

## ABSTRAK

Telkom Witel Bandung merupakan salah satu cabang dari PT Telkom Indonesia (Persero), Tbk yang bergerak di bidang jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom Witel Bandung memiliki berbagai divisi, salah satunya yaitu Divisi Logistik dan *General Support*. Tugas divisi tersebut berfokus pada kegiatan pemeriksaan, pelaksanaan, pelaporan logistik, pengelolaan sarana dan prasarana, serta melakukan kegiatan pendistribusian barang ke 12 lokasi STO yang dinaungi oleh Telkom Witel Bandung. Namun dalam pelaksanaan pendistribusian, proses pengiriman tidak selalu berjalan dengan lancar yang dimana terdapat kendala dalam proses pengiriman tersebut. Hal ini menyebabkan keterlambatan pengiriman barang. Total keterlambatan pengiriman barang pada bulan Oktober 2021 hingga September 2022 yaitu sebanyak 26 kali. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor penyebab keterlambatan, dan memberikan usulan solusi perbaikan proses pengiriman. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Six Sigma* dengan pendekatan *Define, Measure, Analyze, Improve & Control* (DMAIC). DMAIC merupakan metode yang dapat menganalisis proses pengiriman barang, mengidentifikasi penyebab keterlambatan dan memberikan usulan perbaikan untuk meminimalkan keterlambatan pengiriman barang sehingga dapat meningkatkan kualitas proses pengiriman barang. Berdasarkan hasil dari penelitian dengan menggunakan pendekatan DMAIC dapat diketahui bahwa yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang yaitu vendor salah kirim barang, pemberkasan yang lama, permintaan barang yang mendadak, vendor terlambat mengirim barang, dan karyawan kurang fokus. Di antara kelima penyebab tersebut, vendor salah kirim barang merupakan penyebab utama terjadinya keterlambatan. Terdapat 3 faktor penyebab vendor salah kirim barang yaitu metode, material, dan manusia. Usulan perbaikan untuk meminimalkan keterlambatan yaitu memperbarui prosedur pemesanan barang yang lebih teratur, mencatat kebutuhan alat tulis kantor dan barang kebutuhan lainnya agar tidak terjadi kehabisan stok yang tidak terduga. mengecek berkas formulir pemesanan barang, karyawan diharapkan lebih fokus dalam bekerja, dan menerapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam melakukan pemesanan barang kebutuhan kantor.

**Kata Kunci : Pengiriman Barang, Keterlambatan, Penyebab Keterlambatan, Pendekatan DMAIC, Perbaikan.**

## **ABSTRACT**

*Telkom Witel Bandung is a branch of PT Telkom Indonesia (Persero), Tbk, engaged in Information and Communication Technology (ICT) services and telecommunications networks in Indonesia. Telkom Witel Bandung has various divisions, including the Logistics and General Support Division. The duties of the division focus on inspection activities, implementation, logistics reporting, management of facilities and infrastructure, as well as carrying out goods distribution activities to 12 STO locations which Telkom Witel Bandung shades. However, in the implementation of distribution, the delivery process does not always run smoothly where there are obstacles in the delivery process. This causes delays in the delivery of goods. The total delay in shipping goods from October 2021 to September 2022 is 26 times. This research aims to analyze the factors that cause delays and propose solutions to improve the delivery process. This research used the Six Sigma method with the Define, Measure, Analyze, Improve & Control (DMAIC) approach. DMAIC is a method that can analyze the goods delivery process, identify the causes of delays and provide improvement suggestions to minimize delays in the delivery of goods to improve the quality of the goods delivery process. Based on the results of research using the DMAIC approach, it can be seen that the causes of delays in the delivery of goods are vendors who send wrong goods, old filings, sudden requests for goods, vendors who are late in sending goods, and less focused employees. Among the five causes, vendors who send the wrong goods are the leading cause of delays. There are 3 factors that cause vendors to send the wrong goods: methods, materials, and people. Proposed improvements to minimize delays, namely updating the procedure for ordering goods to be more regular, recording the need for office stationery and other necessities so that unexpected stock runs out does not occur, checking the goods order form files, employees are expected to focus more on work, and implement Standard Operational Procedures (SOP) in ordering goods for office needs.*

**Keywords:** *Goods Delivery, Delay, Causes of Delay, DMAIC Approach, Repair.*