

ABSTRACT

With the services that look so easy and uncomplicated on the express postal service package in PT Pos Indonesia, South Surabaya Post Office, it turns out there are still many problems that resulted in complaints from consumers. And so we need ways to solve problems that occur and improve the quality of existing services. Purpose and benefits of this study is to apply the *Poka-Yoke* methods that can be used to anticipate the mistakes that of ten occur on that will probably occur in service package of PT Pos Indonesia, South Surabaya Post Office. From the academic aspect of this research may serve as a guide or a good reference for further studies of deepening of knowledge related to process design.

This research uses *Poka-Yoke* methods. This study used PT Pos Indonesia South Surabaya Post Office as its object. In this research services process design packages on the postal express service which was then analyzed and searched the possibility of failure occurring or have occurred. After the discovery of the failure then start looking for alternatives to the solution of the error-detection tools to prevent errors that will occur and the activities or actions on the error that has occurred with the use of *Poka-Yoke* methods.

Finding from this study indicate that the process of postal express service package in PT Pos Indonesia South Surabaya Post Office looks so easy and uncomplicated, it still is not a process that ruis without error. There are various problems that occurred and may occur. With all the problems that accoured the unfavorable impact on the performance of the services of PT Pos Indonesia South Surabaya Post Office in its efforts to provide the best service to all consumers. There are still many things to be repaired by PT Pos Indonesia, South Surabaya Post Office to improve the quality of existing service. One of which often provide employee training on the counters and more attention to the PURI officers that all employees can work with more leverage.

Key decision : *Poka-Yoke*, process design, failure, PT Pos Indonesia South Surabaya Post Office

INTISARI

Dengan proses layanan yang terlihat begitu mudah dan tidak rumit pada layanan paket Pos Express di PT Pos Indonesia Kantor Pos Surabaya Selatan, ternyata masih terdapat berbagai masalah yang menyebabkan adanya komplain dari konsumen. Sehingga dibutuhkan cara agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dan memperbaiki kualitas layanan yang ada. Tujuan dan manfaat studi ini adalah untuk menerapkan metode *poka-yoke* yang dapat digunakan untuk mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dan yang akan mungkin terjadi pada layanan paket PT Pos Indonesia Kantor Pos Surabaya Selatan. Dari segi akademis penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan atau referensi baik bagi penelitian lebih lanjut ataupun pendalaman pengetahuan terkait dengan *process design*.

Penelitian ini menggunakan metode *poka-yoke*. Penelitian ini menggunakan PT Pos Indonesia Kantor Pos Surabaya Selatan sebagai objeknya. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan proses layanan pada layanan paket Pos Express yang kemudian dianalisa dan dicari kemungkinan kegagalan (*failure*) yang terjadi atau yang sudah terjadi. Setelah ditemukan kegagalan (*failure*) maka mulai dicari alternatif-alternatif pemecahan berupa alat pendeteksi kesalahan untuk mencegah kesalahan akan terjadi dan aktivitas atau tindakan pada kesalahan yang telah terjadi dengan menggunakan metode *poka-yoke*.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses layanan paket Pos Express pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Surabaya Selatan yang terlihat begitu mudah dan tidak rumit, tetap saja bukanlah suatu proses yang terjadi tanpa kesalahan. Masih terdapat berbagai masalah yang terjadi dan mungkin terjadi. Dengan semua masalah yang terjadi tersebut memberikan dampak yang kurang baik terhadap kinerja proses layanan PT Pos Indonesia Kantor Pos Surabaya Selatan dalam usahanya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada semua konsumennya. Masih banyak hal yang harus diperbaiki oleh PT Pos Indonesia Kantor Pos Surabaya Selatan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Salah satunya dengan sering memberikan pelatihan pada karyawan bagian loket dan perhatian lebih terhadap petugas PURI agar seluruh karyawan dapat bekerja dengan lebih maksimal.

Kata kunci: *poka-yoke*, *process design*, *failure*, PT Pos Indonesia Kantor Pos Surabaya Selatan