
IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB IRREGULARITAS KIRIMAN PADA JARINGAN OPERASIONAL KANTOR POS REGIONAL V SURABAYA

Aurashiva Prameswari

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Yuniningsih

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Alamat:

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Korespondensi penulis: 23012010471@student.ac.id , yuniningsih@upnjatim.ac.id

ABSTRACT. *This study aims to identify the types of irregularities that occur and to determine the most dominant contributing factors within the logistics flow of Kantor Pos Regional V Surabaya during the period W34–W38 of 2025. Irregularities are defined as deviations between data records, physical conditions, items, or the prescribed shipping flow. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews with an employee directly involved in the relevant division and through limited analysis of irregularity report documents. This study applies the Root Cause Analysis (RCA) method.*

The results of the analysis indicate that there are 15 types of irregularities, with a total of 632 cases recorded during the W34–W38 period of 2025. The four most dominant types of irregularities are Item Shortage Discrepancies (198 cases), Damaged Shipments (129 cases), Other Irregularities (P6) (57 cases), and Misrouted Shipments (51 cases). These four types account for approximately 70% of the total irregularities. The root causes of all identified irregularities are classified into four main factors: Human Error, System, Operational, and Work Environment factors.

The findings highlight the necessity of improving SOP compliance, enhancing physical system conditions, and strengthening the monitoring system in order to reduce the occurrence of irregularities in the future.

Keywords: *Irregularitas , Logistik , Root Cause Analysis , Operational , Kantor Pos Regional V Surabaya*

ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apa saja jenis irregularitas yang terjadi serta faktor yang paling dominan terjadi pada alur logistik Kantor Pos Regional V Surabaya pada periode W34-W38 Tahun 2025 . irregularitas adalah terjadinya penyimpangan antara data , fisik , barang , atau alur pengiriman yang

seharusnya. Metode yang digunakan peneliti adalah kualitatif deskriptif . pengumpulan data melalui wawancara dengan salah satu karyawan yang terlibat langsung pada divisi bersangkutan dan analisis dokumen laporan irregularitas yang bersifat terbatas , penelitian ini menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) . Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat ada 15 Jenis Irregularitas dengan total 632 kasus pada periode W34-W38 tahun 2025 . Empat jenis irregularitas yang paling dominan ialah Selisih Kurang Item Kiriman (198 kasus) , Kiriman Rusak (129 Kasus) , Lain – Lain P6 (57 Kasus) , dan Salah Salur Kiriman (51 kasus) . Keempat jenis irregularitas ini menyumbang 70% dari keseluruhan jumlah irregularitas , Akar penyebab dari seluruh total irregularitas dikelompokkan menjadi empat faktor utama Irregularitas : *Human Error* (Faktor Manusia) , Sistem , Operasional , Dan Lingkungan Kerja . Temuan penelitian ini memberikan pengaruh terhadap perlunya peningkatan kepatuhan SOP , perbaikan sistem fisik , dan sistem monitoring yang perlu di kuatkan untuk menekan angka irregularitas di kemudian hari

Kata Kunci *Irregularitas , Logistik , Root Cause Analysis , Operasional , Kantor Pos Regional V Surabaya*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam kurun terakhir berjalan seiring dengan pertumbuhan *e-commerce* dan jaringan distribusi yang menyebabkan volume kiriman meningkat . Dalam kondisi tersebut industri logistik memiliki tuntutan yang tinggi untuk menjaga kualitas dan kecepatan serta akurasi layanan . PT Pos Indonesia sebagai salah satu penyedia layanan logistik tertua di Indonesia memiliki peran dalam memastikan kelancaran arus logistik . Oleh karena itu kualitas layanan menjadi faktor yang menentukan kepuasan pelanggan , citra perusahaan , dan daya saing antar industri logistik

Memiliki kualitas layanan distribusi yang baik merupakan hal yang paling penting dalam industri logistik . Namun ketidaksesuaian dalam proses pengiriman , seperti kerusakan barang , selisih isi kiriman , salah salur , dan salah tempel resi termasuk dalam bentuk irregularitas yang dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (Sumarna&Faisal 2020) . Meskipun telah dilengkapi SOP (*Standard Operating Procedure*) dan sistem monitoring yang ketat, irregularitas kiriman masih sering terjadi. Irregularitas kiriman diidentifikasi sebagai kondisi dimana terjadi penyimpangan antara data , fisik , barang , atau alur pengiriman yang seharusnya (Bisma&Aryasanti 2018).

Dampak irregularitas tidak hanya mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan namun juga internal operasional , seperti biaya koreksi , keterlambatan , serta gangguan rantai proses distribusi (Handayani et al., 2024). maka , identifikasi penyebab irregularitas menjadi penting untuk menentukan langkah pencegahan yang tepat dan mencari tau penyebabnya.

Kantor Pos Regional V Surabaya merupakan salah satu Kantor Pos yang membawahi wilayah Jawa Timur, Bali, dan Nusa. Pasti memiliki intensitas lalu lintas kiriman yang tinggi , Sehingga potensi terjadinya irregularitas juga meningkat . Data irregularitas pada minggu W34 – W38 Tahun 2025 , menunjukan variasi permasalahan yang perlu dianalisis secara mendalam .

Rumusan masalah yang ingin dijawab penelitian ini :

1. Mengidentifikasi jenis irregularitas apa saja yang terjadi pada jaringan operasional Regional V Surabaya pada W34 – W38 Tahun 2025
2. Mencari jenis irregularitas yang paling dominan terjadi pada W34-W38 tahun 2025
3. Menganalisa faktor irregularitas yang paling dominan berdasarkan Root Cause Analysis (RCA)

Meskipun terdapat berbagai penelitian terdahulu terkait operasional logistik PT Pos Indonesia umumnya berfokus pada analisis kualitas layanan atau kegagalan proses tertentu seperti picking, dan shipping, dengan objek penelitian pada level cabang atau unit kerja terbatas. Penelitian yang secara komperhensif mengidentifikasi berbagai jenis irregularitas kiriman dan menganalisis akar penyebab menggunakan pendekatan *Root Cause Analysis* (RCA) pada level regional operasional masih terbatas. Kajian yang memanfaatkan data operasional actual berbasis periode mingguan untuk menangkap pola intensitas dan dominansi irregularitas dalam konteks volume tinggi juga belum banyak dilakukan

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengidentifikasi jenis irregularitas dominann serta akar penyebab secara sistematis dan terintegrasi pada jaringan operasional regional. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji

irregularitas kiriman pada Kantor Pos Regional V Surabaya selama Periode W34-W38 Tahun 2025 menggunakan pendekatan *Root Cause Analysis (RCA)*

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mencari fenomena irregularitas kiriman berdasarkan wawancara karyawan Kantor Pos Regional V Surabaya yang terlibat langsung dalam porses operasional logistik dan penanganan irregularitas di kantor Pos Regional V Surabaya. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumen laporan irregularitas periode W34-W38 Tahun 2025. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Root Cause Analysis (RCA)* dengan mengelompokkan penyebab irregularitas ke dalam factor manusia,system,operasional,dan lingkungan kerja. Peneliti akan merumuskan dalam bentuk tabel pada kolom pembahasan . Metode kualitatif dipilih peneliti sebab peneliti ingin memahami secara mendalam terhadap proses operasional , pola kejadian , dan faktor apa yang muncul .

Peneliti menggunakan pendekatan *Root Cause Analysis (RCA)* , yaitu metode untuk mengidentifikasi akar penyebab suatu kejadian dengan menggali lebih dalam faktor-faktor penyebab suatu kejadian dengan menggali lebih dalam hal yang memicunya (stamatis 2003). RCA tidak hanya melihat permukaan namun sampai pendalam seperti faktor manusia , sistem , serta prosedur . Pendekatan ini menurut peneliti sangat cocok digunakan dalam proses menganalisa proses operasional logistik yang memiliki banyak titik rawan irregularitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi jenis irregularitas W34-W38

Tabel 1.
Jenis Irregularitas pada W34-W38 Tahun 2025

Jenis						
-------	--	--	--	--	--	--

Irregularitas	W	W	W	W	W	TOT
	34	35	36	37	38	AL
Selisih Kurang Item Kiriman	46	48	36	36	32	198
Kiriman Rusak	28	32	21	19	29	129
Salah Salur Kiriman	9	8	10	13	11	51
Lain-Lain P6	8	13	14	17	5	57
Selisih Kurang Berat Kiriman	7	17	5	4	8	41
Foto Antaran Tidak sesuai	5	5	5	5	5	25
Kantung Basah	5	4	11	6	13	39
Salah Tempel Resi	4	2	1	2	2	11
Gagal X-RAY	3	7	10	3	14	37
Isi Kiriman Tidak Sesuai	2	6	4	2	2	16
Keterlamb	2	2	2	0	0	6

atan Kiriman						
Kurang Bea Kiriman	1	0	0	0	1	2
Prangko LC/0A	1	6	6	1	4	18
Selisih Lebih Item Kiriman	1	0	0	0	0	1
Resi Tidak Ada	0	0	0	1	0	1
Total	122	150	125	109	126	632

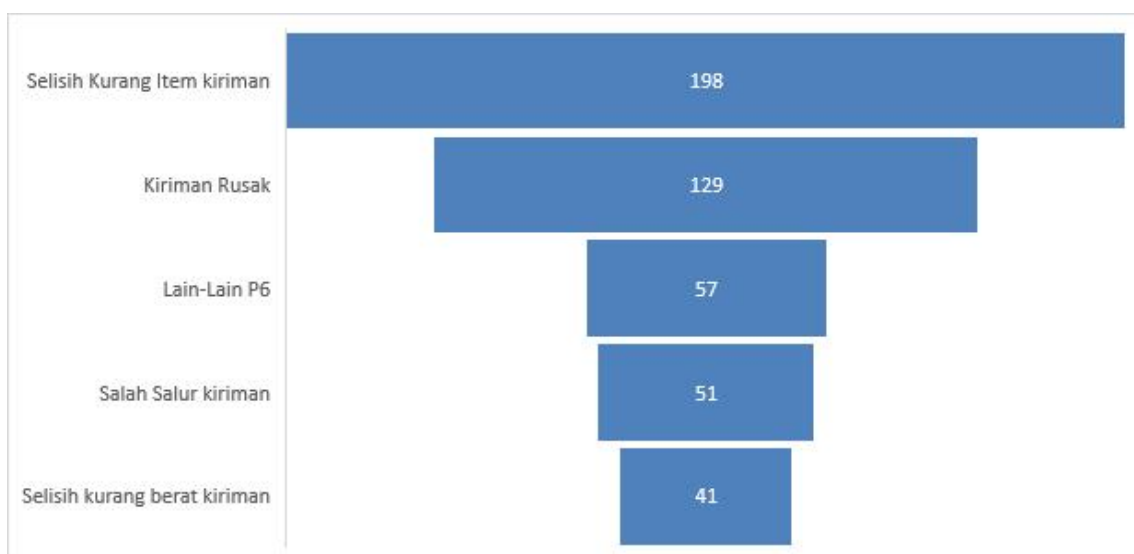
Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan data pada tabel . W34-W38 irregularitas Tahun 2025 menunjukkan total 632 kasus dan mencakup ada sebanyak 15 jenis irregularitas.

2. Jenis Irregularitas yang paling dominan W34-W38

Grafik 2.

Irregularitas yang paling dominan terjadi pada W34-W38



Sumber: Data Diolah (2025)

Pada grafik 2. menunjukkan jenis irregularitas yang paling dominan terjadi pada jaringan operasional Kantor Pos Reagional V Surabaya selama W34-W38 Tahun 2025 , yaitu :

1. **Selisih kurang item kiriman – 198 Kasus**
2. **Kiriman Rusak – 129 kasus**
3. **Lain-Lain P6 - 57 kasus**
4. **Salah Salur Kiriman – 51 Kasus**

Keempat kategori ini memiliki total 435 kasus , yang membentuk hampir 70% dari total irregularitas (tepatnya 68,8%) dari total keseluruhan 632 kasus irregularitas yang terjadi dan terdata . kasus yang berulang memerlukan penanganan yang khusus.

3. Analisis irregularitas yang paling dominan berdasarkan Root Cause Analysis (RCA)

a. Selisih Kurang Item Kiriman – 198 Kasus

Kategori ini menjadi irregularitas paling tinggi pada periode pengamatan. Berdasarkan RCA , akar penyebabnya meliputi :

Faktor Manusia

Petugas tidak melakukan double check pada saat bongkar muat , petugas tidak menuntaskan kantung saat volume tinggi sehingga ada beberapa item yang tidak ter-*scan* , dan kurang sepenuhnya memahami SOP sehingga barang yang jatuh tidak di taruh dalam kantung yang seharusnya dijamin oleh pengawasan manajemen (Rizky, R., & Nugraha, A. 2022).

Faktor Lingkungan

Alat *Scanner* yang delay sehingga menyebabkan jumlah fisik tidak sesuai dengan data mutasi .

b. Kiriman Rusak – 129 Kasus

Irregularitas ini menempati posisi kedua

Faktor Manusia

Penangannya tidak sesuai dengan SOP seperti melempar terlalu jauh , menyeret terlalu kasar , dan menumpuk paket terlalu berlebihan . Hal ini sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan dan budaya organisasi yang kurang menekankan kualitas (Dewa, P.K., Pujawan, I.N. & Vanany, I. 2017).

Faktor Proses

Barang yang cair tidak di beri penanganan yang khusus sehingga Ketika rusak dan rembes mengenai paket yang lain . pencegahan kegagalan harusnya dilakukan di awal proses (Bisma & Aryasanti, 2018).

Faktor Lingkungan

Area sortir yang terbuka sehingga rawan terkena air ketika hujan serta area yang sempit menyebabkan paket tertumpuk terlalu banyak.

c. Lain – Lain P6 (Kesalahan Administratif / Data) – 57 Kasus

Faktor Manusia

Petugas belum memahami prosedur pengisian P6 dan kesalahan penulisan form atau input data serta rendahnya ketelitian yang dapat dikaitkan dengan penurunan fokus akibat kurang memahami SOP dan tekanan kerja (Mulyono & Iqbal, 2025).

Faktor Proses

Dokumen BA tidak lengkap , data berat yang diinput tidak sesuai dengan fisik , dan ketidaksesuaian informasi pada system dengan dokumen fisik.

d. Salah Salur Kiriman – 51 Kasus

Faktor Manusia

Petugas salah membaca kode rute (RJ/TU) Karena teburu-buru dan petugas loket salah entry kode pos sehingga terkirim pada jalur yang tidak seharusnya . Kesalahan ini berakar dari kinerja yang perlu perbaikan melalui system kepemimpinan dan motivasi yang efektif (Syam, 2015).

Faktor Proses

Sortirnya menggunakan manual sehingga Ketika volume paket dalam keadaan banyak meningkatkan resiko kesalahan *route assignment* dan petugas tidak melakukan validasi rute setelah *scanning* manual.

Faktor Sistem

Barcode gagal *scanning* sehingga rute harus di masukan secara manual , label pudar dan terlipat sehingga tidak mampu terbaca dengan jelas .

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN : Setelah mengidentifikasi beberapa jenis irregularitas dan menganalisis faktor akar penyebab (Root Cause) irregularitas kiriman pada jaringan operasional Kantor Pos Regional V Surabaya selama periode W34-W38 tahun 2025 terdapat 15 Jenis Irregularitas dengan total 632 kasus pada jaringan logistik Kantor Pos Regional V Surabaya selama lima minggu yaitu pada W34- W38 Tahun 2025 , Analisis menunjukan terdapat kasus yang sangat tinggi hamper 70% dari seluruh total , antara lain Selisih Kurang Item (198 kasus) , kiriman Rusak (129 Kasus) , Lain-lain P6 (57 Kasus) , dan Salah Salur Kiriman (51 Kasus). Bisa disimpulkan akar penyebab utamanya berdasarkan *Root Cause Analysis* (RCA) ialah :

1. Faktor Manusia (*Human Error*) : Faktor yang paling unggul dalam akar penyebab semua kategori irregularitas . Kegagalan ini termasuk dalam bentuk ketidakpatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP) , yang dibuktikan pada penanganan paket yang kasar , melempar , atau tidak melakukan *double check* saat bongkar muat . ketidakpatuhan ini pemicu utama Selisih kurang Item kiriman dan Kiriman Rusak , hal ini sangat terkait erat dengan budaya organisasi dan pengawasan manajemen yang belum optimal (Chandra Balijepalli & Anthony Whiteing (2025).
2. Ketidakakuratan Data Dipicu Tekanan Kerja : Kesalahan pada Lain-lain P6 (Kesalahan entry data) dan Salah Salur Kiriman berakar pada tidak telitinya petugas dan kesalahan input data . Ketelitian ini diulas dalam salah satu metode manajemen SDM dan dapat dikaitkan dengan isu *Work Life Balance* dan tekanan kerja yang tinggi , sehingga menyebabkan petugas/karyawan bekerja dalam kondisi terburu buru (*rushing*) (Mulyono, F. A. D. & Iqbal, M. A. Re2025).

3. Sistem dan Lingkungan : Faktor non-manusia (Sistem , proses , dan lingkungan kerja) seperti kelemahan system (*delay dan gagal scan*) , serta kualitas label pudar dan terlipat , sehingga terjadi route assignment yang berujung pada kesalahan (Salah Salur Kiriman) lalu ada kelemahan lingkungan Dimana kondisi fisik area transit sempit dan lembab menyebabkan paket basah dan penyok , sehingga menyebabkan Kiriman Rusak ..

SARAN : Berdasarkan temuan yang sudah di analisis melalui RCA , Penelitian ini merekomendasikan tiga area focus strategis untuk Kantor Pos Regional V Surabaya:

1. Meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kualitas :

Melalui Fokus pada penanaman disiplin dan ketelitian melalui kepemimpinan yang transformasi (Rivai, 2020). Pelatihan yang harus difokuskan pada penanganan yang sangat kritis yaitu (bongkar muat dan entry data), tidak hanya itu saja , prlu ditelusuri terhadap keseimbangan beban kerja karyawan , karena faktor stress dan terburu-buru bisa dipicu dari lingkungan kerja yang dapat merusak dan memperburuk kinerja , yang diindikasi oleh tingginya kasus Salah Salur dan Lain-Lain (Prastyorini et al. 2024).

2. Peningkatan Pencegahan Resiko dan Kualitas Sistem : Perlu mengurangi proses manual yang terbukti sangat rentan terhadap kesalahan . Memperbarui system yang lebih modern serta investasi pada pemeliharaan system seperti alat *scanner* serta material label kiriman yang anti pudar – kuat ,Hal itu juga harus menjadi prioritas karena kasus Salah Salur (Akibat Barcode gagal *scan*) dan selisih kurang (Akibat label pudar dan lepas) tidak hanya itu mereka perlu melakukan Perbaikan kinerja system seperti upgrade ke teknologi yang lebih modern guna mengatasi delay saat banyak Berita Acara (BA) dibuka , yang menjadi kontraksi kesalahan administrasi yaitu Lain-Lain P6.

3. Optimasi Lingkungan Kerja dan Fisik

Hal yang perlu di perhatikan juga adalah lingkungan dan fisik , Manajemen juga harus segera melakukan perbaikan (upgrade) dan penataan ulang (re-layouting) area yang digunakan untuk sortir untuk meminimalisir Salah Salur dan Selisih Kurang Item kiriman .

DAFTAR PUSTAKA

- Bisma, M. A., & Aryasanti, N. M. S. (2018). *Analisis Gagal Antar pada Proses CPTDR di PT Pos Indonesia Tangerang Selatan Menggunakan FTA & FMEA*. Jurnal Logistik Bisnis. <https://ejournal.ulbi.ac.id/index.php/logistik/article/view/2368>
- Handayani, M., Ma'ruf, M., Gumilang, S. A., et al. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Logistik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia Cabang Serang*. Innovative Journal of Social Science Research. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11138>
- Stamatis, D. H. (2003). *Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from Theory to Execution*. ASQ Quality Press.
- Handayani, M., Ma'ruf, M., Gumilang, S. A., et al. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Logistik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia Cabang Serang*. Innovative Journal of Social Science Research
- Dewa, P. K., Pujawan, I. N., & Vanany, I. (2017). *Human errors in warehouse operations: An improvement model*. International Journal of Logistics Systems and Management, 27(3), 298–317. <https://doi.org/10.1504/IJLSM.2017.084468>
- Syam, S. (2015). Human error dalam proses picking dan shipping warehouse management di PT Cipta Krida Bahari. Jurnal Teknik Industri, 16(2), 87–94. <https://media.neliti.com/media/publications/162957-ID-human-error-dalam-proses-picking-dan-shi.pdf>
- Mulyono, F. A. D. & Iqbal, M. A. (2025). The influence of work-life balance, job stress and work environment on sustainable employee performance. Indonesian Journal of Business Analytics, 5(4), 3179–3196. <https://doi.org/10.55927/ijba.v5i4.15265>
- Rizky, R., & Nugraha, A. (2022). Analisis human error terhadap terjadinya kesalahan proses gudang menggunakan metode SHERPA. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(4), 62–69. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/1452>
- Karim, N. H., Balijepalli, C., & Whiteing, A. (2025). A systems thinking framework of

human-machine interactions and their impact on warehouse operations. International Journal of Logistics Research and Applications. <https://doi.org/10.1080/13675567.2025.2517642>

Sumarna, D. L., & Faisal, M. (2020). *Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan IPA*. Jurnal Logistik Bisnis. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.696>