

**LAPORAN KERJA PRAKTIK/MAGANG**

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN *UPDATE* STATUS  
*DELIVERY ORDER* OLEH PETUGAS ANTARAN DI PT POS INDONESIA  
(PERSERO) MAUMERE 86100**

**Oleh:**

**Helenia Finishita Tegu**

**NPM : 16119083**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA**

**BANDUNG**

**2022**

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN *UPDATE* STATUS  
*DELIVERY ORDER* OLEH PETUGAS ANTARAN DI PT POS INDONESIA  
(PERSERO) MAUMERE 86100

**LAPORAN KERJA PRAKTIK / MAGANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktik / Magang  
Manajemen Logistik Sekolah Tinggi Manajemen Logistik (STIMLOG)

Oleh :

**Helenia Finishita Tegu**

**NPM : 16119083**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA**  
**BANDUNG**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Laporan Kerja Praktik / Magang Oleh Mahasiswa :

Nama : Helenia Finishita Tegu

NIM : 16119083

Telah dipertahankan didepan Penguji Prodi Manajemen Logistik Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia di Bandung :

Hari / Tanggal : Kamis, 11 Agustus 2022

Jam : 19.00 WIB - Selesai

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Irayanti Adriant, S.Si., M.T  
NIK. 11579188

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahma yang diberikan selama ini, sehingga pelaksanaan Kerja Praktik dapat berjalan dengan baik dan lancar.
2. Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Bapak Dr. Ir. Suntoro, M.T selaku ketua prodi Manajemen Logistik.
4. Ibu Irayanti Adriant, S.Si., M.T selaku dosen pembimbing.
5. Bapak Dudi Hendra Fachrudin, S.E., M.M selaku dosen penguji.
6. Bapak Wagimuntoro Wijoseno selaku *Executive Manager* Kantor Pos Maumere, yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan kerja praktik di PT Pos Indonesia Maumere 86100.
7. Bapak Charles Hans Lado selaku pembimbing lapangan Divisi Operasi Kurir.
8. Para karyawan/i Kantor Pos Maumere, yang telah memberikan ilmu, masukan dan dukungan selama penulis menjalankan kerja praktik.

Maumere, 2022

Penulis

## RINGKASAN

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat maupun barang . Dalam menjalankan kebijakan yang diambil kantor pusat, kantor regional berperan sebagai penggerak kebijakan yang diambil untuk diterapkan diwilayah masing-masing, salah satunya yaitu Regional 5 yang membawahi wilayah Provinsi Jawa Timur, Bali, NTB dan NTT. Di provinsi NTT tepatnya di Kabupaten Sikka, terdapat Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) Maumere 86100, dimana Kantor Pos ini membawahi 10 Kantor Cabang yakni KCP Paga, KCP Lela, KCP Kewapante, KCP Bola, KCP Talibura, KCP Boru, KCP Larantuka, KCP Waiwerang, KCP Lewoleba dan KCP Menanga.

Dalam melaksanakan aktivitas pengiriman dan penerimaan barang, Kantor Pos Maumere menggunakan 2 sistem yakni Sistem Mile App dan Sistem Ipos. Kedua sistem tersebut menunjang segala aktivitas yang dilakukan, mulai dari proses *receiving*, *baging*, *unbaging*, *manifest R7*, *Bag In Bag* dan *labeling* serta *update status delivery order*. Dari proses tersebut, permasalahan yang sering terjadi yakni pada proses *update status delivery order*, yaitu petugas antaran terlambat untuk melakukan *update status delivery order*.

Keterlambatan *update status delivery order* menyebabkan adanya pengurangan gaji bagi petugas antaran dan menjadikan persentasi antaran menurun atau masuk kedalam zona merah. Masalah tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor yakni *man* (manusia), *method* (metode) dan *Sistem* (sistem).

Sehingga dari permasalahan yang ada, terdapat beberapa usulan perbaikan yakni memberikan pelatihan secara berkala, melakukan *briefing* sebelum melakukan pengantaran, memberikan peringatan atau sanksi, melakukan pemeliharaan pada IPOS *sistem* dan Mile App *Sistem*, membuat tenggat waktu dan notifikasi pada *Sistem*, melakukan penyusunan instruksi kerja secara tertulis dan membuat SOP mengenai *update status delivery order*.

Kata Kunci : Keterlambatan, *man*, *method*, *Sistem*, *delivery order* dan SOP.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat, rahmat dan bimbinganNya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik / Magang yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan *Update Status Delivery Order* Oleh Petugas Antaran Antaran Di PT Pos Indonesia (Persero) Maumere 86100” dengan tepat waktu.

Laporan Kerja Praktik / Magang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan serta untuk menambah wawasan terkait dunia kerja. Laporan ini dibuat berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan para karyawan pada Divisi Operasional Kantor Pos Maumere.

Dalam menyelesaikan Laporan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah banyak membantu, memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungan dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini.

Penulis juga menyadari bahwa Laporan Kerja Praktik masih jauh dari titik kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik / Magang selanjutnya.

Penulis

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
<b>1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>I-1</b>
1.1.1. Visi, Misi, Tujuan dan Persyaratan Utama.....	I-1
1.1.2. Tata Nilai.....	I-2
1.1.3. Bidang Usaha dan Produk .....	I-3
<b>1.2. Sejarah Perusahaan .....</b>	<b>I-9</b>
<b>1.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....</b>	<b>I-11</b>
<b>1.4. Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....</b>	<b>I-12</b>
<b>1.5. Lokasi Perusahaan .....</b>	<b>I-18</b>
<b>BAB II PROSES KERJA (Alur Kerja).....</b>	<b>II-1</b>
<b>2.1. <i>Flowmap</i> Proses Kerja Pada KPRK Maumere 86100.....</b>	<b>II-1</b>
2.1.1. <i>Flowmap</i> Barang Keluar ( <i>Outgoing</i> ).....	II-1
2.1.2. <i>Flowmap</i> Barang Masuk ( <i>Incoming</i> ) .....	II-2
<b>2.2. Ruang Lingkup KP/M.....</b>	<b>II-2</b>
<b>2.3. <i>Flowmap</i> Proses Kerja Divisi Operasional .....</b>	<b>II-4</b>
<b>BAB III ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH.....</b>	<b>III-1</b>
<b>3.1. Justifikasi Masalah.....</b>	<b>III-1</b>
<b>3.2. Pemecahan Masalah.....</b>	<b>III-4</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>IV-1</b>
<b>4.1. Deskripsi Kerja Praktik / Magang.....</b>	<b>IV-1</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>viii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi KP Maumere 86100 .....	I-12
Gambar 1. 2 Lokasi Perusahaan .....	I-18
Gambar 2. 1 Flowmap Proses Kerja (Outgoing) KPRK Maumere 86100.....	II-1
Gambar 2. 2 Flowmap Proses Kerja (Incoming) KPRK Maumere 86100.....	II-2
Gambar 2. 3 Flowmap Proses Kerja Divisi Operasional .....	II-4
Gambar 3. 1 Fishbone Diagram .....	III-2



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Surat Pernyataan .....</b>	<b>ix</b>
<b>Lampiran 2 Jurnal Harian Magang .....</b>	<b>x</b>
<b>Lampiran 3 Progress Report Kerja Praktik (Dosen Pembimbing).....</b>	<b>xvi</b>
<b>Lampiran 4 Surat Perijinan Magang .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Lampiran 5 Lembar Penilaian.....</b>	<b>xviii</b>
<b>Lampiran 6 Form Pembimbing Lapangan.....</b>	<b>xix</b>
<b>Lampiran 7 Dokumentasi.....</b>	<b>xxii</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Perusahaan**

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat maupun barang . Dalam menjalankan kebijakan yang diambil kantor pusat, kantor regional berperan sebagai penggerak kebijakan yang diambil untuk diterapkan diwilayah masing-masing. Kantor Pos memiliki kantor pusat di Kota Bandung dan memiliki wilayah layanan yang terbagi dalam 6 regional yakni :

- a. Regional 1 berkedudukan di Medan yang membawahi wilayah Pulau Sumatera
- b. Regional 2 berkedudukan di Jakarta yang membawahi wilayah Provinsi Jakarta, Debotabek dan Provinsi Banten
- c. Regional 3 berkedudukan di Bandung yang membawahi wilaya Provinsi Jawa Barat minus Debotabek
- d. Regional 4 berkedudukan di Semarang yang membawahi wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- e. Regional 5 berkedudukan di Surabaya yang membawahi wilayah Provinsi Jawa Timur,Bali,NTB dan NTT
- f. Regional 6 berkedudukan di Makassar yang membawahi Pulau Kalimantan, Sulawesi dan Papua

#### **1.1.1. Visi, Misi, Tujuan dan Persyaratan Utama**

Dalam menjalankan bisnisnya, Kantor Pos Indonesia (Persero) memiliki visi, misi, tujuan, persyaratan utama yakni :

1. Visi :  
Menjadi *Postal Operator*, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.
2. Misi :  
Bertindak Efektif Untuk Mencapai Performance Terbaik.
3. Tujuan Perusahaan :

Membangun Bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera.

#### 4. Persyaratan Utama (*Key Words*)

Untuk mewujudkan Visi dan Misi, persyaratan utama yang dilakukan yakni :

1. Memberikan Produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar
2. Memberikan jasa layanan yang prima
3. Menjalankan proses bisnis secara efisien
4. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan *human capital* yang andal
5. Memperkuat sistem pengendalian *internal,governance* dan manajemen resiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan.

#### 1.1.2. Tata Nilai

Tata nilai yang digunakan oleh PT Pos Indonesia adalah :

1. Nilai-nilai utama budaya perusahaan yang dirumuskan dalam akronim AKHLAK
2. Nilai-nilai utama AKHLAK yaitu sebagai berikut :
  - a. Amanah  
Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
  - b. Kompeten  
Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
  - c. Harmonis  
Saling peduli dan menghargai perbedaan.
  - d. Loyal  
Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara.
  - e. Adaptif  
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
  - f. Kolaboratif  
Membangun kerja sama yang strategis.
3. Nilai-nilai utama budaya perusahaan AKHLAK mengandung pesan dan semangat (Slogan) “Kami bekerja secara Amanah dan Kompeten, dengan membangun

hubungan yang Harmonis dan sikap Loyal, menjalankan bisnis secara Adaptif, serta mengembangkan kerjasama Kolaboratif”.

### 1.1.3. Bidang Usaha dan Produk

Seiring dengan adanya perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 4.800 Kantor Pos Online dimana dilengkapi dengan elektronik mobile Pos di beberapa kota besar. Selain itu, PT Pos Indonesia membagi lingkup bisnisnya menjadi 2 yakni Bisnis Surat Paket (BSP) dan Jasa Keuangan (Jaskug). Berikut penjelasan mengenai produk yang ditawarkan oleh Kantor Pos yaitu :

#### 1. Surat dan Paket

Layanan ini meliputi pengiriman surat dan paket ke regional domestik dan internasional. Layanan yang dimaksud adalah :

##### i. Layanan Surat dan Paket Domestik

Layanan pengiriman surat domestic ini mencakup pengiriman surat dengan berat maksimum 2 kg dan tujuan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia.

Layanan pengiriman paket domestic mencakup pengiriman dengan berat diatas 2 kg hingga tidak terbatas (*unlimited*).

Secara keseluruhan, layanan surat dan paket PT POS Indonesia (Persero) didukung oleh berbagai jenis produk dengan berbagai fitur yang berbeda yakni produk Standar, Premium (kilat khusus, Express dan kiriman Korporat atau Admail).

##### ii. Layanan Surat dan Paket Internasional

Layanan Internasional terdiri dari beberapa jenis yakni *Express Mail Service* (EMS), *Re-mailling*, *Express Post* LN serta Paket Pos Cepat dan Biasa LN.

Selain itu, PT Pos Indonesia (Persero) juga menyediakan layanan *Corporate Postal Management I* yaitu layanan terpadu untuk menangani penerimaan, pemrosesan dan pengiriman surat dan paket bagi perusahaan dan institusi pemerintah (*Mailroom Management*).

#### 2. Logistik

Kegiatan bisnis logistik di PT POS Indonesia (Persero) di mulai pada tahun 2004. Kegiatan logistik ini didukung dengan kekuatan jaringan PT POS Indonesia

(Persero) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 2007, SBU Logistik secara resmi didirikan dengan tujuan untuk melakukan penetrasi pasar logistik yang sedang berkembang. Pada akhir tahun 2011, PT POS Indonesia (Persero) berencana akan melakukan *spin-off* yaitu mengubah SBU Logistik menjadi perseroan dengan kepemilikan saham berada di tangan PT POS Indonesia (Persero).

Pada bulan maret tahun 2012, Pos Logistik resmi didirakan sebagai anak perusahaan PT POS Indonesia (Persero). Dengan posisi sebagai anak perusahaan, Pos Logistik diharapkan dapat beroperasi secara independen dan professional sehingga dapat memaksimalkan peluang pada bisnis logistik di Indonesia sekaligus memanfaatkan jaringan dari POS Indonesia yang sudah terbangun diseluruh wilayah Indonesia dengan 4.367 jaringan Pos Indonesia Group dan 33.000 titik penjualan. Adapun layanan yang ditawarkan oleh Pos Logistik yakni:

- i. Transportasi (*Trucking*) melalui pemindahan barang dari pabrik ke korporasi atau agen.
- ii. Pergudangan (*Warehousing*) dengan melakukan kegiatan pengelolaan persediaan yaitu penyimpanan, pemberian label dan lain-lain. Layanan pergudangan ini didukung oleh Sistem teknologi terkini yang tersebar ke seluruh wilayahh Indonesia.
- iii. *Freight Forwarding* sebagai layanan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk melaksanakan kegiatan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang.
- iv. Jasa Kepabeanan dan administrasi melalui penanganan *costumer clearance*.
- v. *Regulated Agent* yaitu melakukan transaksi dengan operator pesawat udara untuk pemeriksaan keamanan terhadap barang kargo dan pos.

Dari beberapa layanan yang ditawarkan oleh Pos Logistik, terdapat 3 layanan terbaru yakni :

- i. *Fulfillment Center* STORI

STORI merupakan layanan online fulfillment yang mampu memberikan solusi bagi pemilik bisnis agar dapat meningkatkan bisnisnya. Layanan

tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektifitas operasional, pergudangan, proses pemesanan hingga pengiriman.

ii. Super Kargo

Layanan ini didirikan pada tahun 2021 dengan bisnis utama yang berfokus pada pengiriman kargo melalui udara, darat dan laut. Super Kargo merupakan layanan dengan spesialisasi pengiriman paket berukuran besar.

iii. STEND atau *Start to End Solution*

STEND adalah layanan yang dapat disesuaikan dengan pengguna atau jenis barang yang perlu mendapatkan penanganan khusus.

3. Jasa Keuangan

Layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh PT POS Indonesia (Persero) yakni :

i. Remistansi

Remistansi (*remittance*) atau yang dikenal dengan Weselpos adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang yang memberikan solusi terhadap kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang baik untuk Domestik (Nasional) maupun Luar Negeri (Internasional).

Layanan remistansi terdiri dari beberapa spesifikasi produk sebagai berikut :

a. Weselpos Instan

Layanan ini mencakup pengiriman uang ke seluruh Indonesia secara instan. Jaringan PT POS Indonesia (Persero) untuk layanan ini menjangkau hingga 200 kota di Indonesia.

b. Weselpos Prima

Layanan Weselpos yang menggunakan surat pemberitahuan (RS-2) yang diantar oleh petugas Kantor Pos tujuan kepada Penerima, dapat dicairkan hanya di Kantopos yang ditunjuk dalam surat pemberitahuan.

c. Weselpos *Cash to Account* (Setoran Tunai)

Layanan ini digunakan untuk mengirimkn uang secara tunai melalui Kantor Pos dengan tujuan semua rekening Bank secara *real time* melalui jaringan ATM Bersama dan ATM PRIMA.

d. Weselpos Korporat/Kemitraan

Layanan Weselpos ini merupakan hasil kerja sama dengan pihak lain, dilakukan dengan suatu perjanjian kerjasama dengan tarif dan layanan sesuai kesepakatan dengan mitra.

e. *International Remittance Product*

Layanan ini merupakan layanan yang dapat melakukan pengiriman uang khusus ke dan dari Malaysia yang memanfaatkan jaringan *Universal Postal Union* (UPU).

f. *Western Union*

Layanan ini merupakan salah satu bentuk kerja sama antara PT. Pos Indonesia (Persero) dengan pihak lain untuk pengiriman uang ke luar negeri dengan jangka waktu pengiriman maksimum 24 jam atau sampai di hari yang sama (*same day service*).

g. Giro Pos

Layanan ini merupakan layanan transaksi keuangan berbasis rekening Koran sebagai alternative layanan perbankan.

ii. Pospay

Aplikasi Pospay merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran dengan leboh cepat dan sangat memudahkan saat melakukab transaksi. Pembayaran tagihan dan angsuran yang disediakan antara lain pembayaran rekening telepon, seluler, listrik, pajak, asuransi dan lain-lain.

iii. *System Online Payment Point* (SOPP)

Layanan ini merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran kantor pos dan agen yang tersebar di seluruh Indonesia.

iv. Fund Distribution

Layanan ini merupakan layanan penyaluran dana dari institusi pemerintyah ke masyarakat luas.

v. *Bank Channeling*

Layanan ini merupakan layanan produk simpanan dan layanan potongan langsung pembayaran langsung kredit. Dalam hal ini, PT POS Indonesia (Persero) mmbina kerja sama dengan Bank Tabungan Negara melalui produk e-Batara Pos.

#### 4. Ritel

Bisnis ritel yang dijalankan oleh PT POS Indonesia (Persero) meliputi seluruh transaksi di loket dari seluruh kantor pos dan agen pos yang tersebar di seluruh Indonesia. Kegiatan ritel PT POS Indonesia (Persero) dikelola oleh Sub Direktorat (Subdit) Ritel dibawah Direktorat Ritel dan properti. Produk-produk yang ditawarkan adalah :

##### i. Benda Meterai

PT POS Indonesia (Persero) memiliki peran sebagai *channel* penjualan meterai dari Ditjen Pajak, dimana pengelolaannya diatur dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-23/PJ.53/2003 tanggal 17 September 2003. Melalui bisnis ini, PT POS Indonesia (Persero) menetapkan *fee* dari tiap penjualan produk yang kemudian menjadi pendapatan bagi PT POS Indonesia (Persero).

##### ii. Filateli (Prangko)

PT POS Indonesia (Persero) melalui Divisi Konsinyasi Filateli bertanggung jawab dalam pembinaan dan pengembangan bisnis melalui berbagai kegiatan usaha diantaranya proses produksi (penyedia prangko), pengelolaan persediaan dan distribusi benda Filateli serta usaha penunjang lainnya.

##### iii. E-Commerce

Layanan aplikasi *e-commerce* berbasis website (plazapos.com) sejak tahun 2010, PT. POS Indonesia (Persero) telah mengembangkan bisnis ritel *e-commerce*, tetapi bisnis tersebut dinilai masih dapat dioptimalkan sehingga mampu menarik banyak pengunjung untuk bertransaksi di Plazapos. Oleh karena itu, PT. POS Indonesia (Persero) akan kembali mengembangkan bisnis *e-commerce* dengan perencanaan yang lebih matang. Hal ini bertujuan agar Plazapos mampu menjadi bisnis *e-commerce* yang mampu bersaing dan bersinergi dengan layanan berbasis jaringan yang selama ini telah terbangun yaitu pengiriman paket PT. POS Indonesia (Persero).

Penekanan fokus penciptaan nilai bisnis ritel terletak pada produk konsinyasi, filateli dan *Post Shop*. *Post Shop* merupakan lini bisnis baru PT. POS Indonesia (Persero) yaitu penempatan *convenience store* di berbagai kantor pos di seluruh Indonesia. *Post Shop* mengusung konsep “*one stop*



*shopping*”, yaitu suatu gerai belanja yang menjual barang kebutuhan sehari-hari masyarakat dan juga memberikan produk/ layanan PT. POS Indonesia (Persero) seperti pengiriman surat, jasa keuangan, pembelian prangko dan lain-lain. Inti dari keberadaan bisnis ritel melalui *Post Shop* adalah memberikan daya tarik baru bagi masyarakat untuk singgah di jaringan fisik PT. POS Indonesia (Persero), yang kemudian dapat meningkatkan minat masyarakat untuk sekaligus aktif mempergunakan kembali jasa PT. POS Indonesia (Persero).

## 5. Jasa Properti

Dalam menjalankan usaha jasa properti, PT Pos Indonesia (Persero) menjalin berbagai bentuk kemitraan sebagai berikut :

### i. *Lease*

PT Pos Indonesia (Persero) menyewakan sebagian atau seluruh bangunan atau tanah milinya kepada mitra tanpa mengubah struktur, fisik bangunan dan *layout* asset.

### ii. KSU yaitu pendirian bangunan oleh mitra dengan kepemilikan tanah oleh PT Pos Indonesia (Persero)

Dari produk-produk yang ditawarkan, PT POS Indonesia melakukan inovasi pada bagian pengiriman yakni menawarkan beberapa aplikasi terbaru seperti Aplikasi PosAja!, CDS (*Costum Declartion Sistem*) dan PON (*Pos Order Number*). Adapun penjelasan mengenai aplikasi tersebut yaitu sebagai berikut :

### i. Aplikasi PosAja!

Aplikasi PosAja! merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam mengirim paket. Dalam aplikasi tersebut terdapat fitur-fitur yang dapat digunakan yaitu :

- Layanan Kirim Paket (Domestik)
- *Pick Up* Gratis dan *Cash On Delivery* (COD)
- Cek Tarif dan Lacak Paket

### ii. CDS (*Costum Declartion Sistem*)

Sistem CDS merupakan sebuah Sistem formulir deklarasi pengiriman barang keluar negeri.

iii. *Pos Order Number (PON)*

Aplikasi PON merupakan aplikasi yang diperuntukan bagi pelanggan Pos Indonesia yang ingin atau akan melakukan pemesanan transaksi pengiriman surat atau paket sebelum mengeposkannya di Kantor Pos.

## 1.2. Sejarah Perusahaan

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W. Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak saat itulah pelayanan Pos lahir untuk mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada public. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan Pos yang teratur antara kedua tempat serta untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan Pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Peranan Kantor Pos semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi telegram dan telepon, sehingga dibentuk Jawatan Pos Telegram (Jawatan PTT) berdasarkan statlad nomor 395 tahun 1906. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Perusahaan Negara Hindia Belanda atau dalam bahasa Belanda dinamakan *Indische Bedrijven Wet (IBW)* maka sejak tahun 1907 jawatan PTT (Perum Telekomunikasi dan Telegraph) dipegang oleh Departemen Perusahaan-perusahaan Pemerintah (*Departement Van Government Bedrijvenment*).

Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT Jawa dan Jawatan PTT Sulawesi dikuasainya. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambilan alih kantor pos PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT sehingga pada tanggal tersebut menjadi tonggak awal berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahunnya sebagai bakti PTT, yang kemudian menjadi hari bakti pariwisata, Pos dan telekomunikasi (PARPOSTEL). Dengan PP No. 240 Tahun 1961, dibentuklah perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Dengan PP No. 30 Tahun 1965, PN Postel

dipecah menjadi dua perusahaan, yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Dengan dikeluarkannya UU No. 9 Tahun 1965 status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikelompokkan menjadi tiga status yaitu Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), dan Perusahaan Perseroan (Persero).

Seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengemban bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24.000 titik layanan yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Selain itu, dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi, jejaring pos Indonesia sudah memiliki dari 3.800 Kantor Pos online yang dilengkapi electronic mobile Pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai penghubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi.

Adapun catatan perjalanan berdirinya kantor Pos dari tahun ke tahun yaitu sebagai berikut :

i. Tahun 1746 – Kantor Pos Pertama

Keberadaan Kantor Pos Indonesia didirikan oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (sekarang Jakarta) dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

ii. Tahun 1875 – Posten Telegrafdienst

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.

iii. Tahun 1877 – Union Postale Universelle

Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU).

iv. Tahun 1945 – Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT

dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

v. Tahun 1965 – PN Pos dan Giro

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

vi. Tahun 1978 – Perusahaan Umum Pos dan Giro

Pada tahun 1978, berubah menjadi Perusahaan Umum dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam negeri maupun luar negeri.

vii. Tahun 1995 – PT Pos Indonesia (Persero)

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum, pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

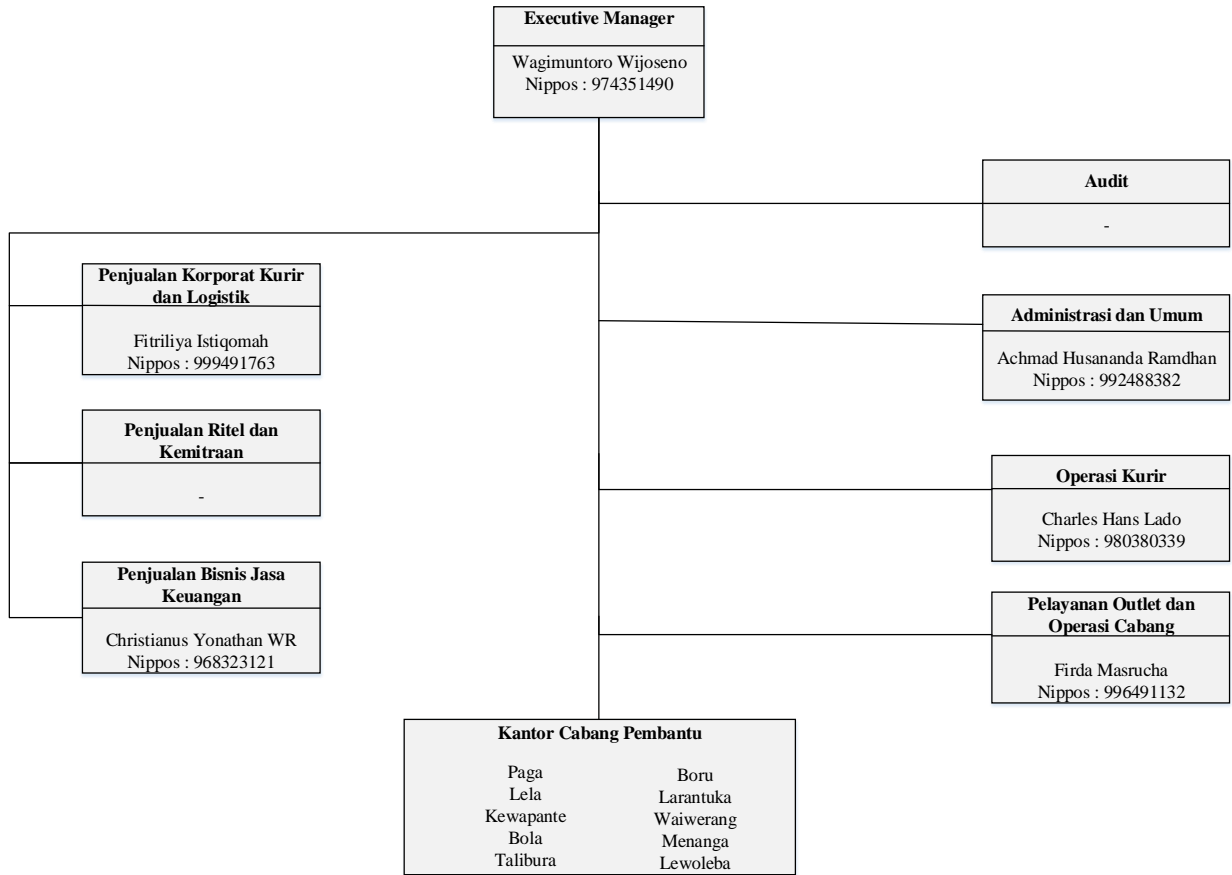
PT. Pos Indonesia (Persero) KP Maumere 86100 berdiri di wilayah Maumere, Kabupaten Sikka, Flores, NTT. Diresmikan pada tanggal 1 Januari 1972 menjadi kantor bertipe E berjenis KPRK. Sebelumnya kantor Pos ini adalah kantor pos cabang dari kantor KPRK Ende.

Kantor Pos Maumere 86100 ini melayani kegiatan logistik, pelayanan jasa keuangan sekaligus pusat manajemen kantor pos mulai dari Kabupaten Sikka, Flores Timur, Lembata dan Menanga. Terdapat 10 kantor cabang pembantu yakni KPC Paga, KPC Lela, KPC Kewapante, KPC Bola, KPC Talibura, KPC Boru, KPC Larantuka, KPC Waiwerang, KPC Menanga dan KPC Lewoleba. KPRK Maumere 86100 ini merupakan kantor pos tingkat kota/kabupaten yang mengatur kantor cabang dan agen di wilayahnya.

### 1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam menjalankan seluruh proses bisnis, PT Pos Indonesia (Persero) KP Maumere 86100 memiliki susunan organisasi yaitu sebagai berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI  
KANTOR CABANG MAUMERE 86100**



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi KP Maumere 86100

**1.4. Deskripsi Pekerjaan (Job Description)**

Dari struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) KP Maumere 86100 yang terdapat pada gambar 1.1, berikut deskripsi pekerjaannya yakni :

a. Executive Manager ( Manajer Eksekutif)

Memiliki fungsi atau peran untuk menyusun dan melaksanakan program kerja dan pencapaian target pendapatn PT Pos Indonesia (Persero). Adapun tugas atau tanggung jawab Executive Manager yaitu sebagai berikut :

- a) Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan RKA Kantor Pos dan sasaran mutu operasi untuk diusulkan kepada regional.

- b) Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba Kantor Pos dan Kantor Pos Cabang.
- c) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran, penjualan, operasi, penagihan, pelayanan pelanggan, keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia dan sarana, aplikasi teknologi, dan kegiatan *administrative*.
- d) Mengajukan usulan pengembangan kapasitas *outlet* yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada regional.
- e) Mengelola pelaksanaan pelayanan solusi TI untuk kantor sendiri dan kantor inboundnya sesuai yang ditetapkan perusahaan.
- f) Mengajukan usulan pengadaan, pengembangan, dan perbaikan sarana dan prasarana kantor pos dan kantor pos cabang kepada regional.
- g) Mengkoordinir, mengatur serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang operasi dan antaran, serta layanan untuk kelancaran operasional.
- h) Memimpin dan mengatur serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang operasi dan pelayanan agar sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP) yang berlaku untuk mencapai kelancaran pelaksanaan operasional di UPT.
- i) Menetapkan pengaturan pelaksanaan kegiatan operasional pada hari libur atau cuti bersama berdasarkan ketentuan kantor pusat.
- j) Mengevaluasi secara berkala terhadap efektivitas pelaksanaan proses dan kinerja operasi meliputi pengelolaan jaringan tersier, polautupan, antaran, pengaturan jam buka loket kantor, serta layanan di kantor pos.

b. Administrasi dan Umum

Divisi Administrasi dan Umum merupakan divisi penggabungan dari Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Divisi Keuangan. Adapun tugas atau tanggung jawab yang dilakukan oleh Divisi Administrasi dan Umum yaitu sebagai berikut :

- a) Menyusun dan merencanakan program kerja serta anggaran biaya di bagiannya.
- b) Mengawasi Peg-18 dan pelaporannya.
- c) Melakukan pencocokan Kug-7 pada SIM SDM, mengenerate ulang dan melakukan validasi pada awal bulan berikutnya.

- d) Membuat daftar Kug-7 seluruh pegawai aktif (TKKWT dan OS) dan pensiun pada akhir bulan.
- e) Melakukan pembayaran gaji karyawan, dan hak-hak kepegawaian lainnya.
- f) Melakukan coaching dan konseling terhadap karyawan.
- g) Melakukan penyetoran dan pelaporan pajak PPH 21 dan memvalidasi SMKI.
- h) Melakukan pengarsipan dan tertib administrasi.
- i) Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang meliputi antara lain : pembuatan daftar gaji karyawan dan pensiun karyawan, rotasi karyawan, kenaikan gaji/grade, pelatihan, hukuman disiplin, penghargaan, cuti karyawan, pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) karyawan, pengisian pajak karyawan, dan lain-lain terkait dengan kepegawaian serta pengelolaan administrasi kepegawaian karyawan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- j) Mengatur *cash flow* di kantorpos dalam tanggung jawabnya untuk pemenuhan kebutuhan kas di unit kerja di lingkup area dalam wilayah kerjanya untuk operasional perusahaan.
- k) Melakukan pengelolaan persediaan benda pos, prangko, filateli, benda meterai dan benda pihak ketiga lainnya meliputi : Pencocokan penerimaan bpm dari kantor pusat atau kantor pos lainnya dengan daftar pengantar pertanggung jawaban bpm, pencatatan pada buku persediaan bpm, tertib administrasi dalam pertanggung jawaban bpm.

c. Audit

Divisi Audit memiliki beberapa tugas atau tanggung jawab antara lain :

- a) Melaksanakan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian atau bidang di Kantor Pos berdasarkan pedoman pemeriksaan periodeik yang berlaku dan melakukan pengukuran standar mutu.
  - b) Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.
  - c) Menyusun jadwal kegiatan pemeriksaan periodic, objek dan materi pemeriksaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - d) Melakukan pemeriksaan khusus dalam hal kecurangan
  - e) Mengkoordinir pengukuran mutu operasioanl
- d. Operasi Kurir

Tugas atau tanggung jawab Divisi Operasi Kurir yakni sebagai berikut :

- a) pengawasan melekat dibagiannya.
- b) Mengatur kegiatan *praposting*, *pick up service*, pos box untuk kiriman pos yang diterima dari loket serta mengawasi penyerahan kiriman pos dengan menggunakan bukti serah.
- c) Menyusun *Cut Off Time* tutupan pos dan pola operasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman, pendistribusian kiriman pos.
- d) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pemrosesan kiriman pos outgoing meliputi: Pencocokan item surat dan paket dengan adpis, sortir, tutupan/pengantongan surat dan paket, serta pengadministrasiannya.
- e) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan penerimaan dan pendistribusian kantong kiriman pos meliputi penerimaan kantong pos, pembukaan kantong kiriman pos, bongkar muat, pengiriman kantong pos, proses serah terima kantong pos dengan buku serah, pembuatan R7.
- f) Mengatur dan mengawasi proses pencacahan dan pelalubeaan/pabean kiriman pos internasional, dan pertanggung beanya serta pengadministrasinya.
- g) Menindaklanjuti perbaikan sistem operasi pemrosesan surat serta membuat Berita Acara I-6/P-6 terhadap terjadinya irregularitas surat dan paket *incoming* standar dan prioritas.
- h) Mengatur dan mengawasi pengambilan dan pendistribusian kantong kiriman pos termasuk kantong remise dari dan antar kantorpos cabang dan mengawasi penerimaan dan penyerahan kantong remise dan kantong BPM dengan menggunakan buku serah.
- i) Melaksanakan dan mengawasi kegiatan pra-antaran meliputi: penerimaan kiriman pos dibagaian antaran, penyortiran wialyah antaran sampai dengan sortir siap antaran, pembuatan *Delivery Order* (DO) antaran.
- j) Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pasca antaran yang meliputi pengadministrasian berita terima (BT), pengentrian BT pada I-POS, pengarsipan BT, penyimpanan surat dan paket yang belum Melakukan pengaturan wilayah antaran dan jalan antaran, jam antaran, pola shifting antaran dan pola antaran bagi para pengantar.
- k) Mengawasi tertib administrasi dan penyimpanan naskah-naskah terkait dengan pelaksanaan pekerjaan di Bagian Antaran.



- l) Menyiapkan dan memberikan data antaran suratpos dan paketpos kepada Manajer Pelayanan II (Pemasaran) untuk bahan informasi penganganan pengaduan/keluhan pelanggan
  - m) Mengelola arsip dan naskah dan laporan I-10 terkait dengan kegiatan proses dan transportasi kiriman pos.
- e. Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang
- Divisi Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang merupakan divisi gabungan dari Divisi Pelayanan dan Divisi UPL (Unit Pelayanan Luar). Adapun tugas atau tanggung jawab Divisi Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang antara lain :
- a) Mengelola dan mengendalikan pembukuan, penutupan outlet dan merespon permohonan pembukaan outlet kemitraan (Agenpos) baru.
  - b) Melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan outlet untuk mencapai jumlah dan komposisi outlet yang ideal, efektif dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.
  - c) Mengelola operasi layanan Giro pos sesuai ketentuan.
  - d) Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI)
  - e) Membuat neraca *online* (N2 online )
  - f) Membuat neraca rekening koran
  - g) Memeriksa N2 *online* seluruh KPC
  - h) Mengelola aktivitas pelayanan pelanggan (*customer service*) meliputi penanganan keluhan pelanggan (*customer care*), informasi pelanggan, solusi pelanggan, dan sarana informasi pelanggan.
- f. Penjualan Korporat Kurir dan Logistik
- Divisi Penjualan Korporat dan Logistik merupakan divisi baru setelah dilakukan perubahan yakni dari Divisi Pemasaran . Adapun tugas atau tanggung jawab yang dilakukan yakni :
- a) Pengorganisasian dan pengendalian dalam pengelolaan operasional kiriman korporat, untuk mendukung pencapaian sasaran pendapatan dan mutu yang ditetapkan Perusahaan.
  - b) Menerima dan memeriksa kiriman korporat.
  - c) Mengkoordinir dan mengawasi proses tutupan kiriman korporat sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.

- d) Melakukan pengawasan terhadap pekerjaan layanan di bagiannya
- e) Mengawasi dan menjaga kelancaran seluruh pelayanan di loket korporat.
- f) Membuat PKS (Perjanjian Kerja Sama)

g. Penjualan Ritel dan Kemitraan

Divisi Penjualan Ritel dan Kemitraan merupakan Divisi baru setelah dilakukan perubahan yakni dari Divisi Jasa Keuangan. Adapun tugas atau tanggung jawab yakni sebagai berikut:

- a) Menyusun dana dan mengendalikan anggaran penjualannya
- b) Menyeleksi dan memilih pelanggan dan melaksanakan akuisisi pasar serta mempertahankan pelanggan
- c) Menyusun dan mengendalikan target penjualan dan mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh account executive di kantor pos serta target penambahan jumlah agen pos dan Agen Desa Baru.
- d) Mengelola dan mengendalikan kegiatan penjualan surat, paket, dan jasa keuangan di Kantorpos kepada pelanggan korporat dan bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan surat pos dan paket pos yang ditetapkan perusahaan.

h. Penjualan Bisnis Jasa Keuangan

Divisi Penjualan Bisnis Jasa Keuangan merupakan Divisi baru setelah dilakukan perubahan yakni dari Divisi Jasa Keuangan. Adapun tugas atau tanggung jawab yakni sebagai berikut:

- a) Mengontrol jalannya aktivitas pelayanan loket dan memeriksa neraca loket dari transaksi setiap harinya untuk diberikan kepada bagian Akuntansi
- b) Mengurus administrasi pelayanan keuangan.
- c) Membuat laporan pelayanan jasa keuangan.

i. Kantor Cabang Pembantu

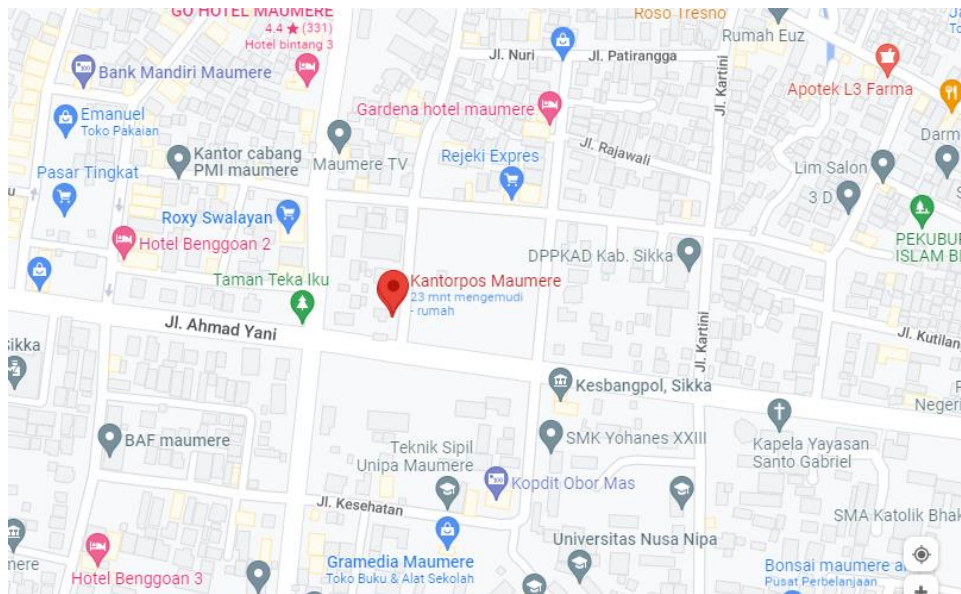
KPRK Maumere 86100 memiliki 10 Kantor Pos Cabang Pembantu. Dimana dalam menjalankan proses bisnisnya, terdapat kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh KPCP yaitu melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari kantor pos pemeriksa untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi perusahaan.

## 1.5. Lokasi Perusahaan

Lokasi PT Pos Indonesia KP Maumere berada di Jl. Pos No. 02 Maumere, Kecamatan Alok Timur, Kabupaten Sikka, Flores, NTT.

Berikut alamat lengkap Perusahaan :

Nama Perusahaan : PT. Pos Indonesia KP Maumere 86100  
Alamat : Jalan Pos nomor 2 Maumere, Kecamatan Alok Timur, Kabupaten Sikka, Flores, NTT  
Telepon : (0382) 21042  
Website : <http://www.posindonesia.co.id/>



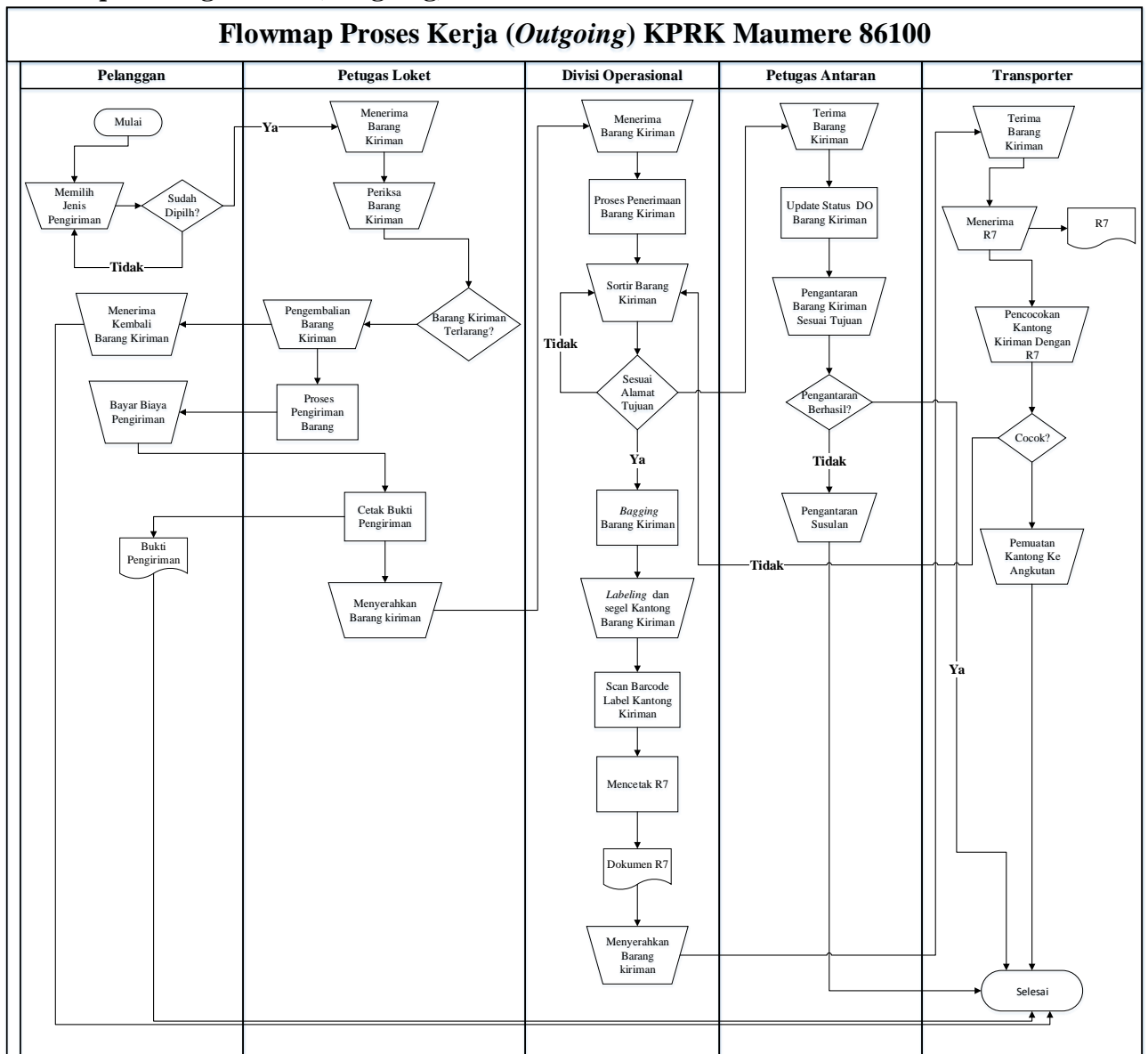
Gambar 1. 2 Lokasi Perusahaan

## BAB II PROSES KERJA (Alur Kerja)

### 2.1. Flowmap Proses Kerja Pada KPRK Maumere 86100

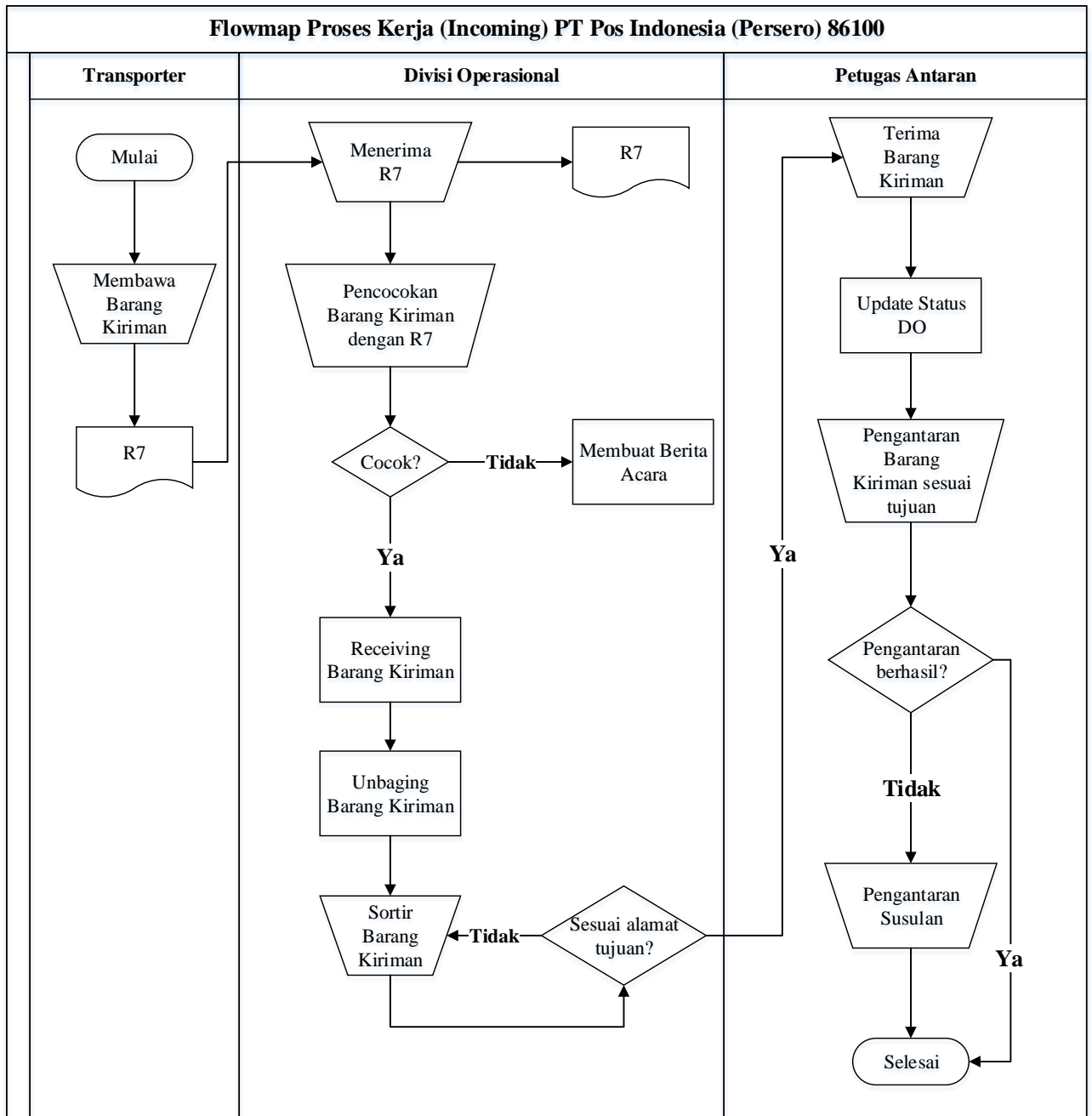
Dalam proses kerja di KPRK Maumere 86100, terdapat 2 proses kerja yaitu pada saat barang masuk (*Incoming*) dan pada saat barang keluar (*Outgoing*).

#### 2.1.1. Flowmap Barang Keluar (Outgoing)



Gambar 2. 1 Flowmap Proses Kerja (Outgoing) KPRK Maumere 86100

2.1.2. Flowmap Barang Masuk (Incoming)



Gambar 2. 2 Flowmap Proses Kerja (Incoming) KPRK Maumere 86100

2.2. Ruang Lingkup KP/M

Dalam melaksanakan Kerja Praktik, penulis di tempatkan pada Divisi Operasional, dimana dalam Divisi Operasional terdapat pekerjaan inti yang dijalankan yaitu pengiriman barang dan penerimaan barang.

Proses penerimaan dan pengiriman barang dilakukan menggunakan 2 sistem yakni Mile App dan Ipos. Tetapi dalam pelaksanaannya, Sistem yang paling banyak digunakan yaitu Sistem Mile App. Melalui Sistem ini, terdapat beberapa menu aktivitas yang dapat dilakukan yakni :

1. *Receiving*

Pada proses penerimaan (*receiving*), staf operasional akan melakukan scan pada barcode barang kiriman melalui menu receiving dan dilakukan pencocokan antara data Sistem dan fisik barang.

2. *Bagging*

Pada proses *bagging* pengantongan barang kiriman, staf operasional akan melakukan penginputan data yakni data lokasi tujuan pengiriman barang, melakukan scan barcode barang kiriman dan menginput nomor seal. Nomor seal merupakan segel pengaman yang dilengkapi dengan nomor seri yang dicetak secara berurutan. Sehingga fungsi dari nomor seal yaitu sebagai penanda nomor kantong dalam pengiriman barang serta untuk menjaga barang dalam proses pengiriman dari kantor asal ke kantor tujuan.

3. *Unbagging*

Pada proses unbagging atau pengeluaran barang dari kantong kiriman, staf operasional akan melakukan pengecekan barang kiriman yang disesuaikan dengan R7. Setelah dilakukan pengecekan barang kiriman, maka akan dilakukan scan barcode pada barang kiriman dengan menggunakan menu *Unbagging*. Pada saat scan barcode, maka terdapat tampilan jumlah kiriman dalam 1 kantong. Jika pada saat melakukan scan barcode, fisik barang dan data pada Sistem tidak sesuai (cocok) maka akan dibuatkan berita acara yang ditujukan ke kantor asal.

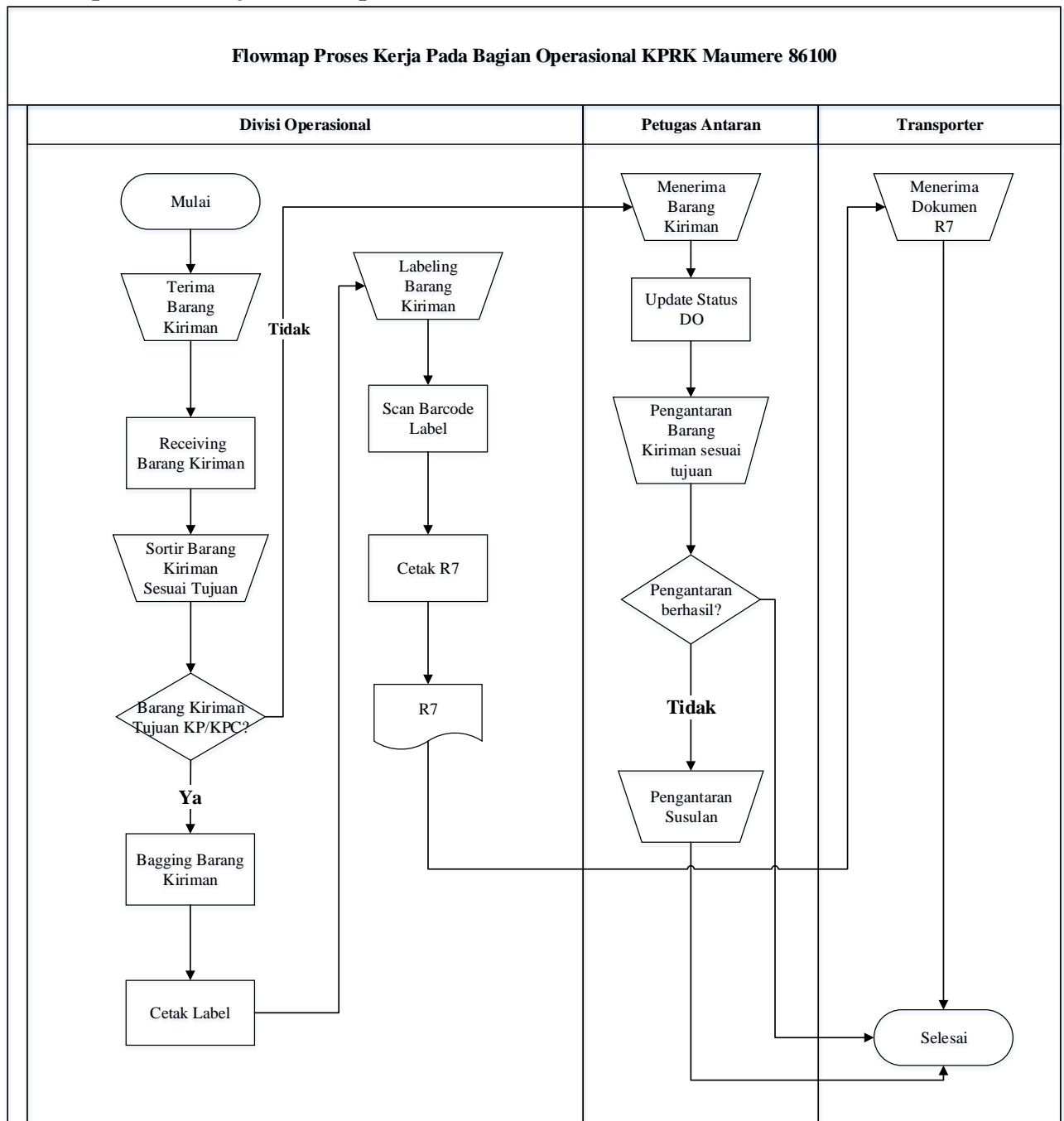
4. *Irregularity*

Pada menu *irregularity*, digunakan pada saat adanya permasalahan misalnya selisih kurang item kiriman, selisih lebih item kiriman, salah salur kiriman, resi tidak ada, tanpa manifest, gagal X-Ray, isi kiriman tidak sesuai, keterlambatan kiriman, status buntu, kiriman rusak dan lain sebagainya.

5. *Manifest R7*

Pada menu Manifest R7, digunakan untuk menginput data kiriman seperti alamat atau KP tujuan, jenis transportasi yang digunakan (darat, laut, udara) dan nama *driver*.

2.3. Flowmap Proses Kerja Divisi Operasional



Gambar 2. 3 Flowmap Proses Kerja Divisi Operasional

## **BAB III**

### **ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **3.1. Justifikasi Masalah**

PT Pos Indonesia (Persero) Maumere 86100, melakukan proses penerimaan dan pengiriman surat dan paket setiap hari dengan jumlah yang banyak. Penerimaan dan pengiriman surat dan paket menggunakan armada pos yaitu Pos Logistik (Poslog).

Dalam proses penerimaan dan pengiriman barang menggunakan 2 jenis Sistem yakni Sistem Ipos dan Sistem Nipos atau yang lebih dikenal dengan istilah Mile App. Kedua Sistem tersebut digunakan untuk membantu setiap proses yang dilaksanakan. Dimulai dari proses penerimaan barang masuk (*receiving*), proses pengantongan barang kiriman (*baging*), proses pengeluaran barang dari kantong kirim (*unbaging*), proses pembuatan manifest R7 serta proses *update* status *Delivery Order*. Dari beberapa proses yang telah dipaparkan, permasalahan yang sering terjadi yakni pada proses *update* status *delivery order*, yaitu petugas antaran terlambat untuk melakukan *update* status *delivery order*. Sehingga, dengan adanya keterlambatan ini mengakibatkan beberapa kegiatan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Menurut Ervianto (2004), Keterlambatan atau penundaan adalah sebagian waktu pelaksanaan yang tidak dapat dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan.

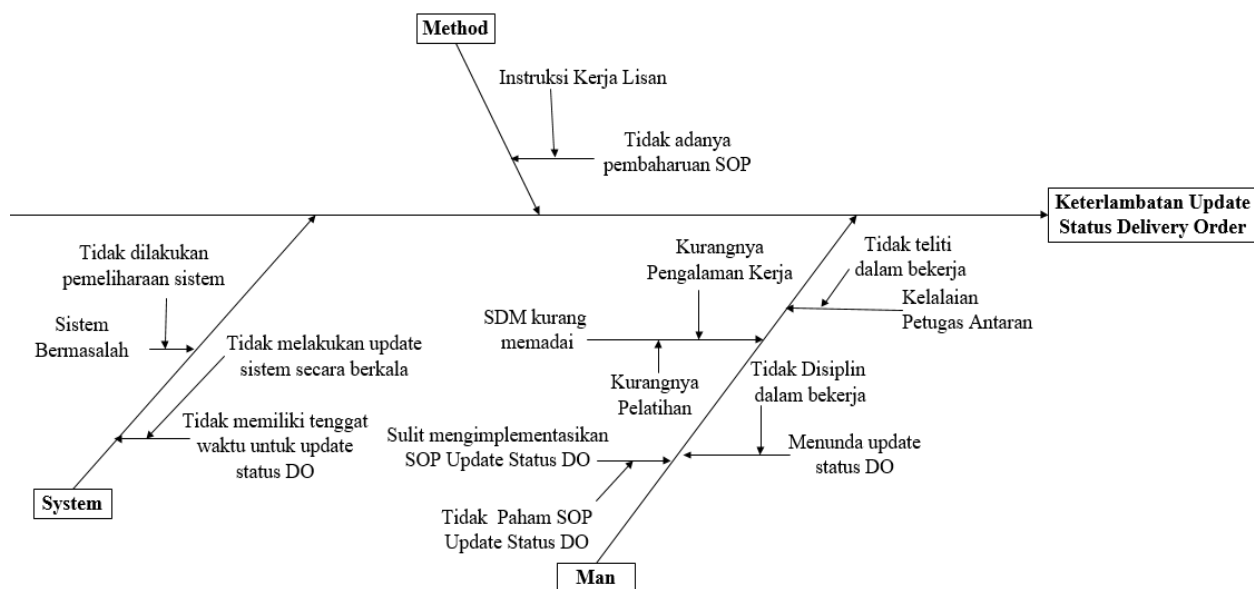
Berdasarkan permasalahan tersebut, maka digunakan *tools* fishbone diagram untuk mengetahui sebab akibat dari masalah keterlambatan *update* status *delivery order*.

Fishbone diagram atau sering disebut *Cause and Effect* diagram adalah sebuah diagram yang menyerupai tulang ikan yang dapat menunjukkan sebab akibat dari suatu permasalahan (John Bank, 1992). Kategori yang terdapat pada fishbone diagram yakni kategori 4S, 8P dan 6M yang disesuaikan dengan permasalahan yang terjadi sehingga tidak semuanya digunakan. Kategori 4S merupakan kategori yang digunakan pada bidang jasa. 4S yang dimaksud adalah *Surrounding* (Lingkungan), *supplier* (pemasok), *Sistem* (sistem) dan *skill* (keterampilan). Untuk kategori 6M merupakan kategori yang digunakan pada bidang manufaktur. 6M yang dimaksud adalah *man* (manusia), *machine* (mesin), *method* (metode), *material* (bahan), *measurement*



(pengukuran), *money* (biaya/uang). Dan untuk kategori 8P merupakan kategori yang digunakan pada bidang administrasi dan pemasaran. 8P yang dimaksud adalah *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi), *procedures* (prosedur), *process* (Proses), *people* (orang), dan *physical evidence* (bukti fisik).

Berikut gambaran mengenai fishbone diagram untuk menganalisis sebab dan akibat dari masalah Keterlambatan Update Status Delivery Order Oleh Petugas Antaran.



Gambar 3. 1 Fishbone Diagram

Berdasarkan gambar 3.1, penulis mengidentifikasi beberapa faktor penyebab keterlambatan dalam melakukan *update status delivery order* oleh petugas antaran di Kantor Pos Maumere 86100. Faktor penyebabnya yaitu :

#### A. *Man* (Manusia) atau Sumber Daya Manusia

Berdasarkan gambar 3.1, masalah yang terdapat pada *man* atau SDM antara lain yaitu :

##### a) Sumber Daya Manusia Kurang Memadai

SDM yang kurang memadai diakibatkan karena kurangnya pengalaman kerja dan kurangnya pelatihan. Kurangnya pengalaman kerja dan pelatihan menjadikan petugas anyaran belum mampu bekerja secara maksimal dan pengetahuan mengenai *delivery order* masih sangat minim.

##### b) Menunda Proses *Update Status Delivery Order*

Hal ini disebabkan oleh tidak disiplinnya karyawan dalam bekerja. Dalam hal ini, para petugas antaran belum terlalu mampu untuk manajemen waktu baik dari waktu *update* status sampai dengan waktu pengantaran serta masih kurang tegasnya aturan yang diterapkan.

c) Kelalaian Petugas Antaran

Kelalaian petugas antaran diakibatkan oleh tidak teliti dalam bekerja. Para petugas antaran sering lalai / lupa dalam melakukan *update* status delivery order pada saat melakukan pengantaran surat dan paket. Sehingga data yang terbaca di Sistem merupakan data lama atau data dari 1 hari sebelum melakukan pengantaran .

d) Sulit Mengimplementasikan SOP *Update Status Deliver Order*

Masalah ini disebabkan oleh petugas antaran yang tidak paham akan SOP yang telah ditetapkan. Sehingga, dalam pelaksanaannya, proses *update* status masih mengalami banyak kesalahan dan mengakibatkan data DO tidak terbaca oleh Sistem.

B. *System* (Sistem)

Berdasarkan gambar 3.1, masalah yang terdapat pada *System* atau Sistem antara lain :

a) Sistem Bermasalah

Sistem bermasalah diakibatkan karena tidak adanya jadwal rutin untuk melakukan pemeliharaan pada Sistem. Hal ini mengakibatkan petugas antaran harus menunggu lama sampai Sistem kembali normal. Lama waktu tunggu bisa mencapai 2 jam.

b) Tidak memiliki tenggat waktu untuk *update* status DO

Sistem tidak memiliki tenggat waktu karena tidak dilakukan pembaharuan. Pembaharuan dimaksudkan agar dapat memaksimalkan proses *update* status DO. Tenggat waktu dimaksudkan untuk meminimalisir keterlambatan.

C. *Method* (Metode)

Berdasarkan gambar 3.1, masalah yang terdapat pada metode yaitu :

a) Instruksi kerja lisan

Instruksi kerja sering kali diinformasikan secara lisan, sehingga mengakibatkan kelupaan pada petugas antaran dalam melakukan pekerjaannya.

b) Tidak adanya pembaharuan SOP

SOP yang telah ditetapkan tidak dilakukan pembaharuan sehingga petugas antaran sering kali keliru dengan SOP yang ada. Karena, terdapat 2 SOP yakni SOP *update* status *delivery order* untuk aplikasi IPOS dan SOP *update* status untuk aplikasi Mile App.

Dari permasalahan yang terjadi, mengakibatkan pengurangan gaji bagi para petugas antaran sebesar 50% jika keterlambatan update status melewati estimasi waktu yang diberikan (3 hari) dan terjadinya penurunan presentase pengantaran (masuk zona merah).

### 3.2 Pemecahan Masalah

Berdasarkan hasil analisis sebab akibat, maka terdapat beberapa usulan perbaikan untuk meminimalisir Keterlambatan *Update Status Delivery Order* Oleh Petugas Antaran Di PT Pos Indonesia (Persero) Maumere 86100.

Berikut usulan perbaikannya antara lain yaitu :

#### 1. Aspek *Man* atau Manusia

Usulan perbaikan untuk aspek *man* atau manusia yaitu sebagai berikut :

- a) Memberikan pelatihan secara berkala mengenai proses atau alur kerja pada bagian operasional secara detail. Dengan adanya pelatihan secara berkala, maka pengetahuan dan kinerja para petugas antaran semakin meningkat.
- b) Melakukan briefing sebelum melakukan pengantaran surat dan paket. Dengan melakukan briefing maka petugas antaran akan semakin paham mengenai proses kerja baik proses kerja dengan menggunakan aplikasi IPOS maupun aplikasi Mile App. Briefing dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai SOP *update* status DO sehingga para petugas antaran dapat mengimplementasikan SOP secara baik dan benar.
- c) Memberikan peringatan atau sanksi terhadap petugas antaran yang kurang teliti dan menunda dalam melakukan *update* status. Dengan adanya peringatan atau sanksi yang diberikan, maka dapat meminimalisir keterlambatan *update* status DO dan petugas antaran akan semakin bertanggung jawab dalam bekerja.

#### 2. Aspek *System* (Sistem)

Usulan perbaikan untuk aspek Sistem antara lain yaitu :

- a) Melakukan pemeliharaan Sistem IPOS dan Mile App secara rutin dan terorganisir. Hal ini bertujuan agar Sistem yang digunakan tidak mudah eror dan meminimalisir waktu tunggu pada saat Sistem tidak dapat digunakan.
- b) Membuat tenggat waktu dan notifikasi pada Sistem. Hal ini bertujuan agar petugas antaran tidak lupa untuk melakukan *update* status DO.

3. Aspek *Method* (Metode)
  - a) Melakukan penyusunan instruksi kerja secara tertulis dengan detail agar proses *update* status DO dapat berjalan secara efektif dan efisien.
  - b) Membuat SOP mengenai *Update* status DO secara jelas dan terperinci. Baik itu SOP untuk aplikasi IPOS maupun aplikasi Mile App.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Deskripsi Kerja Praktik / Magang**

Pelaksanaan kerja praktik / magang dilaksanakan mulai dari tanggal 11 Juli 2022 – 02 September 2022. Dalam menjalankan kerja praktik, penulis di tempatkan di Divisi Operasional Kantor Pos Maumere 86100. Kantor Pos Maumere 86100, melayani kegiatan logistik, pelayanan jasa keuangan sekaligus pusat manajemen kantor pos mulai dari Kabupaten Sikka, Flores Timur, Lembata dan Menanga.

Terdapat 10 kantor cabang pembantu yakni KPC Paga, KPC Lela, KPC Kewapante, KPC Bola, KPC Talibura, KPC Boru, KPC Larantuka, KPC Waiwerang, KPC Menanga dan KPC Lewoleba. KPRK Maumere 86100 ini merupakan kantor pos tingkat kota/kabupaten yang mengatur kantor cabang dan agen di wilayahnya.

Selama melaksanakan Kerja Praktik / Magang, terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan oleh penulis yaitu :

- a. Melakukan *Receiving* Barang Kiriman
- b. Melakukan *bagging* barang kiriman
- c. Membuat pengawasan surat dan paket, baik paket COD dan Non COD.
- d. Membuat *manifest* R7
- e. Melakukan *unbaging* barang kiriman.
- f. Melakukan sortir surat dan paket sesuai dengan alamat tujuan
- g. Melakukan pengecekan terhadap barang yang masuk
- h. Melakukan input data surat pajak

Dalam melaksanakan pengiriman dan penerimaan barang di Kantor Pos Maumere 86100, terdapat masalah yang muncul yakni Keterlambatan *Update Status Delivery Order* Oleh Petugas Antaran. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yakni faktor manusia, faktor metode dan faktor Sistem. Dengan adanya masalah tersebut, mengakibatkan pengurangan gaji bagi para petugas antar jika *update* status melewati batas waktu yang diberikan yakni 3 hari serta persentasi antaran menjadi buruk atau masuk kedalam zona merah.

Sehingga dari permasalahan tersebut, terdapat beberapa usulan perbaikan, yakni sebagai berikut :

a. Aspek *Man* atau Manusia

Usulan perbaikan untuk aspek *man* atau manusia yaitu sebagai berikut :

- a) Memberikan pelatihan secara berkala mengenai proses atau alur kerja pada bagian operasional secara detail. Dengan adanya pelatihan secara berkala, maka pengetahuan dan kinerja para petugas antaran semakin meningkat.
- b) Melakukan briefing sebelum melakukan pengantaran surat dan paket. Dengan melakukan *briefing* maka petugas antaran akan semakin paham mengenai proses kerja baik proses kerja dengan menggunakan aplikasi IPOS maupun aplikasi Mile App. Briefing dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai SOP *update* status DO sehingga para petugas antaran dapat mengimplementasikan SOP secara baik dan benar.
- c) Memberikan peringatan atau sanksi terhadap petugas antaran yang kurang teliti dan menunda dalam melakukan *update* status. Dengan adanya peringatan atau sanksi yang diberikan, maka dapat meminimalisir keterlambatan *update* status DO dan petugas antaran akan semakin bertanggung jawab dalam bekerja.

b. Aspek Sistem (Sistem)

Usulan perbaikan untuk aspek Sistem antara lain yaitu :

- a) Melakukan pemeliharaan Sistem IPOS dan Mile App secara rutin dan terorganisir. Hal ini bertujuan agar Sistem yang digunakan tidak mudah eror dan meminimalisir waktu tunggu pada saat Sistem tidak dapat digunakan.
- b) Membuat tenggat waktu dan notifikasi pada Sistem. Hal ini bertujuan agar petugas antaran tidak lupa untuk melakukan *update* status DO.

c. Aspek *Method* (Metode)

- a) Melakukan penyusunan instruksi kerja secara tertulis dengan detail agar proses *update* status DO dapat berjalan secara efektif dan efisien.
- b) Membuat SOP mengenai *Update* status DO secara jelas dan terperinci. Baik itu SOP untuk aplikasi IPOS maupun aplikasi Mile App.

## DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo, Hadi dkk.2019. “*Prosedur Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan*”. <https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/801/721>. Diakses pada tanggal 20 Juli 2022
- PT POS Logistik Indonesia. 2021.<https://www.poslogistics.co.id/supply-chain/>. Diakses pada tanggal 21 Juli 2022
- Nurhayati, Nopi.2018. “*Fishbone Diagram (Diagram Sebab Akibat) Dan Contoh Kasus*”. [https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Diagram\\_Fisbone.pdf](https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Diagram_Fisbone.pdf). Diakses pada tanggal 21 Juli 2022
- Rochmawati dkk. 2017. “*Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Penjualan Pada PT POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Semarang (5000)*”. [http://eprints.undip.ac.id/58873/3/BAB\\_II.pdf](http://eprints.undip.ac.id/58873/3/BAB_II.pdf). Diakses pada tanggal 20 juli 2022

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Pernyataan

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wagimuntoro Wijoseno

Pekerjaan / Instansi : Executive Manager / Kantor Cabang Maumere 86100

Menerangkan bahwa Mahasiswa Program Studi Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia :

Nama : Helenia Finshita Tegu

NPM : 16119083

Prodi : Manajemen Logistik

Telah melakukan Kerja Praktik / Magang di tempat kami selama 45 hari dari tanggal 11 Juli sampai dengan tanggal 2 September 2022

Demikian surat keterangan ini atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Maumere, 2 September 2022

Executive Manager



Wagimuntoro Wijoseno  
Nippos : 974351490



## Lampiran 2 Jurnal Harian Magang

JURNAL HARIAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK – STIMLOG		
Nama		NPM
Helenia Finishita Tegu		16119083
Hari Ke	Tanggal	Kegiatan Kerja Praktik / Magang
1	11 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan dengan karyawan Kantor Pos Maumere 86100</li> <li>2. Pengenalan divisi operasional dan pengenalan structural organisasi dari KRPK Maumere 86100</li> <li>3. Pengenalan Sistem yang digunakan untuk penerimaan dan pengiriman barang. Sistem yang digunakan yaitu Mile App dan Ipos.</li> <li>4. Pembagian pembimbing lapangan dan penjelasan uraian kerja atau tugas yang dilakukan di divisi operasional</li> </ol>
2	12 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembahasan cara penggunaan aplikasi Mile App dan Ipos. Dimulai dari proses <i>receiving</i>, <i>baging</i>, <i>unbaging</i> dan <i>manifest R7</i>.</li> <li>2. Melakukan validasi terhadap data barang yang masuk (diterima) dan disesuaikan dengan dokumen R7 dari Kantor Pos asal pengiriman barang.</li> <li>3. Melakukan <i>unbaging</i> barang yang masuk.</li> <li>4. Menyortir barang kiriman setelah dilakukan <i>unbaging</i> sesuai alamat tujuan atau kantor pos tujuan.</li> <li>5. Melakukan <i>baging</i> barang untuk dikirim dan membuat <i>labeling</i> pada barang kiriman.</li> <li>6. Membuat manifest serah item, yang disesuaikan dengan barang kiriman.</li> </ol>
3	13 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat pengawasan terhadap barang yang akan di lakukan pengantaran oleh puri kirim</li> <li>2. Membuat pengawasan terhadap barang COD.</li> <li>3. Menginput surat dan neraca divisi pemasaran.</li> <li>4. Menyortir dokumen R7 dan membuat pengawasan dokumen R7.</li> </ol>
4	14 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan validasi barang masuk dan disesuaikan dengan dokumen R7 dari kantor pos asal.</li> <li>2. Melakukan proses <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang masuk dengan menggunakan aplikasi Mile App.</li> <li>3. Membuat Manifest R7 untuk barang yang akan dikirim ke kantor pos tujuan.</li> </ol>
5	15 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan scan barcode untuk barang atau paket COD</li> <li>2. Membuat pengawasan barang atau paket COD</li> <li>3. Membuat labeling terhadap barang kiriman</li> <li>4. Melakukan <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang yang masuk</li> <li>5. Menginput surat pajak dan melakukan validasi terhadap surat yang suda diinput.</li> </ol>

6	16 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan proses <i>receiving</i> surat dan paket yang masuk dari loket.</li> <li>2. Menyortir surat dan paket yang disesuaikan dengan alamat tujuan.</li> <li>3. Melakukan penginputan data untuk pengiriman barang dan baging barang kiriman ke kantor pos tujuan.</li> <li>4. Melakukan <i>scan barcode</i> surat dan paket dan membuat <i>labeling</i>.</li> <li>5. Melakukan <i>labeling</i> pada barang kiriman</li> <li>6. Membuat manifest R7 untuk surat dan paket yang akan dikirim.</li> </ol>
7	18 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan barang kiriman yang masuk, di sesuaikan dengan manifest R7 dari kantor pos asal.</li> <li>2. Melakukan proses <i>unbaging</i> barang kiriman.</li> <li>3. Membuat <i>labeling</i> pada barang kiriman</li> <li>4. Membuat manifest R7 untuk barang yang akan dikirim</li> <li>5. Membuat pengarsipan manifest R7</li> </ol>
8	19 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat manifest R7</li> <li>2. Membuat pengawasan untuk surat atau paket COD</li> <li>3. Membuat pengawasan surat dan paket untuk setiap Kantor Pos Cabang</li> </ol>
9	20 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan validasi barang kiriman COD</li> <li>2. Melakukan <i>tracking</i> barang kiriman dengan menggunakan Sistem Ipos</li> <li>3. Membuat <i>labeling</i> untuk barang kiriman</li> <li>4. Membuat pengarsipan manifest R7</li> </ol>
10	21 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan input data kiriman surat korporat</li> <li>2. Melakukan <i>scan</i> pada setiap surat yang akan dikirim</li> <li>3. Melakukan <i>receiving</i> pada surat korporat dan melakukan sortir surat sesuai dengan alamat tujuan yang akan dikirim</li> </ol>
11	22 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan sortir surat dan paket yang disesuaikan dengan alamat tujuan</li> <li>2. Melakukan baging surat dan paket</li> <li>3. Memberikan <i>labeling</i> pada setiap kantong kirim dan melakukan <i>scan</i> kantong kirim</li> <li>4. Membuat manifest R7 untuk surat dan paket yang akan dikirim dan melakukan pengecekan kembali antara kantong kirim dan manifest R7</li> <li>5. Membuat pengarsipan manifest R7</li> </ol>
12	23 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat pengawasan surat dan paket dengan tujuan pengiriman ke setiap Kantor Pos Cabang.</li> <li>2. Membuat pengawasan surat atau paket COD</li> <li>3. Membuat dokumen manifest R7</li> <li>4. Membuat pengarsipan manifest R7</li> </ol>
13	25 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan proses <i>receiving</i> surat dan paket yang masuk dari loket.</li> <li>2. Menyortir surat dan paket yang disesuaikan dengan alamat tujuan.</li> <li>3. Melakukan proses <i>receiving</i> terhadap barang yang masuk</li> </ol>
14	26 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang kiriman</li> <li>2. Melakukan sortir barang kiriman</li> <li>3. Membuat pengawasan barang kiriman yang masuk</li> <li>4. Membuat pengarsipan manifest R7</li> <li>5. Membuat pengawasan surat dan paket (COD dan non COD)</li> </ol>
15	27 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan barang kiriman yang masuk, disesuaikan dengan kantong kirim dan manifest R7</li> </ol>





		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Melakukan receiving barang kiriman yang masuk baik dari loket dan juga dari kantor pos asal pengiriman barang.</li> <li>3. Melakukan sortir barang kiriman</li> <li>4. Membuat pengawasan surat dan paket dengan tujuan pengiriman ke Kantor Pos Cabang.</li> </ol>
16	28 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan barang kiriman yang masuk dan disortir sesuai dengan alamat yang akan dituju</li> <li>2. Melakukan baging kiriman</li> <li>3. Melakukan pengecekan dokumen (Surat Tanda Terima) Bantuan buku untuk Gerakan Literasi Nasional (GLN)</li> </ol>
17	29 Juli 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan dan pelacakan barang yang masuk. Untuk proses pengecekan disesuaikan antara fisik barang dan manifest R7. Untuk pelacakan menggunakan Sistem Ipos dan aplikasi Mile App.</li> <li>2. Melakukan proses <i>receiving</i> barang kiriman setelah di lakukan pengecekan dan pelacakan</li> <li>3. Melakukan <i>baging</i> barang kiriman dan <i>labeling</i> barang kiriman</li> </ol>
18	30 Juli 2022	<b>LIBUR</b>
19	01 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan barang kiriman yang masuk, disesuaikan dengan kantong kirim dan manifest R7</li> <li>2. Membuat pengarsipan manifest R7</li> <li>3. Melakukan <i>receiving</i> dan <i>baging</i> barang kiriman</li> </ol>
20	02 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan penginputan data Surat Kilat Khusus (SKH) dan membuat labeling untuk SKH</li> <li>2. Melakukan sortir surat dan paket yang masuk dari loket</li> <li>3. Melakukan baging barang kiriman dan membuat manifest R7</li> </ol>
21	03 Agustus 2022	IZIN
22	04 Agustus 2022	IZIN
23	05 Agustus 2022	IZIN
24	06 Agustus 2022	IZIN
25	08 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat manifest R7 dan pengarsipan manifest R7</li> <li>2. Melakukan receiving surat dan paket yang diterima dari loket</li> <li>3. Melakukan baging barang kiriman dan membuat labeling pada setiap barang kiriman</li> <li>4. Melakukan validasi terhadap dokumen BAST Buku GLN</li> </ol>
26	09 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan terhadap barang kiriman yang masuk dan disesuaikan dengan manifest R7</li> <li>2. Melakukan baging barang kiriman</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memberikan labeling pada barang kirim</li> <li>4. Membuat pengarsipan R7</li> </ol>
27	10 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan terhadap barang kiriman yang masuk dan disesuaikan dengan manifest R7</li> <li>2. Melakukan baging barang kiriman</li> <li>3. Memberikan labeling pada barang kirim</li> <li>4. Membuat pengarsipan R7</li> </ol>
28	11 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan barang kiriman yang masuk dan disesuaikan dengan manifest R7</li> <li>2. Melakukan receiving surat dan paket yang berasal dari loket korporat</li> <li>3. Pengarsipan manifest R7</li> </ol>
29	12 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pelacakan terhadap barang kiriman yang bermasalah</li> <li>2. Membuat pengawasan terhadap surat dan paket (COD dan Non COD)</li> <li>3. Membuat manifest R7</li> <li>4. Membuat pengarsipan manifest R7</li> <li>5. Melakukan baging barang kiriman dan labeling barang kiriman</li> </ol>
30	13 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat manifest R7</li> <li>2. Membuat pengawasan surat dan paket (COD dan Non COD)</li> <li>3. Melakukan receiving terhadap surat dan paket</li> <li>4. Melakukan pengecekan barang yang masuk dan disesuaikan dengan manifest R7</li> <li>5. Melakukan baging barang kiriman dan labeling barang kiriman</li> </ol>
31	15 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan penginputan data Surat Kilat Khusus (SKH) dan membuat labeling untuk SKH</li> <li>2. Melakukan sortir surat dan paket yang masuk dari loket</li> <li>3. Melakukan baging barang kiriman dan membuat manifest R7</li> </ol>
32	16 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan penginputan data Surat Kilat Khusus (SKH) dan labeling untuk SKH</li> <li>2. Melakukan penginputan data untuk Surat Pos Biasa dan melakukan validasi</li> <li>3. Melakukan receiving surat dan paket yang masuk dari loket</li> <li>4. Membuat pengarsipan manifest R7</li> <li>5. Membuat pengawasan untuk surat dan paket sesuai dengan wilayah antaran para petugas antar dan Kantor Pos tujuan lainnya</li> </ol>
33	17 Agustus 2022	<b>LIBUR</b>
34	18 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan terhadap barang kiriman yang masuk dan disesuaikan dengan manifest R7</li> <li>2. Melakukan baging barang kiriman</li> <li>3. Memberikan labeling pada barang kirim</li> <li>4. Membuat pengarsipan R7</li> </ol>
35	19 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan scan barcode untuk barang atau paket COD</li> <li>2. Membuat pengawasan barang atau paket COD</li> <li>3. Membuat labeling terhadap barang kiriman</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang yang masuk</li> <li>Menginput surat pajak dan melakukan validasi terhadap surat yang suda diinput.</li> </ol>
36	20 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan validasi barang masuk dan disesuaikan dengan dokumen R7 dari kantor pos asal.</li> <li>Melakukan proses <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang masuk dengan menggunakan aplikasi Mile App.</li> <li>Membuat Manifest R7 untuk barang yang akan dikirim ke kantor pos tujuan.</li> <li>Membuat pengawasan untuk surat dan paket sesuai dengan wilayah antaran para petugas antar dan Kantor Pos tujuan lainnya</li> </ol>
37	22 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat manifest R7 untuk tujuan kantor Pos cabang</li> <li>Melakukan <i>receiving</i> pada barang kiriman (Surat dan Paket)</li> <li>Melakukan pelacakan barang kiriman</li> <li>Melakukan baging barang kiriman</li> <li>Melakukan labeling barang kiriman</li> </ol>
38	23 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan validasi barang masuk dan disesuaikan dengan dokumen R7 dari kantor pos asal.</li> <li>Melakukan <i>receiving</i> barang kiriman</li> <li>Melakukan sortir barang kiriman</li> <li>Melakukan bagging barang kiriman dan labeling barang kiriman</li> <li>Membuat manifest R7</li> <li>Membuat pengawasan untuk surat dan paket COD / Non COD</li> </ol>
39	24 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pelacakan terhadap barang kiriman yang bermasalah</li> <li>Membuat pengawasan terhadap surat dan paket (COD dan Non COD)</li> <li>Membuat manifest R7</li> <li>Membuat pengarsipan manifest R7</li> <li>Melakukan baging barang kiriman dan labeling barang</li> </ol>
40	25 Agustus 202	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang kiriman</li> <li>Melakukan sortir barang kiriman</li> <li>Membuat pengawasan barang kiriman yang masuk</li> <li>Membuat pengarsipan manifest R7</li> </ol>
41	26 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan validasi barang masuk dan disesuaikan dengan dokumen R7 dari kantor pos asal.</li> <li>Melakukan proses <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang masuk dengan menggunakan aplikasi Mile App.</li> <li>Membuat Manifest R7 untuk barang yang akan dikirim ke kantor pos tujuan</li> <li>Melakukan labeling pada barang kiriman</li> </ol>
42.	27 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>receiving</i> surat pajak dan paket</li> <li>Membuat pengawasan pengawasan surat dan paket (COD maupun Non COD)</li> <li>Membuat pengawasan untuk surat dan paket sesuai dengan wilayah antaran para petugas antar dan Kantor Pos tujuan lainnya</li> <li>Melakukan sortir barang kiriman.</li> <li>Membuat manifest R7</li> </ol>

43	29 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Manifest R7</li> <li>2. Melakukan receiving pada barang kiriman</li> <li>3. Melakukan baging barang kiriman</li> </ol>
44	30 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pelacakan terhadap barang kiriman yang bermasalah</li> <li>2. Membuat pengawasan terhadap surat dan paket (COD dan Non COD)</li> <li>3. Membuat manifest R7</li> <li>4. Membuat pengarsipan manifest R7</li> <li>5. Melakukan baging barang kiriman dan labeling barang</li> </ol>
45	31 Agustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan validasi barang masuk dan disesuaikan dengan dokumen R7 dari kantor pos asal.</li> <li>2. Melakukan proses <i>receiving</i> dan <i>unbaging</i> barang masuk dengan menggunakan aplikasi Mile App.</li> <li>3. Membuat Manifest R7 untuk barang yang akan dikirim ke kantor pos tujuan.</li> <li>4. Membuat pengawasan untuk surat dan paket sesuai dengan wilayah antaran para petugas antar dan Kantor Pos tujuan lainnya</li> </ol>

**Lampiran 3 Progress Report Kerja Praktik (Dosen Pembimbing)**

PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG			
NAMA		NPM	
HELENIA FINISHITA TEGU		16119083	
JUDUL KP/M : Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan <i>Update Status Delivery Order</i> Oleh Petugas Antarann Di Kantor Pos Indonesia (Persero) Maumere 86100			
DOSEN PEMBIMBING : IRAYANTI ADRIANT, S.Si., M.T			
No	Tgl Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	12 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemaparan tempat atau lokasi Kerja praktik</li> <li>- Kegiatan yang dilaksanakan (sesuai dengan divisi atau bidang pekerjaan)</li> <li>- Penjelasan tata cara pembuatan laporan</li> <li>- Penjelasan mengenai pembuata flowchart atau flowmap (secara umum) disesuaikan dengan proses bisnis dari perusahaan</li> <li>- Penemuan masalah</li> </ul>	  
2	28 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konfirmasi mengenai permasalahan yang akan di analisis</li> </ul>	
3	09 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persiapan sidang kerja praktik / magang.</li> </ul>	

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Irayanti Adriant, S.Si., M.T  
NIK. 11579188

## Lampiran 4 Surat Perijinan Magang



**Maumere, 28 Mei 2022**

Nomor : 240/Umum-01/0522  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Kerja Praktik

Kepada  
Ka. Prodi Manajemen Logistik  
Di,- Bandung

1. Menunjuk kepada surat saudara No.043/LOG/KP/STIMLOG/V/2022 tanggal 23 Mei 2022 perihal permohonan kerja praktik. Pada prinsipnya kami mengijinkan mahasiswa/i atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN
1.	Helenia Finishita Tegu	16119083	S-1 Manajemen Logistik

2. Untuk melaksanakan Kerja Praktek di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Maumere 86100 dengan ketentuan mentaati aturan yang ada pada kantor kami, dan untuk kelancaran proses pembelajaran dan praktek dapat dilaksaaan terhitung mulai 11 Juli 2022 s/d 02 September 2022.
3. Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

**Executive Manager**  
  
**Wagimuntoro Wijoseno**  
Nippos 974351490

PT POS INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR MAUMERE 86100  
Jl. Pos No. 2 Maumere 86113  
Telp. 0382 - 21042 Fax. 0382 - 22819  
E-mail : 861kcp@posindonesia.co.id



## Lampiran 5 Lembar Penilaian

FORMAT PENILAIAN KP/M PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK – STIMLOG		
Nama	NPM	Tempat Tanggal Lahir
Helenia Finishita Tegu	16119083	Atambua, 18 Agustus 2001
Judul Kerja Praktik / Magang	: Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Update Status <i>Delivery Order</i> Oleh Petugas Antarannya Di PT Pos Indonesia (Persero) Maumere 86100	
Dosen Pembimbing	: Irayanti Adriant, S.Si.,M.T	
Pembimbing Lapangan	: Charles Hans Lado	
Jabatan	: Spv Operasi Kurir	
Alamat Perusahaan	: Kantor pos Maumere - Jl. pos No. 2 - Maumere 86100	
Telepon	: 0852 5315 5729	
Faksimili	:	
E-mail	: 861kpp@posindonesia.co.id	
No	Komponen Yang Dinilai	Penilaian (Angka)
1	Penampilan Berpakaian	99
2	Sikap Terhadap Orang Lain	99
3	Semangat Bekerja	99
4	Kematangan Dalam Bertindak	99
5	Kerja Tim	99
6	Pengetahuan Yang Mendukung Pekerjaan	99
7	Kehadiran Ditempat Kerja	99
<b>Jumlah Rata – Rata</b>		99

Nilai	Skor Dalam Huruf	Artinya
85 - 100	A	Sangat baik
75 - 84	AB	Antara Baik dengan sangat baik
70 - 74	B	Baik
65 - 69	BC	Cukup dan baik
60 - 64	C	Cukup
55 - 59	CD	Hampir cukup
41 - 54	D	Kurang
0 - 40	E	Kurang atau gagal

Maumere, 31-08-2022

Pembimbing Lapangan



Charles Hans Lado













Nippos : 980380339

## Lampiran 6 Form Pembimbing Lapangan

PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK/MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG			
Nama			NPM
Helenia Finishita Tegu			16119083
Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan update status Judul KPM : Delivery Order oleh Petugas Antar-an Di PT Pos Indonesia (Perpero) Maumere 86100			
Pembimbing Lapangan :			
Hari	Tgl Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	12-07-2022	Pengenalan Aplikasi kiriman Mile dlm hal ini proses: Unbaging, Peci Vira, Bagging terhadap Kiriman	
2	13-07-2022	Pembuatan Neraca Kantong untuk kiriman I-pos/Nipos (PKH, PPB)	
3	14-07-2022	Pembuatan Neraca Kantong untuk kiriman I-pos/Nipos (PKH, PPB)	
4	15-07-2022	Melakukan pencocokkan nomor kantong dan jumlah kantong yg dimuat oleh Arpos pada manifest R7	
5	16-07-2022	Melakukan pencocokkan nomor kantong dan jumlah kantong yg dimuat oleh Arpos pada Manifest R7	
6	18-07-2022	Melakukan scan terima kantong pada menu aplikasi penerimaan kantong untuk kiriman Ipos	
7	19-07-2022	Melakukan scan terima kantong pada menu aplikasi penerimaan kantong untuk kiriman Ipos	
8	20-07-2022	Melakukan scan terima item kiriman Ipos untuk kantong yg sdh di buka setelah dicocokkan dgn manifest kantongnya	
9	21-07-2022	Melakukan scan terima item kiriman Ipos untuk kantong yg sdh di buka setelah di cocokkan dgn manifest kantongnya	
10	22-07-2022	Melakukan scan terima item kiriman Ipos untuk kiriman yg berasal atau diposting di loket Kp Maumere	
11	23-07-2022	Melakukan scan terima item kiriman Ipos untuk kiriman yg berasal atau diposting di loket Kp Maumere	
12	25-07-2022	Melakukan sortir kiriman Ipos yg sudah di scan terima baik yg akan diteruskan ke Kcp/Kc yg lain atau yg akan diantar oleh pengantar	
13	26-07-2022	Melakukan sortir kiriman Ipos yg sdh di scan terima baik yg akan diteruskan ke Kcp/Kc yg lain atau yg akan diantar oleh pengantar	
14	27-07-2022	Melakukan scan item kiriman Ipos pada pengawasan antaran pengantar dan juga pada pengawasan antaran di Kcp	
15	28-07-2022	Melakukan scan item kiriman Ipos pada pengawasan antaran pengantar di Kc Maumere dan juga pada pengawasan antaran di Kcp	

Hari	Tgl Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
16	29-07-2022	Melakukan proses pengiriman kiriman ipos (PKH & PPP) ke kantor tujuan baik itu ke Kcp/Kc	
17	01-08-2022	Melakukan proses pengiriman kiriman ipos (PKH & PPP) ke kantor tujuan baik itu ke Kcp maupun Kc	
18	02-08-2022	Melakukan proses receiving kantong untuk kiriman kantong yg turun dari Arpos untuk kiriman yg akan diteruskan ke Kcp/Kc (Nipos)	
19	03-08-2022	Izin	
20	04-08-2022	Izin	
21	05-08-2022	Izin	
22	06-08-2022	Izin	
23	08-08-2022	Melakukan proses receiving kantong untuk kiriman kantong yg turun dari Arpos untuk kiriman yg akan diteruskan ke Kcp/Kc (Nipos)	
24	09-08-2022	Melakukan proses unbaging kantong untuk mencocokkan jumlah item yg ada di dlm kantong dan jumlah yg tertera pd Label kantong	
25	10-08-2022	Melakukan proses unbaging kantong untuk mencocokkan jumlah item yg ada di dlm kantong dan jumlah yg tertera pd label kantong	
26	11-08-2022	Melakukan penyortiran semua item yg sdh di unbaging untuk memisahkan item kiriman yg akan diteruskan ke Kc/Kcp lain dan yg akan diantar	
27	12-08-2022	Melakukan penyortiran semua item yg sdh di unbaging untuk memisahkan item kiriman yg akan diteruskan ke Kc/Kcp lain dan yg akan diantar	
28	13-08-2022	Membuat pengawasan dan melakukan scan semua item yg sdh di unbaging pd pengawasan antaran pengantar Kc dan Kcp	
29	15-08-2022	Membuat pengawasan dan melakukan scan semua item yg sdh di unbaging pd pengawasan antaran pengantar di Kc dan Kcp	
30	16-08-2022	Melakukan proses receiving semua item kiriman yg di posting di laket ke Marmere	



Hari	Tgl Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
31	18-08-2022	Melakukan proses receiving semua item kiriman yg diposting di loket ke Maumere	
32	19-08-2022	Melakukan proses baging terhadap semua item kiriman yg telah melewati proses receiving dan unbaging untuk selanjutnya diteruskan ke Kc / Kcp lain	
33	20-08-2022	Melakukan proses baging terhadap semua item kiriman yg telah melewati proses receiving dan unbaging untuk selanjutnya diteruskan ke Kc / Kcp lain	
34	22-08-2022	Melakukan proses bagin bag anak kantong tujuan JK-TSH 1900 yakni anak kantong kode pos 1 s.d 9 dan bag in bag anak kta tujuan SPP DPR 8000 untuk kode pos 5 s.d 9	
35	23-08-2022	Melakukan proses bagin bag anak kta tujuan JK-TSH 1900 yakni anak kantong kode pos 1 s.d 9 dan bag in bag anak kantong tujuan SPP DPR 8000 untuk kode pos 5 s.d 9	
36	24-08-2022	Membuat pengawasan kiriman berharga yakni kiriman COD dan kiriman luar negeri per hari baik yg masuk maupun yg salt diserahkan	
37	25-08-2022	Membuat pengawasan kiriman berharga yakni kiriman COD dan kiriman luar negeri per hari baik yg masuk maupun yg sudah diserahkan	
38	26-08-2022	Membuat P7 untuk pengiriman kantong yg berisi kiriman baik yg tujuan ke Kc atau Kcp lain dan melakukan pencetakan manifest P7 untuk diikutkan dgn Angkutan	
39	27-08-2022	Membuat P7 untuk pengiriman kantong yg berisi kiriman baik yg tujuan ke Kc atau Kcp lain dan melakukan pencetakan manifest P7 untuk diikutkan dgn Angkutan	
40	29-08-2022	Melakukan proses receiving kiriman yg diposting di loket dan pemsar serta unbaging untuk kiriman yg masuk dari kantor lain baik dari Kcp maupun Kc	
41	30-08-2022	Melakukan proses receiving kiriman yg diposting di loket dan pemsar serta unbaging untuk kiriman yg masuk dari kantor lain baik dari Kcp maupun Kc	
42	31-08-2022	Melakukan proses receiving kiriman yg diposting di loket dan pemsar serta unbaging untuk kiriman yg masuk dari kantor lain baik dari Kcp maupun Kc	
43			
44			
45			

Maumere" 31 Agustus 2022

Pembimbing



**CHARLES HANS LADO**

NIPPOS. 980 380 339

**Lampiran 7 Dokumentasi**

a) Barang Kiriman Masuk



b) Proses *Receiving*

← Receiving Process HOME

Driver	-Any-
Package List	63
P2208100002733	
P2208100002698	
P2208100002676	
P2208100002644	
P2208100002619	
P2208100002583	
P2208100002543	
P2208100002511	
P2208100002462	
P2208100002920	
Tanda tangan	 Preview
Photo	 Preview

c) Proses Pembuatan Manifest R7

← R7 Proof
HOME

Destination Location	KPCLK RUTENG 86511B1
Vehicle	Flores   MME - ENE
Driver	-
Nomor SMU	-
Koli List	1

PID15958016  
Valid

d) Daftar Lampiran R7 (Sistem Mile App)

**Daftar Lampiran R7**  
Dari KPRK KOMODO 86700 Tujuan KPRK MAUMERE 86100

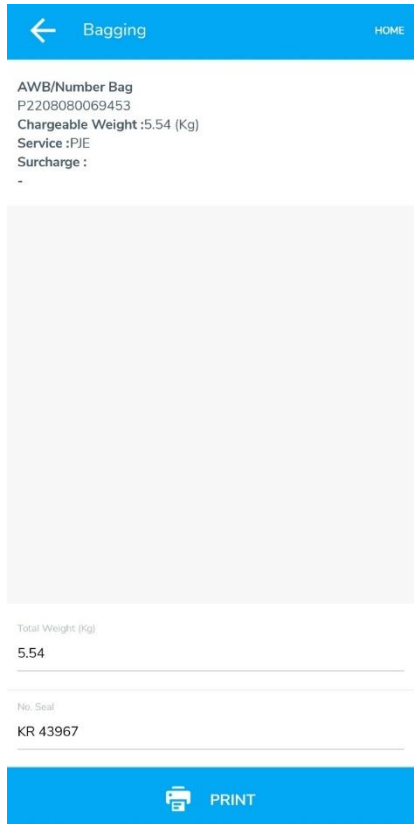
Manifest Kantong : KPRK MAUMERE 86100  
No : P20220608111128322  
Nomor SMU :  
Angkutan : Flores | KMDO - ENE  
Mode : DARAT  
Tanggal : 2022-08-08 11:11:28

No	No Kantong	Produk	Berat (kg)	Asal Bag	Tujuan Bag
1	PID15770359	PKH	29.8	KPRK JAKARTA PUSAT 10000	KPRK MAUMERE 86100
2	PID15770699	PKH	27.2	KPRK JAKARTA PUSAT 10000	KPRK MAUMERE 86100
3	PID15745422	PJE	4.6	KPRK PANGKALPINANG 33100	KPRK MAUMERE 86100
4	PID15745313	PKH	0.7	KPRK PALANGKARAYA 73000	KPC LARANTUKA 86200
5	PID15742891	PKH	0.6	KPRK CIAMIS 46200	KPRK MAUMERE 86100
6	PID15772162	PKH	1	SPP BANDUNG 40400	KPRK MAUMERE 86100
7	PID15813302	PKH	16	KPRK JAKARTA PUSAT 10000	KPRK MAUMERE 86100
8	P2208010000721	PKH	0.2		
9	PID15803255	PKH	0.41	KPRK JAKARTA SELATAN 12000	KPRK MAUMERE 86100
10	PID15569363	PKH	0.6	KPRK MERAUKE 99600	KPRK MAUMERE 86100
11	PID15812204	PKH	0.6	KPRK JAKARTA BARAT 11000	KPRK MAUMERE 86100
12	PID15812039	EC3	0.3	KPRK TANGERANG 15000	KPC LARANTUKA 86200
13	PID15806013	PKH	1	SPP DENPASAR 80900	KPRK MAUMERE 86100
14	PID15755449	PKH	0.6	KPRK WONOSOBO 56300	KPRK MAUMERE 86100
5	PID15804251	PKH	1.25	KPRK JAKARTA TIMUR 13000	KPRK MAUMERE 86100
6	PID15769486	PKH	3.25	SPP DENPASAR 80900	KPRK MAUMERE 86100
7	PID15835867	PKH	1.1	KPRK KOMODO 86700	KPRK MAUMERE 86100
8	PID15836013	PKH	0.05	KPRK KOMODO 86700	KPCLK LEWOLEBA 86600

Produk	Jumlah	Berat (Kg)
PKH	16	84.36
PJE	1	4.6
EC3	1	0.3
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>89.26</b>

Kantor Asal
Angkutan
Kantor Tujuan

e) Proses Bagging Barang Kiriman



f) Foto saat melaksanakan magang di Ruang Operasional

