

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Profil Instansi

Pada sub-bab ini akan dijelaskan mengenai profil dari instansi *Mail Processing Center* Bandung 40400 yang menjadi studi kasus dalam penelitian, profil instansi terdiri antara lain:

3.1.1 Sejarah Umum *Mail Processing Center* Bandung 40400

Mail Processing Center Bandung 40400 yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta 558 merupakan salah satu unit kerja PT Pos Indonesia (Persero) yang memiliki fungsi utama melakukan pemrosesan seluruh kiriman pos, baik surat maupun paket, sejak diterima dari loket kantor pos agar dapat disampaikan ke bagian antaran atau *Delivery Center* untuk dikirimkan ke alamat tujuan.

Dalam menyikapi perkembangan dan perubahan lingkungan bisnis dan tingginya persaingan jasa pengiriman, sehingga PT. Pos Indonesia bersikap profesional dalam jasa pelayanan dan berorientasi pada pelanggan serta dukungan operasi yang efektif dan efisien, maka status Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400 berubah menjadi *Mail Processing Center* Bandung 40400 berdasarkan Surat Keputusan Direksi tanggal 14 Januari 2005 Nomor : KD 06/Dirut/0105, tentang Tata Kerja dan Organisasi *Mail Processing Center* Bandung 40400 dan secara efektif beroperasi mulai tanggal 14 April 2005.

3.1.2 Tugas dan fungsi *Mail Processing Center* Bandung 40400

Adapun tugas dan fungsi yang di emban oleh PT. Pos Indonesia *Mail Processing Center* Bandung 40400 adalah:

1. Menetapkan kebijakan mutu, sasaran mutu, standar mutu pemrosesan, pendistribusian dan pengantaran kiriman di wilayah kerjanya
2. Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan aktivitas pemrosesan, pendistribusian dan pengantaran kiriman di wilayah kerjanya
3. Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan aktivitas dukungan umum dan teknologi serta saran

4. Melakukan koordinasi dengan SBU
5. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat
6. Menyusun rencana kerja anggaran (RKA) unit kerja
7. Mengelola sumber daya pada unit kerjanya.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

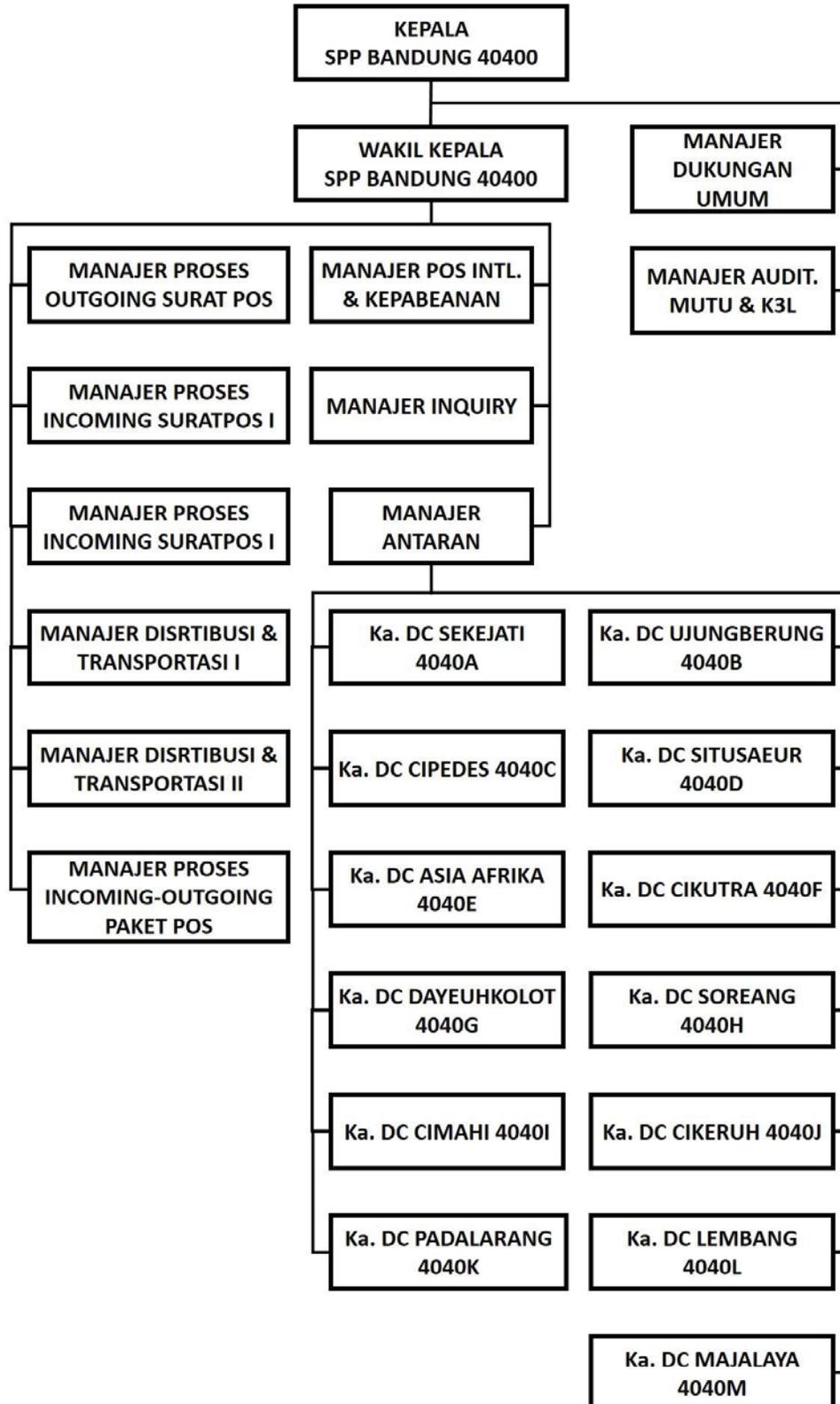
Mail Processing Center Bandung 40400 sebagai Centre Operation Excellence menangani pemrosesan dan pengantaran kiriman pos prioritas guna tercapainya kepuasan pelanggan.

Misi:

Memberikan dukungan operasional secara optimal bagi Kantor Pos dan merupakan Sentral Layanan Pelanggan dalam memelihara dan menggarap pelanggan melalui penanganan dan penyerahan kiriman secara cepat, tepat, dan terpercaya.

3.1.4 Susunan Organisasi

Susunan organisasi adalah sebuah susunan dari berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Dengan adanya susunan organisasi maka bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa dikoordinasikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya susunan tersebut maka bisa diketahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, salurah perintah, maupun penyampaian laporan. Susunan organisasi *Mail Processing Center Bandung 40400* adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Susunan organisasi Mail Processing Center Bandung 40400

3.1.5 Job Description Mail Processing Center Bandung 40400

Berikut adalah susunan *job description* di *Mail Processing Center* Bandung 40400 adalah sebagai berikut:

1. Kepala SPP Bandung
 - a. Melaksanakan dan mengendalikan pemrosesan, pendistribusian, antaran, dan pengangkutan kiriman pos hubungan dalam negeri di wilayah kerjanya untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala Area Operasi V Bandung 40004
2. Manajer Proses *Outgoing*
 - a. Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan outgoing surat standar dan prioritas dalam negeri untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400
3. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400 Manajer Proses *Incoming* Surat
 - a. Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan incoming surat standar dan prioritas dalam negeri yang diterima untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400
4. Manajer Proses dan Antaran Paket
 - a. Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman serta antaran paket dalam negeri untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400
5. Manajer Pos Internasional
 - a. Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman serta penyerahan kiriman pos internasional untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung

40400

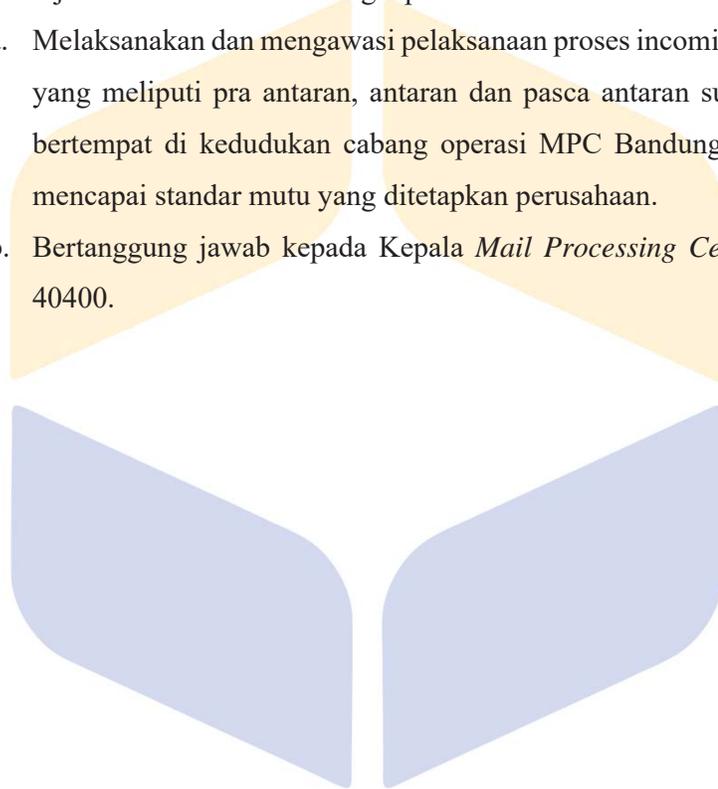
6. Manajer Distribusi dan Transportasi
 - a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pendistribusian dan pengangkutan kiriman pos dalam negeri dan internasional untuk KPC, Cabang Operasi dan DC lainnya untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400
7. Manajer Proses Antaran
 - a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses pra antaran, antaran dan paska antaran surat untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400
8. Manajer Proses Audit dan Mutu Operasi
 - a. Melakukan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan proses operasi pada setiap bagian dari MPC Bandung 40400 dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku dan pengukuran standar mutu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
 - c. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400
9. Manajer Umum dan Sarana
 - a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, teknologi serta tata usaha dan kesektarian untuk mendukung kelancaran operasional *Mail Processing Center* Bandung 40400.
 - b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400.

10. Manajer Cabang Operasi

- a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses outgoing kiriman pos yang di terima dari KPC bertempat di kedudukan di cabang operasi MPC dan proses *incoming* kiriman pos yang meliputi pra antaran, antaran dan pasca antaran surat dan paket untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400.

11. Manajer Antaran Proses Cabang Operasi

- a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses incoming kiriman pos yang meliputi pra antaran, antaran dan pasca antaran surat dan paket bertempat di kedudukan cabang operasi MPC Bandung 40400 untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab kepada Kepala *Mail Processing Center* Bandung 40400.



3.2 Aktivitas Kerja Praktik

Aktivitas kerja praktik yang dilakukan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini adalah selama dua bulan terhitung mulai tanggal 01 Juli 2020 sampai dengan 31 Agustus 2020. Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di *Mail Proccesing Center* Bandung 40400 adalah sebagai berikut:

Hari : Senin - Jumat

Pukul: 07.00 WIB – 11.00 WIB (Shift Pagi)

: 19.00 WIB – 22.00 WIB (Shift Malam)

Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja di *Mail Proccesing Center* Bandung 40400 yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta 558 Kota Bandung, Jawa Barat. Dalam aktivitas kerja praktik, Praktikan ditempatkan 1 bidang yaitu di Bidang Distribusi barang yang diberi tugas pada sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Aktivitas Kerja Praktik

| Tanggal | Bidang | Kegiatan |
|------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 – 03 Juli 2020 (Shift Malam) | Distribusi | Hari pertama kerja praktik perkenalan susuan organisasi di dan juga perkenalan bagian distribusi dan langsung disuruh membongkar pick up dan menyortir barang sesuai tujuan pengiriman. |
| 06 – 10 Juli 2020 (Shift Pagi) | | Membantu membongkar fuso besar dan menyortir barang sesuai tujuan. Menscan barang untuk dikirim ke DC (<i>Delivery Center</i>). |
| 13 – 17 Juli 2020 (Shift Malam) | | Membantu membongkar pickup dari DC dan agen. Menyortir barang sesuai tujuan pengiriman. |
| 20 – 24 Juli 2020 (Shift Pagi) | | Membantu membongkar fuso dan menyortir barang sesuai tujuan. Membantu menyeken barang untuk dikirim ke DC dan membuat R7. |

| | | |
|-----------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 Juni – 30 Juli 2020 (Shift Malam) | | Membongkar pickup dan menyortir barang sesuai tujuan pengiriman. |
| 03 – 07 Agustus 2020 (Shift Pagi) | | Membantu membongkar fuso dan menyortir barang sesuai tujuan dan membantu menyeken barang untuk dikirim ke DC. |
| 10 – 14 Agustus 2020 (Shift Malam) | | Membongkar pickup dan menyeken barang untuk dikirim sesuai tujuan pengiriman. |
| 18 – 19 Agustus 2020 (Shift Pagi) | | Membongkar fuso dan menyortir barang sesuai tujuan pengiriman barang . |
| 24 – 28 Agustus 2020 (Shift Malam) | | Membantu membongkar dan menyortir barang sesuai tujuan. |
| 31- Agustus 2020 (Shift Malam) | | Membongkar dan menyortir barang sesuai tujuan pengiriman barang dan pamitan. |

3.3 Pengolahan Data dan Analisis

Pada sub-bab ini akan dijelaskan mengenai data yang dibutuhkan dalam analisis, diantaranya:

3.3.1 Pengumpulan Data

Dalam *Mail Processing Center* Bandung 40400 masing-masing jenis paket mempunyai kendala yang berbeda-beda. Berikut adalah Laporan kepatuhan operasional atau jumlah kendala jenis barang yang dapat menyebabkan keterlambatan pengirim pada bulan mei 2020:

Tabel 3. 2 Laporan Kepatuhan Operasional Bulan Mei 2020

| No. | Jenis Penyimpangan | Jumlah Berita Acara | Tahapan Proses | Penyebab | Keterangan |
|-----|-------------------------------|---------------------|----------------|----------|---------------------------------------|
| 1 | Kiriman PE rusak/basah | 3 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 2 | Kiriman PE selisih kurang | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor tujuan |
| 3 | Kiriman PKH gagal Xray | 5 | P | Method | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 4 | Kiriman PKH salah salur | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| 5 | Kiriman PKH selisih kurang | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor tujuan |
| 6 | Kiriman PKH rusak/basah | 8 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 7 | Kiriman PKH rusak/basah | 1 | P | Machine | Kelalaian petugas angkutan |
| 8 | Kiriman PJE salah salur | 3 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| 9 | Kiriman PJE salah temple resi | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 10 | Kiriman PPB DN rusak/ basah | 1 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| | Jumlah | 25 | | | |

Berikut adalah Laporan kepatuhan operasional atau jumlah kendala jenis barang yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman pada bulan juni 2020:

Tabel 3. 3 Laporan Kepatuhan Operasional Bulan Juni 2020

| No. | Jenis Penyimpangan | Jumlah Berita Acara | Tahapan Proses | Penyebab | Keterangan |
|-----|----------------------------------|---------------------|----------------|----------|---------------------------------------|
| 1 | Kiriman PE Rusak/ Basah | 3 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 2 | Kiriman PKH Gagal Xray | 1 | P | Method | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 3 | Kiriman PKH Salah Salur | 2 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| 4 | Kiriman PKH Rusak/ Basah | 7 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 5 | Kiriman PKH Rusak/ Basah | 4 | P | Machine | Kelalaian petugas angkutan |
| 6 | Kiriman PKH Selisih Kurang | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 7 | Kiriman PKH Curah | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| 8 | Kiriman PJE Selisih Kurang Berat | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| | Jumlah | 20 | | | |

Berikut adalah Laporan kepatuhan operasional atau jumlah kendala jenis barang yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman pada bulan juli 2020:

Tabel 3. 4 Laporan Kepatuhan Operasional Bulan Juli 2020

| No. | Jenis Penyimpangan | Jumlah Berita Acara | Tahapan Proses | Penyebab | Keterangan |
|--------|-------------------------------|---------------------|----------------|----------|---------------------------------------|
| 1 | Kiriman PKH Gagal Xray | 12 | P | Method | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 2 | Kiriman PKH Salah Salur | 7 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| 3 | Kiriman PKH Rusak/ Basah | 7 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 4 | Kiriman PKH Selisih Kurang | 9 | P | Man | Kelalaian petugas kantor tujuan |
| 5 | Kiriman PKH Selisih Kurang | 2 | T | Machine | Kelalaian petugas angkutan |
| 6 | Kiriman PKH Selisih Lebih | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| 7 | Kiriman PKH salah tempel resi | 3 | P | Man | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 8 | Kiriman PKH Tanpa Manifest | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| 9 | Kiriman PJE Rusak/ Basah | 1 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 10 | Kiriman Paket Jumbo Rusak | 1 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 11 | Kiriman PPB Salah Salur | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| Jumlah | | 45 | | | |

Keterangan:

- PJE (Paket Jumbo Ekonomi)
- PE (Pos Expres)
- PKH (Paket Kilat Khusus)
- PPB (Paket Pos Biasa)
- P = *Processing*
- T = *Transporting*

3.3.2 Pengolahan Data

3.3.2.1 Rekap data penyimpangan kepatuhan operasional

Berikut merupakan tabel hasil laporan kepatuhan operasional atau jumlah kendala jenis barang yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang di *Mail Processing Center* Bandung 40400 dari bulan Mei sampai dengan Juli 2020 adalah sebagai berikut:

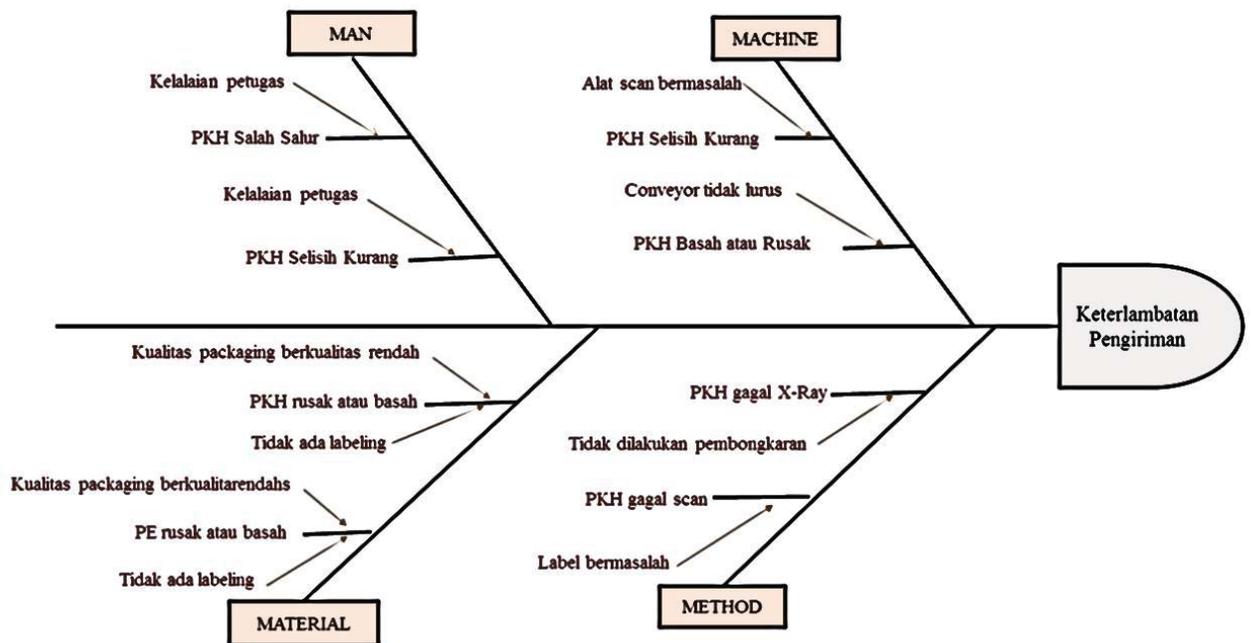
Tabel 3. 5 Rekap data penyimpangan kepatuhan operasional Mei – Juli 2020

| Data Penyimpangan Kepatuhan Operasional Bulan MEI - JULI 2020 | | | | | |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------|----------|---------------------------------------|
| No | Jenis Penyimpangan | Jumlah berita acara | Tahapan Proses | Penyebab | Keterangan |
| 1 | PKH Rusak atau Basah | 22 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 2 | PKH Gagal Xray | 18 | P | Method | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 3 | PKH Selisih Kurang | 11 | P | Man | Kelalaian petugas kantor tujuan |
| 4 | PKH Salah Salur | 10 | P | Man | Kelalaian petugas indoor Proses |
| 5 | PE Rusak atau Basah | 9 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 6 | PKH Rusak atau Basah | 9 | P | Machine | Kelalaian petugas Angkutan |
| 7 | PJE Salah Salur | 3 | P | Man | Kelalaian petugas indoor Proses |
| 8 | PKH Salah Tempel Resi | 3 | P | Man | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |

| | | | | | |
|----|---------------------------|----|---|----------|---------------------------------------|
| 9 | PKH Selisih Kurang | 2 | T | Machine | Kelalaian petugas Angkutan |
| 10 | PE Selisih Kurang | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor Tujuan |
| 11 | PJE Salah Tempel Resi | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 12 | PPB DN Rusak atau Basah | 1 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 13 | PJE Selisih Kurang Berat | 1 | P | Man | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 14 | PKH Curah | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor Proses |
| 15 | PKH Tanpa Manifest | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor Proses |
| 16 | PJE Rusak Atau Basah | 1 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 17 | Kiriman Paket Jumbo Rusak | 1 | P | Material | Kelalaian petugas kantor asal (loket) |
| 18 | Kiriman PPB Salah Salur | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor Proses |
| 19 | PKH Selisih Lebih | 1 | P | Man | Kelalaian petugas indoor proses |
| | Total | 97 | | | |

3.3.3 Diagram Fishbone (*Cause – Effect Analysis*)

Dalam menganalisis suatu masalah atau mencari penyebab masalah merupakan langkah awal untuk melakukan suatu perbaikan. Untuk mengetahui lebih jelas darimana akar permasalahan suatu masalah dan bagaimana suatu masalah dapat diperbaiki. Dengan menggunakan *fishbone* atau *cause-effect analysis* kita dapat melihat akar permasalahan yang muncul dari berbagai faktor, dalam penelitian ini penulis menganalisis dari 4 faktor yaitu *man* (manusia), *method* (metode), *machine* (mesin/peralatan) dan *material*. Proses identifikasi akar permasalahan dilakukan dengan melakukan observasi dan pengamatan di *Mail Processing Center* Bandung 40400 dibagian distribusi.



Gambar 3. 2 Diagram *Fishbone*

Berdasarkan diagram tulang ikan (*fishbone*) yang ditunjukkan pada gambar 3.2 Dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang di kantor *Mail Processing Center* Bandung 40400 adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan *Man*

Dalam faktor ini diketahui dan ditentukan sebagai penyebab utama pada pengiriman barang adalah Sumber Daya Manusia yang terdapat pada proses pengiriman barang di *Mail Processing Center* Bandung 40400 sehingga mengakibatkan permasalahan sebagai berikut:

a. PKH salah salur

Dapat disebabkan oleh kelalaian petugas yang kurang kompeten dan kurangnya informasi yang didapatkan mengenai cara ataupun prosedur mengenai proses pengiriman barang seperti keterbatasan pengetahuan yang didapat dan kurangnya komunikasi dalam lingkungan kerja dapat menyebabkan suatu permasalahan.

b. PKH selisih kurang

Dapat disebabkan oleh kelalaian petugas yang kurang teliti dalam menyortir barang sehingga berdampak pada manifest yang tidak sesuai dengan jumlah barang yang diterima sehingga memperlambat pengiriman barang.

2. Berdasarkan *Machine*

Dalam faktor ini diketahui dan ditentukan sebagai penyebabnya dapat berupa machine atau peralatan yang digunakan pada *Mail Processing Center* Bandung 40400 pada pelaksanaan pekerjaannya yang dapat menimbulkan permasalahan sebagai berikut:

a. PKH selisih kurang

Dapat disebabkan oleh alat yang tersedia sudah lama dan kurang terawat, namun tidak dilakukan peremajaan sehingga menimbulkan resiko dalam melakukan scan barang, ataupun karena informasi mengenai barang masih minim, scan barang masih kurang dari yang dibutuhkan terkadang tidak berfungsi sebagai mestinya.

b. PKH basah atau rusak

Disebabkan oleh alat bantu dalam proses distribusi barang yang tersedia sudah lama, seperti *konveyor* yang kurang perawatan sehingga mengakibatkan terjadinya barang terjatuh yang mengakibatkan barang rusak dan kemasan rusak dan perlu dilakukan pengemasan ulang.

3. Berdasarkan *Material*

Dalam faktor ini permasalahan meliputi ketersediaan atau keterbatasan alat yang dapat menyebabkan timbulnya kendala jika tidak mendapatkan penanganan dengan tepat dan sesuai sehingga menyebabkan permasalahan seperti berikut:

a. PE dan PKH rusak atau basah

Dalam proses pengiriman barang disebabkan oleh material packaging yang berkualitas rendah sehingga mudah mengakibatkan barang mudah rusak dan melakukan pengemasan ulang. Tidak adanya labeling petugas tidak mengetahui bahwa paket kiriman perlu penanganan khusus sehingga barang tidak ditangani sebagaimana mestinya.

4. Berdasarkan *Method*

Dalam faktor ini permasalahan timbul karena kelalaian petugas dalam *processing* barang sehingga dapat mengakibatkan beberapa hal seperti berikut:

a. PKH gagal scan

Dalam proses pengiriman barang, scanning label sering kali bermasalah karena kurangnya pemahaman dalam proses scan tersebut atau terdapat proses yang terlewat sehingga menyebabkan scanning tidak dapat dilakukan atau gagal dilakukan.

b. PKH gagal X-Ray

Gagal X-ray terjadi karena petugas tidak melakukan pembongkaran terlebih dahulu sehingga mengakibatkan barang tidak dapat terdeteksi. Tidak terdeteksinya barang mengakibatkan terhambatnya pemrosesan barang, hal ini mengakibatkan barang lebih lama dalam kegiatan *processing* barang.

3.4 Analisis Fishbone

Tabel 3. 6 Analisis *Fishbone*

| No | Berdasarkan | Permasalahan | Usulan / Solusi |
|----|-------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Man | a.PKH salah salur b.PKH selisih kurang | <ul style="list-style-type: none"> • Petugas indoor process diberi peringatan agar kelalaian serupa tidak terulang kembali; • Menginformasikan kepada Kantor Pos asal dan kantor tujuan dengan membalas berita acara P6 dan memberi penjelasan bahwa irreguralitas terjadi bukan di SPP Bandung; • Memberikan penjelasan dengan membalas P6 ke kantor kirim bahwa iregularitas bukan terjadi di SPP Bandung tetapi terjadi di kantor asal dan kantor tujuan, sehingga P6 seharusnya dialamatkan ke kantor yang dimaksud. |
| 2 | Methode | a. PKH gagal scan b. PKH gagal X-Ray | <ul style="list-style-type: none"> • Menginformasikan kepada Kantor Pos asal dan kantor tujuan dengan membalas berita acara P6 dan memberi penjelasan bahwa irreguralitas terjadi bukan di SPP Bandung; • Memberikan penjelasan dengan membalas P6 ke kantor kirim bahwa iregularitas bukan terjadi di SPP Bandung tetapi terjadi di kantor asal dan kantor tujuan, sehingga P6 seharusnya dialamatkan ke kantor yang dimaksud. |
| 3 | Machine | a. PKH selisih kurang b. PKH basah atau rusak | Konfirmasi dan membebaskan tuntutan ganti rugi ke pihak angkutan Poslog |
| 4 | Matherial | a. PE dan PKH rusak atau basah | <ul style="list-style-type: none"> • Menginformasikan kepada Kantor Pos asal/ loket, dengan membalas berita acara P6 dan memberi penjelasan bahwa irreguralitas terjadi bukan di SPP Bandung; • Memberikan penjelasan dengan membalas P6 ke kantor kirim bahwa iregularitas bukan terjadi di SPP Bandung tetapi terjadi di kantor asal/ loket, sehingga P6 seharusnya dialamatkan ke kantor yang dimaksud. |