriman Gagal Antar Pada PT. Pos Indonesia *Drop Center* Soreang Kabupaten Bandung Jawa Barat. *Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Batanghari Jambi*, 439-443.
- Normaria Mustiana Sirait, A. S. (2011). Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan *Enterprise Risk Management* (ERM) Pada Perusahaan Pembuatan Kardus di CV Mitra Dunia Palletindo. *Jornal management*, 1.
- Ramadhani, T. N. (2023). Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai ke Konsumen di Kantor Pos Bandar Lampung Menggunakan Metode Fishbone. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 296-303.
- Ratna Purwaningsih, C. N. (2021). Analisis dan Mitigasi Risiko Rantai Pasok Pada Pengadaan Material Produksi Dengan Modul *House Of Risk* (HOR) Pada Industri Pulp. *Journal Ilmiah Manajemen*, 64.
- Sepintas Daya, S. F. (2019). Analisa Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode ER Pada JNE Teluk Dalam. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis*, 44.
- Siswanto, Nur Budi. (2018). Risiko Kontrak Pada Proses Pengadaan Langsung Di PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*.
- Siswanto, Nur Budi. Et al. (2022). Analisis Risiko Operasional dengan Metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) di Gudang PT Hade Bogatama Nusantara. *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*, 192-212.

- Siswanto, Nur Budi. et al. (2020). Analisis Risiko Operasional Pada Bagian Pengadaan PT. Eltran Indonesia. *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*, 100-111.
- Somadi, B. S. (2020). Evaluasi Kerusakan Barang Dalam Proses Pengiriman Dengan Menggunakan *Metode Seven Tools*. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 1-11.
- Somadi. (2020). Evaluasi Keterlambatan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode *Six Sigma*. *Jurnal Logistik Indonesia*, 81-83.
- Vikaliana, R. (2017). Faktor-Faktor Risiko-Risiko Dalam Usaha Jasa Pengiriman. *Journal Logistik Indonesia*, 70.
- Yunita Fitri Wahyuningtyas, D. A. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *Journal kajian Bisnis*, 113.