

## ABSTRACT

Penyortiran paket merupakan aktivitas krusial dalam sistem logistik, namun pada operasional Hub SPX Express Cikatomas masih ditemukan kesalahan penyortiran (*misroute*) yang menyebabkan keterlambatan pengiriman dan menurunnya efektivitas operasional. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi jenis *misroute* yang dominan, menganalisis faktor penyebabnya, serta menyusun usulan perbaikan menggunakan pendekatan *Seven Tools* (check sheet, stratifikasi, histogram, diagram Pareto, dan diagram *fishbone*) yang didukung *Why-Why Analysis* dan metode 5W+2H. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi di Hub SPX Express Cikatomas selama satu bulan. Hasil penelitian menunjukkan tiga jenis *misroute*, yaitu salah zona, salah dari SOC, dan salah *scanning*, dengan salah zona (64,02%) sebagai jenis paling dominan, diikuti salah dari SOC (21,96%). Akar penyebab melibatkan lima faktor, yaitu *man*, *method*, *machine*, *material*, dan *environment*. Usulan perbaikan yang dihasilkan meliputi penerapan SOP verifikasi penyortiran secara konsisten, pemeliharaan *scanner* berkala, pemeriksaan kualitas label, perbaikan tata letak area sortir, peningkatan koordinasi dengan SOC, serta evaluasi tenaga kerja saat volume paket meningkat.

**Kata kunci:** *Misroute*, Penyortiran Paket, *Seven Tools*, *Why-Why Analysis*, 5W+2H, Logistik.

## ABSTRACT

*Package sorting is a critical activity in the logistics system, yet operations at the SPX Express Cikatomas Hub still experience sorting errors (misroutes) that cause delivery delays and reduced operational effectiveness. This study aims to identify the dominant types of misroutes, analyze their causes, and propose improvements using the Seven Tools approach (check sheet, stratification, histogram, Pareto diagram, and fishbone diagram), supported by Why-Why Analysis and the 5W+2H method. Data were collected through direct observation, interviews, and documentation at the SPX Express Cikatomas Hub over one month. The results show three types of misroutes: wrong zone, wrong from SOC, and wrong scanning, with wrong zone (64.02%) as the most dominant, followed by wrong from SOC (21.96%). The root causes involve five factors: man, method, machine, material, and environment. Proposed improvements include consistent sorting verification SOPs, periodic scanner maintenance, label quality checks, sorting-area layout improvement, stronger coordination with the SOC, and workforce evaluation during peak volume periods.*

**Keywords:** *Misroute, Package Sorting, Seven Tools, Why-Why Analysis, 5W+2H, Logistics.*