

**LAPORAN KERJA PRAKTIK / MAGANG**  
**ANALISIS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG SAMPAI**  
**KE KONSUMEN DI KANTOR POS BANDAR LAMPUNG**  
**MENGGUNAKAN METODE *FISHBONE***

Oleh :

**Talitha Nirmala Ramadhani**

**16119034**



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

**2022**

ANALISIS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG SAMPAI  
KE KONSUMEN DI KANTOR POS BANDAR LAMPUNG

MENGGUNAKAN METODE *FISHBONE*

**LAPORAN KERJA PRAKTIK / MAGANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia (STIMLOG)

**Oleh :**

**Talitha Nirmala Ramadhani**

**16119034**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA**

**BANDUNG**

**2022**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Naskah Laporan Kerja Praktik / Magang oleh Mahasiswa :

Nama : Talitha Nirmala Ramadhani

NIM : 16119034

Telah dipertahankan di depan Penguji Prodi Manajemen LogistiK STIMLOG di  
Bandung :

Hari/tanggal : Sabtu / 13 Agustus 2022

Jam : 16.42 - Selesai

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Budi Nur Siswanto, S. T., M. T

NIK 11577191

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rridayati

Pekerjaan/Instansi : Executive General Manager

Menerangkan bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Logistik, Falkutas Logistik, Teknik dan Bisnis , Universitas Logistik dan Bisnis Internasional:

Nama : Talitha Nirmala Ramadhani

NPM : 16119034

Prodi : Manajemen Logistik

Telah melakukan Kerja Praktik / Magang di tempat kami selama 46 hari dari tanggal 11 Juli 2022 sampai dengan tanggal 2 Septemeber 2022

Demikian surat keterangan ini atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Lampung, 2 September 2022

Executive General Manager

Rridayati

Nippos. 968355432

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas berkat, karunia dan kesehatan yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat melakukan kerja praktik secara baik selama dua bulan.
2. Bapak Dr. Ir. Suntoro, M.T selaku ketua Prodi Manajemen Logistik.
3. Bapak Budi Nur Siswanto, S. T., M. T selaku Dosen Pembimbing.
4. Bapak Moehamad Satiadharna, S. T., M.B.A selaku Dosen Penguji.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Logistik STIMLOG.
6. Kedua Orang Tua saya yang telah membantu saya secara moral ataupun materi.
7. Ibu Risdayani selaku Executive General Manager Kantor Pos Bandar Lampung.
8. Bapak Hastian Sallimi Rambe selaku Pembimbing Lapangan Kantor Pos Bandar Lampung.
9. Bapak Samsanoveri selaku Manager Audit dan Kesekretariatan Kantor Pos Bandar Lampung.
10. Bapak Hastian Sallimi Rambe selaku Manager Penjualan Korporat Kurir dan Logistik Kantor Pos Bandar Lampung.
11. Bapak Ady Chandra selaku Deputy Exexecutive General Manager Kantor Pos Bandar Lampung.
12. Bapak Radius Afif Marta Negara selaku Manager Solusi Teknologi Kantor Pos Bandar Lampung.
13. Ibu Dwi Fitmi Yanti selaku Manager Penjualan Ritel Kantor Pos Bandar Lampung.

## **RINGKASAN**

Pos Indonesia adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Kini, bentuk badan usaha Pos Indonesia adalah Perseroan Terbatas dan sering disebut sebagai PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah itu berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) jadi perusahaan persero. Pelayanan yang diberikan pos terdapat dalam skala nasional dan internasional. Dalam melaksanakan Sistem pengolahan dan pendistribusian pos berpedoman pada prinsip CPTDR yaitu : Collecting (Pengumpulan), Processing (Pengolahan), Transporting (Pengiriman), Delivering (Pengantaran) dan Reporting (Pelaporan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja penyebab dari keterlambatan pengiriman sampai ke tangan konsumen. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Sementara itu untuk metode yang digunakan adalah metode fishbone yaitu alat umum yang digunakan untuk membantu organisasi memecahkan masalah dengan melakukan analisis sebab dan akibat suatu keadaan dalam sebuah diagram seperti tulang ikan. Dalam diagram fishbone terdapat lima bagian yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang, yakni dari Man (Manusia), Material (Bahan Baku), Method (Metode), Environment (Lingkungan), Machine (Mesin).

Kata Kunci : Pos Indonesia, CPTDR, Keterlambatan pengiriman barang, Fishbone

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Anugerah-Nya, saya sebagai penyusun dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktik dengan tepat waktu guna memenuhi tugas Kerja Praktik. Pada laporan ini penulis membahas tentang “Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai Ke Konsumen Di Kantor Pos Bandar Lampung Menggunakan Metode Fishbone”.

Saat penyusunan laporan ini telah dijalankan dan disusun dengan sebaik mungkin melalui bantuan dari bimbingan oleh berbagai pihak, maka dalam penyusunan laporan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian laporan ini. Terlepas dari semua itu, dalam membuat dan menyusun laporan ini saya menyadari bahwa terdapat kekurangan pada laporan ini, baik dari segi bahasa, penulisan dan kekurangan lainnya. Maka dari itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dibutuhkan saya sebagai penyusun, supaya dalam penulisan selanjutnya dapat membuat laporan menjadi lebih baik lagi. Dan kami berharap semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penyusun maupun yang membacanya.

Lampung, 5 Juli 2022

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
RINGKASAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
I. BAB I.....	I-1
PENDAHULUAN.....	I-1
1.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	I-1
1.2    Sejarah perusahaan .....	I-3
1.3    Struktur Organisasi Perusahaan.....	I-5
1.4    Job Description .....	I-6
1.5    Lokasi KP/M.....	I-17
II.    BAB II.....	II-18
PROSES PRODUKSI/PROSES KERJA .....	II-18
2.1    Flow Chart Proses Pengiriman Barang.....	II-18
2.2    Ruang Lingkup KP/M .....	II-19
2.3    Flow Map proses Kerja.....	II-20
III.    BAB III.....	III-1
ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH.....	III-1
3.1    Identifikasi Masalah .....	III-1
3.2    Pemecahan Masalah.....	III-5
IV.    BAB IV .....	IV-1
PENUTUP.....	IV-1
4.1    Deskripsi Kegiatan Kerja Praktik .....	IV-1
4.2    Lampiran.....	IV-2
V.    DAFTAR PUSTAKA .....	V-1



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan .....	I-2
Gambar 1.2 Nilai - Nilai Utama Akhlak .....	I-3
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Bandar Lampung .....	I-6
Gambar 1.4 Kantor Pos Bandar Lampung .....	I-17
Gambar 1.5 Lokasi Kantor Pos Bandar Lampung .....	I-17
Gambar 2.1 Flowmap Pengiriman Barang .....	II-18
Gambar 2.2 Flowmap Proses Kerja Bagian Pemasaran Logistik.....	II-20
Gambar 3.1 Fishbone Diagram Keterlambatan Pengiriman .....	III-1

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Memisahkan Dokumen Return .....	IV-11
Lampiran 2 Menghitung Majalah.....	IV-12
Lampiran 3 Mengantarkan Dokumen Return ke Bagian TCD .....	IV-12
Lampiran 4 Mengentry Kiriman Surat ke dalam Aplikasi Mille .....	IV-12
Lampiran 5 Menempelkan Resi Kiriman Surat.....	IV-13
Lampiran 6 Proses Penurunan Paket dari dalam Kendaraan.....	IV-14
Lampiran 7 Proses Unbagging .....	IV-15
Lampiran 8 rak barang Kiriman Sesuai Dengan Alamat .....	IV-16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

Pos Indonesia adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Kini, bentuk badan usaha Pos Indonesia adalah Perseroan Terbatas dan sering disebut sebagai PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah itu berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) jadi perusahaan persero.

Terbentuk di tahun 1746, saham Pos Indonesia seluruhnya dimiliki oleh Pemerintahan Indonesia. Sekarang Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, melainkan terdapat jasa keuangan, ritel, dan property yang dibantu oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berikut ini merupakan produk dan jasa yang ditawarkan dalam Pt Pos Indonesia yaitu :

Jasa pengiriman domestic :

- Pos Instan Plus
- Pos Instan
- Pos Express
- Pos Kilat Khusus

Logistic :

- Warehouse
- Freight Forwarding

Jasa pengirimana internasional terdapat layanan prioritas :

- Express Mail Service (EMS)
- Pos Ekspor
- Paket Pos Cepet Internasional
- Pos Registered Internasioanal
- E-Packet

Layanan standar :

- Pos Udara Internasional
- Paket Pos Biasa Internasional

Bisnis jasa keuangan

- Pospay
- Waselpos
- Giro Pos



*Gambar 1.1 Logo Perusahaan*

Dalam Pos terdapat Tujuan, Visi, Misi, dan Tata Nilai sebagai berikut :

Tujuan

Tujuan yang dimiliki perusahaan yaitu membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera.

Visi

Menjadi Postal Operator, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.

Misi

Bertindak Efektif untuk Mencapai Performance Terbaik.

Persyaratan utama (Key Words) dalam mewujudkan Visi dan Misi, persyaratan utama (key words) yang dibutuhkan yaitu :

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 sisten pengendalian internal, governance, dan manajemen resiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan.

Nilai – nilai utama budaya perusahaan yang dirumuskan ke akronim AKHLAK.

Berikut ini merupakan nilai – nilai utama yang ada dalam AKHLAK yaitu :



*Gambar 1.2 Nilai - Nilai Utama Akhlak*

Nilai – nilai utama budaya perusahaan AKHLAK berisi pesan dan semangat, dengan Slogan: “Kami bekerja secara Amanah dan Kompeten, dengan membangaun hubungan yang Harmonis dan sikap Loyal, menjalankan bisnis secra Adaptif, serta mengembangkan kerjasama Kolaboratif.”

## 1.2 Sejarah perusahaan

Sejarah Pos Indonesia tercatat disejarah begitu panjang, kantor Pos pertama kali didirikan di Batavia (sekarang berada di Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 memiliki tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat – surat penduduk, terlebih untuk yang berdegang dari kanto – kantor di luar pulau Jawad dan untuk mereka yang datang dari dan pergi ke negeri Belanda. Maka dari itu pelayanan pos telah lahir mempunyai peran dan fungsi pelayan untuk publik. Sesudah

Kantor Pos Batavia didirikan, empat tahun setelah itu didirikan kantor pos Semarang untuk melaksanakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat dan mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos waktu itu yaitu lewat karawang, Cirebon, dan pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status dari Jawatan PTT (Post Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin seorang kepala jawatan beroperasinya tidak bersifat komersial dan fungsi lebih disarankan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan yang terus terjadi mengakibatkan status perusahaan Negara Pos dan telekomunikasi (PN Postel). Pada tahun 1965 sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat ganti menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan tahun 1978 ganti menjadi Perum Pos dan Giro yang ditegaskan sebagai badan usaha tunggal untuk melaksanakan dinas pos dan giropos yang baik. Sekitar 17 tahun status Perum, pada juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas menjadi PT Pos Indonesia (Persero).

Dalam jalannya waktu Pos Indonesia telah melaksanakan kreatifitas untuk pengembangan bidang perposan Indonesia melalui memanfaatkan infrastruktur jejering yang dipunya sekitar 24 titik layanan yang mencapai 100 persen kota/kabupaten, 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 transmigrasi terpencil di Indonesia. Dengan berjalannya waktu Pos Indonesia memiliki 4800 kantor pos, yang memiliki electronic mobile pos di beberapa kota besar. Segala titik yaitu rantai berhubungan satu dengan lainnya secara solid dan terintegrasi. Bentuk kode pos yang dibuat memiliki kegunaan dalam memudahkan processing kiriman pos yang ada di Indonesia dengan tepat.

#### Tahun 1746 – Kantor Pos Pertama

Pos Indonesia tercatat di sejarah berada begitu panjang, kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang berada di Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff tanggal 26 Agustus 1746 memiliki maksud lebih menjamin keamanan surat – surat penduduk, terpenting bagi yang berdagang dari kantor – kantor di luar Jawa.

#### Tahun 1875 – Posten Telegrafdienst

Pos tahun ini dihubungkan dinas telegrap dengan status jawatan dan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.

Tahun 1877 – Union Postale Universelle

Mulai pemerintahan colonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah ada hubungan dengan pengiriman surat dan barang secara internasional, maka dari itu dicatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU).

Tahun 1945 – Hari Bakti POSTEL

Pada tahun ini penduduk Jepang di Indonesia, instansi PTT dikuasai militer Jepang. Tanggal 27 September 1945 generasi muda PTT merebut kekuasaan PTT dan resmi berubah jadi instansi PTT Republik Indonesia. Peristiwa ini diabadikan sebagai bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

Tahun 1965 – PN Pos dan Giro

Meninjau perkembangan zaman kawasan pos dan telekomunikasi bertumbuh sangat pesat, setelah itu tahun 1965 berubah menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

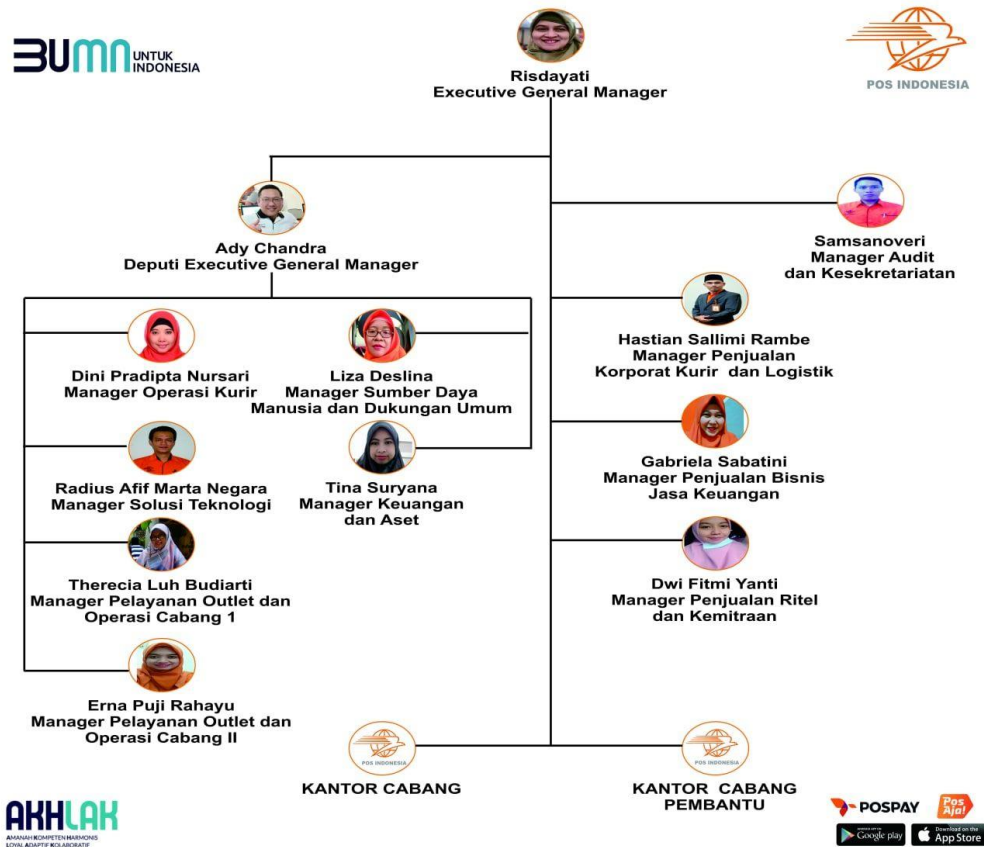
Tahun 1978 – Perusahaan Umum pos dan Giro

Pada tahun 1978 berganti menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang diberitahukan sebagai badan usaha tunggal untuk menjalankan dinas pos dan giropos baik bagi hubungan dalam maupun luar negeri.

Tahun 1995 – PT Pos Indonesia (Persero)

Pada tahun ini, sudah selama 17 tahun berstatus menjadi Perusahaan Umum. Tanggal 20 Juni 1995 berganti menjadi Perseroan terbatas menjadi PT Pos Indonesia (Persero).

### **1.3 Struktur Organisasi Perusahaan**



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Bandar Lampung

### 1.4 Job Description

- Executive General Manager
  - a) Mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang diterima.
  - b) Mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan outlet kemitraan, mutu layanan dan operasi.
  - c) Merumuskan dan mengordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Kantor Cabang Utama untuk diusulkan kepada Regional.
  - d) Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang.
  - e) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran penjualan, operasi, penagihan, pelayanan pelanggan, keuangan dan akutansi, sumber daya manusia, teknologi informasi dan sarana, dan kegiatan korporat,



meraih dan memelihara pelanggan korporat untuk mendukung kinerja Kantor Cabang Utama sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

- f) Mengajukan usulan pengembangan kapasitas outlet yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada regional.
  - g) Mengoordinasi pelaksanaan solusi informasi dan teknologi dengan regional.
  - h) Mengajukan usulan pengadaan, pengembangan, dan perbaikan sarana dan prasarana Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang kepada Regional.
  - i) Memastikan pelaksanaan seluruh ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan Kantor Pusat dan Regional berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang diterapkan.
  - j) Menjaga dan memelihara asset perusahaan yang berada di Kantor Cabang Utama yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
  - k) Mewakili perusahaan di dalam atau di luar Pengadilan dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang diterapkan perusahaan.
  - l) Mengajukan dan mengevaluasi pelaksanaan pembukaan dan pengembangan Agenpos (Postal Agent) sesuai persyaratan dan ketentuan perusahaan
  - m) Mengevaluasi pencapaian target pendapat, laba Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang.
  - n) Menyusun langkah – langkah dan upaya – upaya untuk meningkatkan pelanggan korporat dan CPM. E-Commerce dan logistik.
  - o) Mengorganisir pelaksanaan pemeriksaan periodic dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan perusahaan.
  - p) Memimpin pengelolaan sumber daya dalam rangka pencapaian kinerja yang telah diterapkan.
  - q) Mematuhi pagu kas yang telah ditetapkan perusahaan dalam pengelolaan likuiditas Kantor Cabang Utama dan penguasaan pagu Kantor Cabang bawahannya.
- Deputi Executive General Manager
- a) Mengarahkan, mengorganisasikan dan mengendalikan kinerja proses operasi kurir, operasi, teknologi, operasional outlet dan kantor cabang serta mengendalikan pengelolaan SDM, Sarana, Akutansi, Keuangan, dan BPM dalam mendukung kinerja operasional Kantor Cabang Utama.
  - b) Menyusun rencana kerja dan anggaran di bagiannya.

- c) Merancang sasaran mutu operasi.
- d) Mengordinasi, mengatur serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang operasi, serta layanan untuk kelancaran operasional agar dapat menjamin bahwa pelaksanaan pekerjaan dibidangnya sesuai dengan standar operating procedure (SOP) dan uraian pekerjaan yang ditetapkan perusahaan.
- e) Melakukan verifikasi dan validasi terhadap transaksi keuangan perusahaan .
- f) Mengeelola data standar waktu penyerahan kiriman kurir baik kiriman pos domestic maupun kiriman pos internasional.
- g) Menetapkan pengaturan pelaksanaan kegiatan operasional pada hari libur atau cuti bersama berdasarkan ketentuan Kantor Pusat.
- h) Mengevaluasi secara berkala terhadap efektivitas pelaksanaan proses dan kinerja operasi meliputi pola penyerahan kiriman ke SPP maupun pengaturan jam buka/tutup pelayanan outlet.
- i) Memberikan asistensi kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam pengelolaan kegiatan operasional, pelayanan outlet, dukungan umum, SDM, keuangan dan aset.
- j) Mengevaluasi pelaksanaan program kerja, dan anggaran biaya di bidangnya.
- k) Mengelola sumber daya di lingkungan kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- l) Memberikan pembinaan SDM. melakukan coaching dan counseling kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan.
- m) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan dan pertanggungjawaban keuangan di Kantor Cabang dan Outlet Kemitraan.
- n) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan Agenpos di Kantor Cabang Utama.
- o) Menganalisis, mengevaluasi dan melakukan permintaan penambahan kapasitas layanan seperti Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Loker Ekstensi, MPS, PKD, CPM kepada Executive General Manager.
- p) Berkoordinasi dengan Deputy Executive Vice President dan Deputy Operation Vice President di Regional.

- Bagian Operasi Kurir

- a) Melaksanakan dan mengawasi proses middle mile dan last mile kiriman pos dengan memperhatikan standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

- b) Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
- c) Melakukan pemeriksaan terhadap pemerangkapan surat uji petik pelunasan bea paket dalam negeri yang diterima dari loket.
- d) Mengatur pelaksanaan kegiatan pick up service, PO Box untuk kiriman pos yang diterima dari loket.
- e) Mengawasi penyerahan kiriman pos.
- f) Menyusun cut off time tutupan pos dan pola operasi pemrosesan penerimaan, pengiriman dan pendistribusian kiriman pos baik di Kantor Cabang Utama maupun Kantor Cabang bawahannya.
- g) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pemrosesan kiriman pos outgoing dan incoming meliputi : pencocokan item surat dan paket dengan adpis, sortir, tutupan/pengantongan surat dan paket serta pengadministrasiannya.
- h) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan penerimaan dan pendistribusian kantung kiriman pos meliputi penerimaan kantung pos, proses serah terima kantung pos dengan buku serah, pembuatan R6/R7/CN38 dan pengadministrasiannya di Kantor Cabang Utama maupun Kantor Cabang bawahannya.
- i) Mengatur dan mengawasi proses pencacahan dan pelalubeanaan/pabean kiriman pos internasional dan pertanggung beanya serta pengadministrasiannya.
- j) Menindaklanjuti perbaikan system operasi pemrosesan surat.
- k) Membuat berita acara I-6/P-6 terhadap terjadinya irregularitas surat dan paket incoming standard an prioritas.
- l) Mengatur dan mengawasi pengambilan dan pendistribusian kantung kiriman pos termasuk kantung remise.
- m) Mengelola kantung – kantung kosong sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- n) Mengawasi penerimaan dan penyerahan kantung remise dan kantung BPM.
- o) Melaksanakan dan mengawasi kegiatan pra-antaran, meliputi penerimaan kiriman pos di bagaan antaran, penyortiran wilayah antaran sampai dengansortir siap anaran, pembuatan Delivery Orfer (DO) antaran.

- Bagian Solusi Teknologi

- a) Mengorganisasikan dan mengendalikan aplikasi teknologi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional di kantor sendiri dan kantor bawahannya.

- b) Menyusun dan merencanakan program kerja serta anggaran biaya di bagiannya.
- c) Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d) Mempertanggungkan dan mengadministrasikan pengeluaran biaya teknologi (financial management).
- e) Mengelola pemenuhan kebutuhan Kntor Cabnag Utama, Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu terkait dengan layanan teknologi informasi (demand management).
- f) Mengelola tingkat layanan teknologi informasi (servis level management).
- g) Mengelola ketersediaan layanan teknologi informasi (availability management).
- h) Mengelola kesinambungan layanan teknologi informasi (service continuity management).
- i) Mengelola pencataan konfigurasi system layanan teknologi informasi serta tata cara perubahan konfigurasi yang diperlukan (configuration management).
- j) Mengelola proses pengumpulan menganalisis, menyimpan dan berbagai ilmu pengetahuan (knowledge management).
- k) Mengelola fungsi layanan untuk penemrimaan laporan insiden, gangguan, keluhan dan permintaan layanan teknologi informasi (service desk/helpdesk).
- l) Mengelola proses yang memonitor seluruh kejadian agar operasi berhjalan normal dan juga mendeteksi dan meggeskalasi kondisi (event management).
- m) Mengelola insiden layana teknologi informasi yang berupaa penerimaan laporan insiden, penanganan insiden, eskalasi dan pelaporan insiden layana teknologi informasi (incident managemant).
- n) Mengelola permasalahan layanan teknologi informasi yang erupa identifikasi masalah dari muali laporan insoden, penyelesaian masalah, eskalasi permasalahan dan pelaporan permasalahan layanan teknologi informasi (problem management).
- o) Mengelola pemenuhan permintaan layanan teknologi informasi (request fulfillment).

- Bagian Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang

- a) Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, jasa keeuangan (pspay, remittance dan jasa keuangan lainnya) serta penjualan prangko, benda pos, filateli dan materai.
- b) Membuat uraian tugas (job description) dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layana di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk pembukaan sasaran perusahaan.
- d) Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening giropos dengan giropos online, proses penarikan kembali rekening giropos dan pembayaran cek pos.
- e) Mengusulkan rencana pengelolaan pelayana yang meliputi rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, system antrean dan lainnya.
- f) Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap penerimaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan di loket, penjualan prangko dana, pertanggung jawaban keuangannya, pelaporan dan tertib administrasinya sesuai dengan ketentuan berlaku.
- g) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Cabang Pembantu, Loket Ektensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya.
- h) Melakukan perhitungan kebutuhan uang kas yang ditahan untuk likuiditas di kantor sendiri/Kantor Cabang pembantu dan melakukan pengosongan kas teradap penahanan uang tunai yang tidak wajar.
- i) Melakukan pemeriksaan saldo uang kas, uang yang ditahan, sisa persediaan BPM di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu Unit MPS/PKD dan titik layanan lainnya.
- j) Menyimoan dan mengarsipkan dengan tertib dan teratur pertinggai resi, naskah berharga lainnya.
- k) Mencatat data produksi, pendapata dan pengeluaran Kantor Cabang Utama/Kantor Cabang/Kantor Cabang pembantu, unit MPS/PKD, agen pos dan titik layanan lainnya.
- l) Mendata/mengadministrasi nama, alamat, lokasi, kinerja dan informasi lainnya.
- m) Melakukan pembinaan usaha dengan melakukan kunjungan, moyivasi, dialog dan update informasi.

- n) Melakukan Deputy Executive Vice President mengawasi proses standardisasi, pengendalian tampilan fisik dan evaluasi terhadap performance/tampilan outlet kemitraan.
  - o) Membantu mengawasi implementasi kebijakan jaringan pelayanan eksisting.
- Bagian Sumber Daya Manusia dan Dukungan Umum
- a) Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan SDM, alat tulis kantor, perlengkapan kantor, fasilitas kantor dan kendaraan operasional untuk mendukung kelancaran operasional Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang bawahannya.
  - b) Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan sumber daya manusia dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
  - d) Mengordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi antara lain usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin dan penghargaan, pelatihan/build in training, cuti karyawan, pengisian system manajemen kinerja individu (SMKI) karyawan dan lainnya.
  - e) Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran di bagiannya.
  - f) Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir karyawan.
  - g) Berkoordinasi dengan SSC di Regional terkait dengan dukungan data – data payroll, administrasi kepegawaian, piutang pegawai dan data lainnya.
  - h) Menyusun jadwal kerja dinas hari libur karyawan.
  - i) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan terkait dengan sarana dan melakukan pencocokan naskah/dokumen pembayaran dengan pemukuan akuntansi.
  - j) Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan SDM.
- Bagian Keuangan dan Aset
- a) Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan, bendapros, prangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya serta pengelolaan asset.

- b) Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.
  - c) Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - d) Mengordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di Bagian Keuangan dan Aset.
  - e) Memastikan dan mengendalika pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan, BPM dan asset sesuai dnegan ketentuan perusahaan.
  - f) Melakukan fungsi kasir untuk kebutuhan uangan dalam pelaksanaan operasional.
  - g) Melaksanakan fungsi treasury dna mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir.
  - h) Melakukan pencocokan pencatatan transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya.
  - i) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan kebenaran transaksi biaya, kuitansi, surat perintah bayar beserta kelengkapan sedemikian rupa sehingga akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
  - j) Melakukan pencatatan setoran uang dan kasir di dalam buku anasir kas.
- Bagian Penjualan Korporat Kurir dan Logistik
- a) Pencapaian target pendapatan Surat pos, Paketpos, Logistik, Pos Internasional, dan e-Commerce yang ditetapkan perusahaan melalui pengelolaan dan pengendalian kegiatan penjualan Surat pos, Paketpos, Logistik, Pos Internasional, dan e-Commerce kepada pelanggan korporat.
  - b) Membuat uraian tugas (Job description) dibagiannya sesuai dnegan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di Kantor Cabang Utama.
  - d) Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankanka pelanggan serta memelihara pelanggan.
  - e) Menyusun dan mengalokasi target penjualan serta mengendalika pelaksanaan penjualan oleh account executive di Kantor Cabang Utama.
  - f) Melakukan dan membangaun komunikasi secara intensif kepada pelanggan.
  - g) Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaanya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan.

- h) Melaksanakan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan dan prospecting calon pelanggan baru.
  - i) Mengelola penggarapan pasar logistic dengan melakukan perhitungan CBA kiriman logistic dan menyiapkan kerjasama kemitraan dengan pihak angkitan logistik.
  - j) Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan suarat dan paket terhadap target yang ditetapkan.
- Bagian Penjualan Bisnis Jasa Keuangan
- a) Pencapai target pendapatan bisnis jasa keuangan yang ditetapkan perusahaan melalui penelolan dan pengendalian kegiatan penjualan layanan jasa keuangan kepada pelanggan, pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar serta mengendalikan administrasi penjualan di Kantor Cabang Utama dan account executive.
  - b) Membuat program tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di Kantor Cabang Utama.
  - d) Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan.
  - e) Menyusun dan mengalokasikan target penjualan serta mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh account executive di Kantor Cabang Utama.
  - f) Melakukan dan membangun komunikasi secara intensif kepada pelanggan.
  - g) Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaannya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan.
  - h) Melaksanakan penggarapan pasar dan prospecting calon pelanggan baru.
  - i) Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan layanan jasa keuangan terhadap target yang ditetapkan.
  - j) Mengordinasi pelaksanaan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh account executive dan O-Ranger penjualan di Kantor Cabang Utama.
- Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan



- a) Meraih target pendapatan dari penjualan segmen ritel melalui pengendalian penjualan dan purna jual segmen ritel di loket, fulfillment, agenpos, o-ranger, dan digital serta mengawasi implementasi atas kebijakan tersebut.
- b) Mengimplementasikan kebijakan penjualan e-commerce socio commerce (P2P), mengawasi kegiatan penjualan berupa quality opportunity, cross/up selling dan mengelola sales account menganalisis sales proposal, mengelola sales account mengumpulkan data pelanggan dan mengawasi implementasi kebijakan pengelolaan pelanggan.
- c) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh Executive General Manager.
- d) Meraih target penjualan kurir, logistic, dan pos internasional segmen ritel melalui loket, fulfillment, agenpos, o-ranger dan digital.
- e) Mengimplementasikan kebijakan model bisnis, operasi dan kinerja agenpos.
- f) Mengelola pembukaan dan penutupan agenpos.
- g) Melakukan proses rekonsiliasi transaksi agenpos termasuk mengawasi perhitungan dan penyelesaian imbal jasa agenpos.
- h) Melakukan penyelesaian permasalahan dan memberikan solusi atas insiden problem yang masuk dari agenpos.
- i) Melakukan kegiatan direct sales segmen ritel berupa canvassing, pengelolaan data pelanggan, pengelolaan pelanggan dan pengelolaan penjualan ritel.

- Bagian Audit

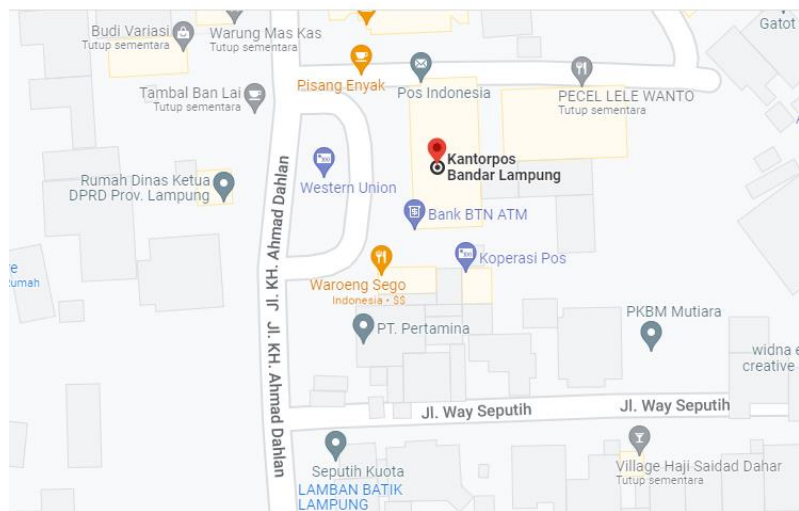
- a) Melakukan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pada setiap bagian di Kantor Cabang Utama dan mengawasi pelaksanaan pemeriksaan periodic pada Kantor Cabang dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periodic yang berlaku.
- b) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh Executive General Manager.
- c) Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d) Menyusun jadwal kegiatan pemeriksaan periodek, objek dan materi pemeriksaan agar tercapai pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian.
- e) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya agar terhindar dari fraud atau penyimpangan dari SOP.

- f) Membuat hasil pemeriksaan periodic dan rutin dalam buku pemeriksaan tersendiri serta melaporkannya kepada Executive General Manager.
  - g) Melakukan pemeriksanaa khusus terhadap kecurangan yang terjadi bersama Executive General Manager.
  - h) Mengordinor dan memonitor pelaksanaan inquiry atas pengaduan terhadap irregularitas kiriman domestic.
  - i) Memberikan tanggapan penyelesaian terhadap berita acara P6/P6a.
- Bagian kesekretarian
- a) Melakukan program kerja yng diterapkan oleh Executive Generala Manager.
  - b) Membuat uraian tugas (job decription) dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Mengatur tata kelola dan administrasi surat – menyurat.
  - d) Melaksanakan kegiatan kesekretarian dna umum lainnya untuk mendukung kegiatan operational.
  - e) Melaksanakan kegiatan protokoler dengan pihak internal maupun eksternal.
  - f) Melakukan fungsi evaluasi dan monitoring, serta mengoordinir project inovasi dan improvenment bagi unit kerja.
  - g) Melaksanakan pengawasan melekat di bagiannya.
  - h) Melaksankan bimbingan kepara karyawan dii lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
  - i) Melakukan pengisisna Sistem Manajen Kerja Individu (SMKI).

## 1.5 Lokasi KP/M



*Gambar 1.4 Kantor Pos Bandar Lampung*



*Gambar 1.5 Lokasi Kantor Pos Bandar Lampung*

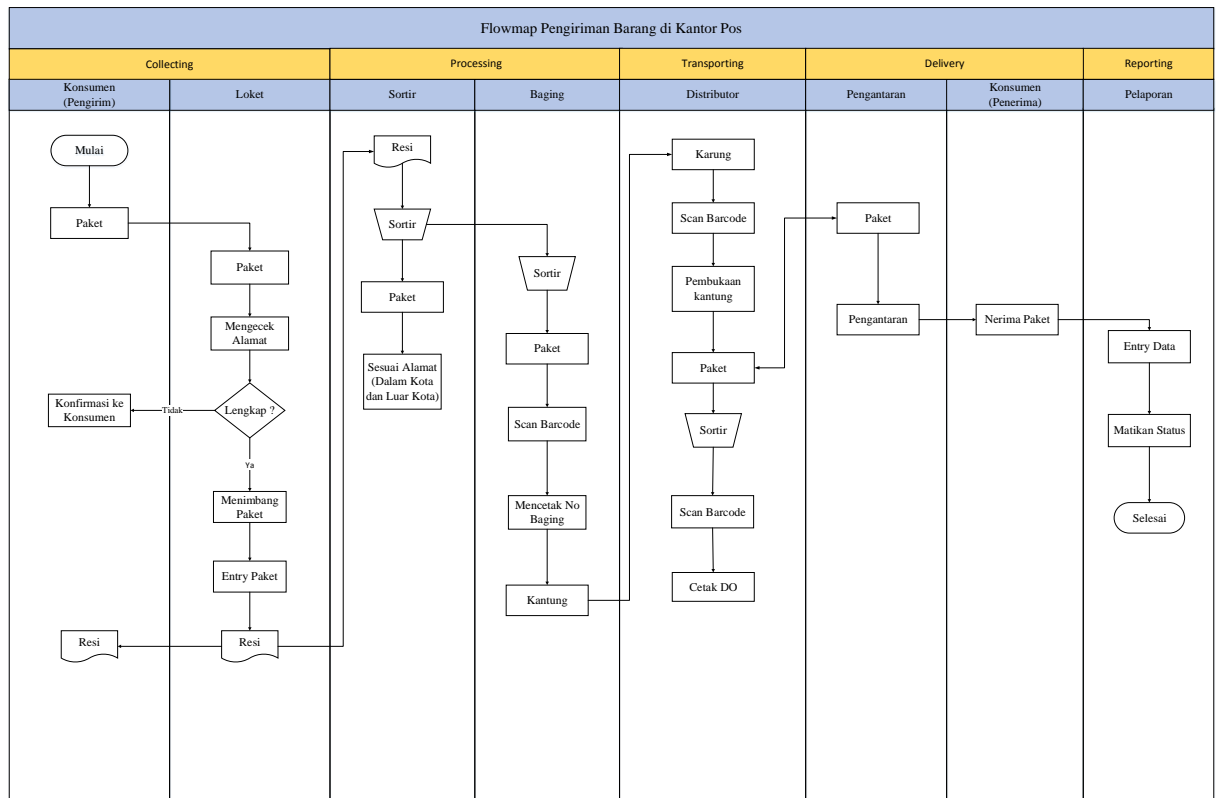
Kantor Pos Bandar Lampung terletak di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 21, Pahoman, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213. TELP. (0721) 253014.

## BAB II

### PROSES PRODUKSI/PROSES KERJA

#### 2.1 Flow Chart Proses Pengiriman Barang

Berikut ini merupakan Flowmap Pengiriman Barang di Kantor Pos Bandar Lampung.



*Gambar 2.1 Flowmap Pengiriman Barang*

Pada gambar 2.1 di atas menunjukkan proses pengiriman barang proses pertama yaitu Collecting Konsumen menyerahkan paket yang akan dikirimkan kepada pihak Loker. Kemudian pihak loket mengecek alamat di paket tersebut apakah alamat tersebut sudah lengkap atau tidak, jika tidak lengkap maka konfirmasi lagi ke konsumen (pengirim) untuk melengkapi lagi alamatnya namun jika sudah lengkap maka paket akan langsung di proses seperti menimbang paket serta di asuransikan sesuai dengan berat dan harga paket kemudian pihak loket akan mengentry paket tersebut. Lalu akan keluar barcode jika sudah mengentry paket tersebut dan menscan barcode tersebut dan akan muncul resinya. Setelah itu akan muncul 2 resi, yang pertama di tempelkan di paket tersebut dan

satunya lagi diberikan kepada konsumen (pengirim), supaya konsumen bisa melacak paket kirimannya.

Setelah proses di Loker selesai maka data barang kiriman akan diserahkan ke bagian sortir processing. Kemudian pihak sortir akan mensortir paket tersebut sesuai dengan alamat (dalam kota dan luar kota). Lalu akan dilakukan bagging paket tersebut sesuai dengan alamat yang terdapat di paket (dalam kota dan luar kota), kemudian scan barcode paket tersebut setelah selesai scan barcode kemudian mencetak no bagging dan memasukan paket kedalam kantong. Setelah melalui proses processing pada bagian bagging kemudian paket akan dimasukkan kedalam karung pada bagian transporting dan paket akan di distribusikan.

Sebelum itu paket akan di scan barcode terlebih dahulu lalu pihak distributor akan memukan karung tersebut yang berisikan paket. Kemudian akan di sortir kembali dan scan barcode serta mencetak DO. Kemudian paket tersebut akan dilakukan pengantaran pada bagian delivery sampai ke konsumen (pengirim), lalu konsumen (pengirim) akan menerima paket tersebut. Setelah proses delivery maka akan masuk ke bagian reporting atau pelaporan. Kurir akan mengentry data kiriman yang sudah sampai ke konsumen (penerima), lalu kurir akan mematkan status paket tersebut yang ada dalam aplikasi.

## **2.2 Ruang Lingkup KP/M**

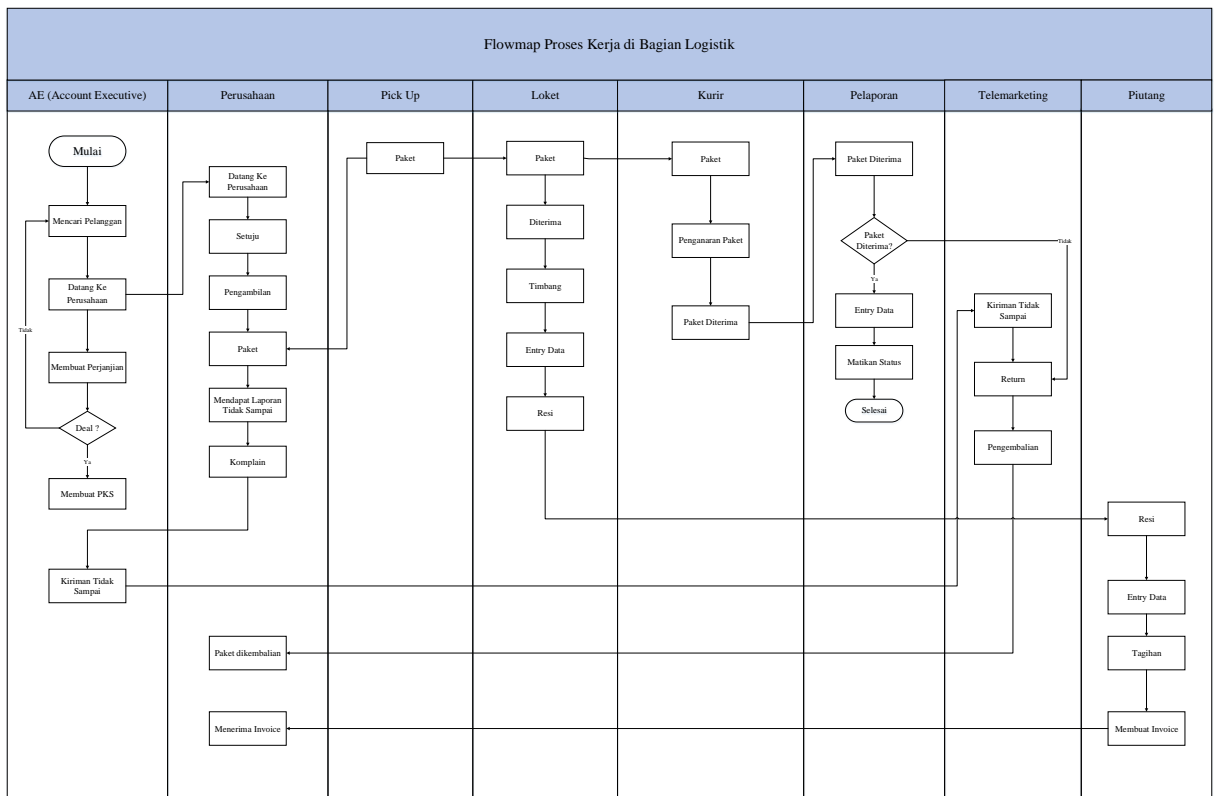
Pelaksanaan kerja praktik terhitung dari tanggal 11 Juli 2022 sampai tanggal 2 September 2022. Waktu kerja dilaksanakan dari hari Senin sampai hari Jum'at dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB dan untuk hari Sabtu dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB.

Di dalam perusahaan saya melaksanakan kegiatan pada divisi pemasaran logistik, pada divisi ini terdapat dua bagian yaitu bagian korporat dan ritel. Untuk bagian korporat merupakan kiriman yang diterima dari pelanggan bisnis menggunakan syarat dan penanganan khusus yang diikuti dalam suatu perjanjian kerjasama. Sedangkan untuk bagian ritel merupakan kiriman yang diterima di loket pelayanan. Kegiatan – kegiatan yang saya lakukan yaitu :

1. Saya melakukan sortir barang return sesuai dengan wilayahnya.

2. Menginput barang kiriman dan surat kiriman dalam aplikasi mile dalam aplikasi tersebut kita memasukkan nama pengirim, alamat pengirim lalu untuk penerima kita mengisi nama, no telepon, alamat penerima, kemudian mengisi jenis service, jenis paket, memilih pembayaran cod atau non cod, berat, panjang, lebar kiriman, dekripsi barang kiriman tersebut kemudian kita cetak resi barang kiriman tersebut, dan menempelkan resi tersebut sesuai dengan barang kiriman dan resi yang berukuran kecil di serahkan ke pengirim untuk melacak barang kiriman sampai mana.
3. Membagikan kiriman surat ke dalam aplikasi mile melalui scan barcode yang terdapat dalam resi kemudian dimasukkan ke dalam kantong dan mencepat resi untuk kantong tersebut.
4. Membantu pelaporan pendapatan harian ritel ke berbagai bendahara keuangan.

### 2.3 Flow Map proses Kerja



Gambar 2.2 Flowmap Proses Kerja Bagian Pemasaran Logistik

Pada gambar 2.2 yang diatas, menunjukkan penjelasan dari proses kerja pada bagian logistik. Pada bagian pertama dimulai dari AE account executive mencari pelanggan untuk

kerjasama dengan kantor pos, kemudian setelah mendapatkan perusahaannya petugas AE mendatangi ke perusahaan tersebut. Kemudian membuat perjanjian antara kantor pos dengan perusahaan yang dipilih, jika perjanjian itu di setujui maka pihak AE akan membuat PKS (Perjainan Kerja Sama), sedangkan tidak setuju maka pihak AE akan mencari lagi perusahaan yang mau bekerja sama dengan kantor pos.

Kemudian untuk selanjutnya, setelah pihak AE datang ke perusahaan dan setujuan dnegan perjanjiannya, pihak pick up akan mengambil paket dari perusahaan. Setelah itu pihak perusahaan mendapatkan laporan jika paket tidak sampai – sampai ke tangan penerima. Lalau pihak perusahaan melakukan komplai pada bagian AE untuk melaporkan jika kiriman tidak sampai - sampai. Lalu pihak AE akan laporan ke pihak telemarketing untuk melihat kenapa barang atau paket tidak sampai, selanjutnya pihak telemarketing akan melakukan return barang dan mengembalikan baranag atau paket tersebut ke perusahaan.

Setelah paket di ambil oleh petugas kurir, kemudian akan diserahkan ke bagian loket untuk dapat di entry datanya sebelumnya paket akan dilihat kondisinya baik ataupun tidak kemudian kan ditimbang paketnya lalu akan muncul resi, dan resi akan dikerjakan ke bidang piutang, kemudian resi akan di entry datanya dan bagian piutang akan membuat tagihan serta membuat invoice, dan akan diserahkan ke bagian perusahaan. Setelah paket melalui bagian loket selanjtnya paket akan di lakukan pegantaran oleh kurir sampai paket sampai. Tetapi jika paket tidak sampai maka kurir akan melakukan pelaporan kepada bagian telemarketing terkait return paket yauti pengembalian paket setelah itu pihak telemarketing akan mengembalikan paket ke pihak perusahaan. Kemudian jika paket yang diantarkan kurir diterima oleh penerima maka pihak kurir akan langsung melakukan entry data dan mematikan status.

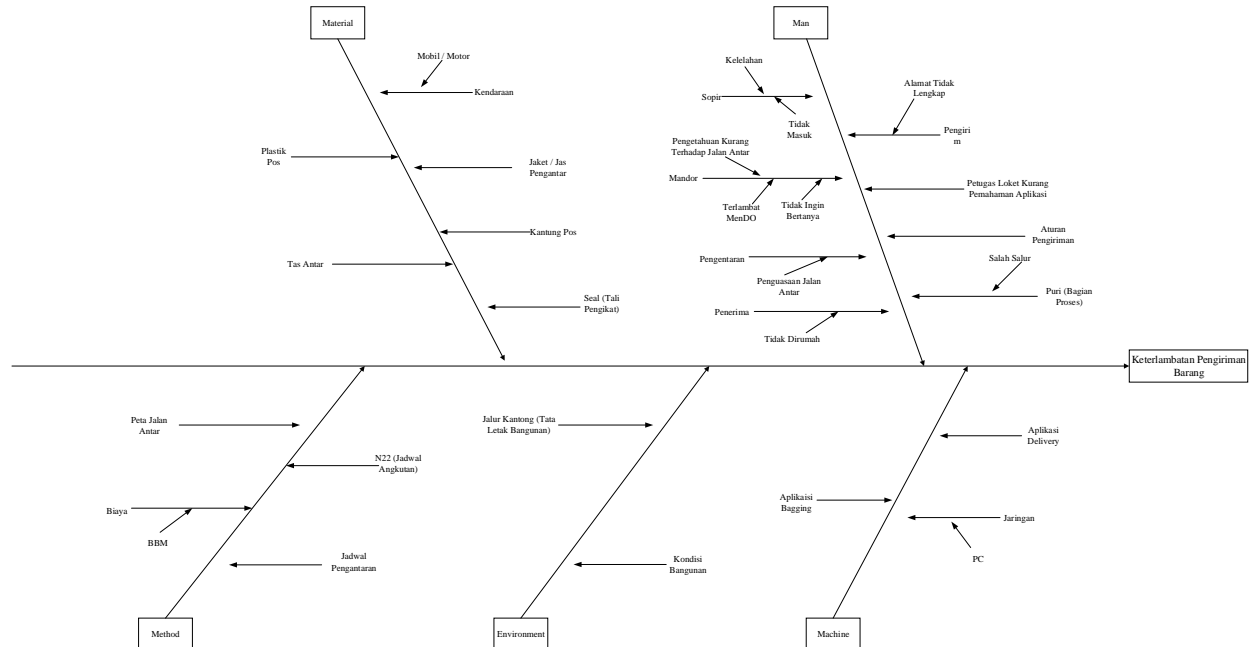
### BAB III

## ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH

### 3.1 Identifikasi Masalah

Dalam melakukan kegiatan usaha para pelaksana usaha tentu telah menghadapi kesulitan – kesulitan atau kendala – kendala. Maka dari itu juga telah dirasakan oleh Kantor Pos Bandar Lampung yang bergerak dalam pelayanan public yaitu layanan jasa pengiriman barang dimana untuk menjalankana kegiatannya Kantor Pos Bandar Lampung menemui permasalahan seperti keterlambatan dalam pengiriman barang yang dijalankan.

Dari hasil indentifikasi penyebab keterlambatan pengiriman barang melalui teknik wawancara terhadap karyawan bagian operasional dan pengamatan yang dilakukan penyusun mengenai Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai Ke Konsumen Di Kantor Pos Bandar Lampung disebabkan oleh beberapa factor penyebab.



Gambar 3.1 Fishbone Diagram Keterlambatan Pengiriman

Dari gambar 3.1 diatas terdapat lima bagian yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang, yakni dari Man (Manusia), Material (Bahan Baku), Method (Metode),



Environment (Lingkungan), Machine (Mesin). Berikut ini adalah penjelasan dari fishbone diagram diatas:

#### A. Man

Di lihat dari penyebab ketelambatan kiriman barang dari faktor Man (Manusia) oleh Pengirim yaitu alamat yang tidak benar yang menyebabkan alamat tidak lengkap karena alamat penerima dan pengirim harus lengkap disertai dengann telapon di masing – masing alamat. Dibandingkan dengan waktu yang sekarang banyak pengirim yang lupa untuk menambahkan no telepon penerima maupun pengirim tersebut. Petugas loket yang kurang pemahaman tentang aplikasi yang akan digunakan untuk mengentry paket tersebut, dan ketika saya mengentry paket kiriman terkadang petugas loket kurang paham terkait alamat di luar kota bandar lampung, itu yang terkadang memperlambat kiriman untuk dientry. Aturan dalam pengiriman barang seperti berat, panjang dan lebar dari kiriman tersebut, petugas loket biasanya hanya mengukur berat, tinggi dan lebar pada paket yang berukuran besar sedangkan peket yang berukuran kecil mereka mematok ukuran berat, panjang dan lebar sama. Kemudian dalam bagian proses (Puri) dalam bagian ini sering terjadinya salar salur pengiriman barang, salah menentukan pengirimina dan penerima, kemudian dalam bagian puri terkadang petugas lupa dalam menentukan paket kirimaan sesuai dengan alamat yang tertera. Dalam pengantaran paket sopir terkadang ada yang tidak masuk kerja dan kekelahan yang membuat pengiriman terlambat, sopir yang tidak masuk kerja bisanya karena mereka sakit atau tidka enak badan. Mandor bagian ini terdapat penyebabnya yaitu terlambat untuk menDo (Delivery Order) yang saya lihat terkadang petugas menunda pekerjaan dalam menDo kiriman, pengetahuan mandor yang kurang terhadap jalan antar terkadang juga mandor kurang paham tentang jalan antar jika petugaa pengnatar ingin bertanya, dan tidak ingin bertanya. Lalu dalam pengantaran juga terkadang tidak menguasai terhadap jalan antar yang mengakibatkan terlambat pengiriamna barang, terkadang pengantar tidak terlalu paham atau mengerti dengan rute dari peta jalan anatar yang dapat menyebabkan keterlambatan terjadi. Setelah itu penerima paket yang tidak ada di rumah yang menyebabkan pengantar paket menunggu untuk menghubungi dahulu yang menyebabkan keterlambatan pengiriman untuk paket berikutnya.

#### B. Material

Dalam material ini berkaitan dengan kualitas dari bahan baku yang digunakan seperti jaket atau jas pengantar jika terjadi kerusakan dan sudah tidak layak menyebabkan pengantar dalam pengantaran tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan karena jaket atau jas dibutuhkan dalam perjalanan untuk menjaga pengantar supaya terlindungi dan aman, dibandingkan sekarang terkadang ada pengantar yang tidak menggunakan jaket/jas pengantar tersebut karena barang tersebut yang sudah tidak layak pakai. Kebutuhan plastik pos untuk pengiriman dokumen surat yang banyak supaya tidak tercecer ketika pengiriman, dan kantung pos untuk pengiriman paket. Penyebabnya keterlambatan pengiriman bisa dilihat dari saat proses kegiatan berlangsung yaitu terjadi robek pada plastik pos dan kantung pos. Akibatnya terjadi proses pergantian plastik pos dan kantung pos yang dilakukan sebelum paket dikirimkan dan membutuhkan waktu tambahan, dan terkadang stock yang kurang memadai untuk keperluan di kantor. Kendaraan yang digunakan untuk pengiriman paket seperti mobil dan motor jika terjadi kerusakan mesin pada kendaraan yang tidak dicek secara teratur yang mengakibatkan pengiriman menjadi terlambat, dan kurang dalam pemeliharaan mesin pada kendaraan. Seal (Tali Pengikat) dalam proses paket dimasukkan ke dalam kantung seal ini berfungsi untuk menutup karung yang digunakan, jika seal ini tidak ada atau stock yang digunakan sudah habis dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman karena petugas harus meminta stock seal yang baru. Tas antar yang digunakan pengantar yang memudahkan dalam pengantaran paket menggunakan motor jika tas antar tersebut sudah tidak layak pakai dan tasnya robek maka pengantar harus mencari tas antar yang layak digunakan dan membutuhkan waktu, dibandingkan dengan waktu yang sekarang petugas pengantar masih membutuhkan tas pengantar tersebut.

### C. Method

Jadwal pengiriman yang tidak tersusun dengan baik dapat menyebabkan jadwal pengiriman paket yang tidak pasti. Disebabkan karena tidak dibuat data – data alamat tujuan yang diterima dengan cara yang tersusun ketika akan mengirimkan paket. Ini juga bisa disebabkan karena pengawasan dari pihak pengawas yang kurang. Kemudian terkait dengan jadwal angkutan dengan jadwal pengiriman juga saling berkaitan karena waktu untuk menyelesaikan angkutan dan pengiriman terkadang tidak sudah tersusun dengan baik maka terjadi terhambatnya di paket kiriman. Juga pengontrolan untuk

paket yang akan dikirim kurang sehingga dalam melakukan tugasnya kurang maksimal. Peta jalan antar digunakan pengantar kiriman untuk mengoptimalkan jalur yang akan dilewati. Jika tidak ada panduan peta jalan antar pengantar paket akan kesulitan dalam mengantar kiriman yang akibatnya dapat paket kiriman datanya terlambat sampai ke penerima. Biaya dalam segi biaya ini maksudnya untuk BBM (bahan bakar minyak) yang digunakan oleh pengantar jadi sudah ada ketentuan untuk biaya yang akan dikeluarkan dalam sekali jalan. Jika tidak ada ketentuan maka paket yang akan dikirimkan menjadi terhambat atau tidak sampai dengan waktunya, dibandingkan dengan sekarang biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pengantar mengantarkan paket ketujuan.

#### D. Environment (Lingkungan)

Di dalam lingkungan terdapat penyebab keterlambatan yang dapat terjadi dalam pengiriman barang yaitu bencana alam yang tidak bisa kita prediksi. Kondisi bangunan, bangunan yang dimaksud yang berfungsi untuk tempat penurunan dan pemasukan barang, bangunan yang digunakan sekarang tidak sejajar dengan kendaraan yang mengangkut paket akan menyulitkan dalam pengangkutan kiriman mengakibatkan barang yang akan diturunkan dan dimasukkan menjadi memakan waktu yang lama. Lalu jalur kantong (tata letak bangunan) yang tidak sesuai dengan fungsinya, yang sekarang ini jalur kantong yang ada bangunan untuk pengantar terdapat di tengah dari bagian puri dengan bagian loket serta bangunan loket yang jaraknya lumayan jauh dari bagian puri dan bagian pengantaran.

#### E. Machine

Alat bantu untuk proses pekerjaan itu sangat penting dalam membantu mempercepat menyelesaikan pekerjaan. Faktor stabilitas jaringan internet saat penting untuk jaringan yang berada di PC loket terkadang bermasalah sehingga menimbulkan penumpukan paket yang akan di entry data. Kemudian kestabilan pada internet yang digunakan koneksinya kadang lemah untuk stabilitas koneksi jaringan. Aplikasi proses bagging dan aplikasi delivery juga terhalang oleh jaringan, dalam scan barcode terkadang tidak terbaca menyebabkan dilakukan berulang untuk scan barcode.

### 3.2 Pemecahan Masalah

Dari hasil pemaparan permasalahan diatas maka dapat diusulkan pemecahan masalah yang terjadi dalam keterlambatan pengiriman barang dapat diselesaikan dengan analisis descript :

#### A. Man

- Pengirim

Pihak loket terlebih dahulu memberitahu untuk pengirim paket agar melengkapkan alamat dengan menambahkan no telepon yang dapat dihubungi agar mempermudah pengantar paket untuk menghubunginya. Dibandingkan dengan waktu yang sekarang pihak loket terkadang lupa untuk memberitahu supaya pengirim paket agar melengkapkan alamat yang ada dalam barang atau surat yang akan dikirimkan.

- Petugas Locket

Manajemen kantor harus memberikan pelatihan kepada petugas loket supaya paham mengenai aplikasi yang akan digunakan untuk mengentry data paket dan supaya tidak terjadi kesalahan dalam mengentry data paket yang berakibat fatal. Jika dibandingkan dengan waktu yang sekarang terkadang terjadi salah komunikasi antara petugas pengantar dengan loket, terkadang surat yang di antarkan keloket tidak di jelaskan oleh petugas pengantar ini surat dari mana yang dapat mengakibatkan terjadinya salah dalam mengentry.

- Aturan Pengiriman

Pihak manajemen juga harus memberikan arahan mengenai aturan pengiriman paket mengenai berat, panjang, lebar untuk paket yang berukuran besar. Selanjutnya dibandingkan dengan waktu yang sekarang dalam aturan pengiriman seharusnya di cari terlebih dahulu baik dari berat, panjang maupun lebar dari barang kiriman tersebut tetapi untuk surat terkadang surat di tentukan beratnya semua sama rata.

- Puri (Bagian Proses)

Pada bagian proses (puri), dari pihak manajemen juga harus memberikan pelatihan dalam menentukan tutupan kantor yang benar dan dalam pengiriman serta penerimaan paket. Seharusnya memang pihak manajemen kantor memberikan pelatihan untuk karyawan pada bagian puri supaya tidak terjadi kejadian paket yang salah masuk dalam penerimaan dan pengiriman paket.

- Sopir

Manajemen perusahaan sebaiknya membuat jadwal untuk sopir pengganti jika ada sopir yang tidak masuk dan sakit, supaya sopir pengganti dapat menggantikan untuk sementara waktu. Jadwal pengganti sopir itu sekarang sangat penting untuk ditentukan jika sopir tersebut sakit atau berhalangan hadir maka ada pengganti sopir yang lainnya yang tidak akan memperlambat dalam pengirimannya paket.

- Mandor

Kemudian perusahaan sebaiknya mengadakan pelatihan terhadap karyawan bagaimana untuk mengatur waktu yang benar agar tidak terlambat untuk mengerjakan tugas yang telah diberikan dengan tepat waktu, dan mengetahui pengetahuan karyawan yang kurang. Selanjutnya manajemen kantor membangun komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan yang dapat membuat karyawan tidak merasa canggung jika berdekatan dengan atasan mengenai bertanya tentang pekerjaan. Karena hubungan yang baik dalam bekerja sangatlah penting begitupun untuk waktu yang sekarang karena jika hubungan kurang baik maka pekerjaan bisa terhambat.

- Pengantar

Pihak manajemen kantor harus melakukan penjabaran tentang peta jalan antar yang berguna dalam menentukan pengantar dalam mengirim paket. Walaupun untuk saat ini terdapat maps tetapi penjabaran tentang peta jalan antar juga dibutuhkan supaya pengantar mengetahui jalan aman yang harus dilalui atau jalannya yang satu rute.

- Penerima

Pihak manajemen memberikan arahan kepada pengantar agar dapat menelpon terlebih dahulu penerima paket untuk memberi tau jika paket tersebut akan di antarkan, dan apakah yang bersangkutan ada dirumah atau tidak. Karena dibandingkan dengan waktu yang sekarang terkadang penerima tersebut tidak berada di tempat atau dirumah maka dari itu pengantar sebaiknya untuk menghubungi terlebih dahulu apakah penerima ada di tempat atau tidak.

## B. Material

- Kendaraan

Pihak manajemen harus memperhatikan kendaraan (motor dan mobil) sebelum kendaraan itu akan berangkat dengan memeriksa kelayakan kendaraan apakah kendaraan tersebut layak atau tidak supaya tidak terjadi hal tidak diinginkan. Jika dilihat dengan waktu yang sekarang terkadang kendaraan tidak dalam masuk pengawasan baik terhadap mesinnya karena jika mesin tersebut tidak ada pengawasan maka kendaraan yang berfungsi untuk mengantarkan paket akan tidak dapat berjalan dan dapat memperlambat dalam pengiriman paket.

- **Jaket dan Tas Pengantar**

Untuk jaket dan tas antar yang digunakan pengantar dalam mengirim paket juga harus dilakukan perawatan rutin karena barang tersebut termasuk peting untuk karyawan pengantar. Karena jaket untuk sehari – hari digunakan pengantar dengan kendaraan bermotor untuk melindungi tubuh mereka dari hujan ataupun panas maka dari itu diperlukannya perawatan yang rutin. Kemudian tas pengantar juga digunakan sehari – hari pengantar kendaraan bermotor untuk membawa dan menyimpan paket kiriman yang akan diantarkan maka dari itu diperlukannya perawatan yang rutin dan jika tas pengantar tidak ada akan menyulitkan pengantar.

- **Kantung Pos, Plastik Pos, dan Seal**

Selain itu untuk kantung pos, plastik pos dan seal (tali pengikat) sebaiknya pihak manajemen perusahaan harus selalu mengecek apakah barang tersebut stocknya menipis atau masih cukup, supaya tidak mengganggu dalam proses pengiriman paket. Terkadang yang ditemukan dilapangan plastik pos tersebut stocknya menipis yang menyebabkan memakai plastic pos bekas yang masih layak pakai.

### C. Method

- **Jadwal Angkutan dan Pengantar**

Manajemen perusahaan dalam menjalankan sistem kerja yang baik harus ada koordinasi dengan karyawan, supaya pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan sesuai. Dalam waktu jadwal angkutan dan jadwal pengantaran pihak manajemen memberikan arahan terkait waktu yang akan dilakukan karyawan supaya tidak terjadi kekeliruan pada saat melakukan kegiatan angkutan dan pengantaran barang.

- **Peta Jalan Antar**

Peta jalan antar mempunyai maksud untuk mengoptimalkan jalur yang akan dilewati dengan adanya peta jalan antar akan memudahkan untuk pengantar dalam mengirimkan paket. Oleh karena itu pihak perusahaan harus memberikan pengarahan yang baik dan benar terkait tpeta jalan antar kepada karyawan. Diabndingkan dengan sekarang memang terdapat maps yang berfungsi untuk mencari alamat yang tidak diketahui dan dapat mempermudah mencari alamat tetapi manajemen perusahaan juga harus memberikan penjabaran tentang peta jalan anatr tersebut supaya pihaka pengantar mengetahui rute mana yang harus dilalui.

- Biaya

Dalam biaya yang sudah dianggarkan dalam perusahaan untuk kendaraan dalam sekali jalan itu harus sesuai dengan katentuan, jika tidak sesuai dengan anggaran akan terjadi kesalahpahaman antara manajemen perusahaan dengan karyawan. Dan perusahaan harus menyediakan dana yang tidak terduga untuk perjalanan. Dan pihak manajemen perlu mengetahui berapa biaya yang akan dikeluarkan untuk sekali jalan dan jarak yang ditempuh disamakan dengan biaya yang akan dikeluarkan pihak manajemen supaya tidak terjadi salah informasi.

#### D. Environment (Lingkungan)

- Bangunan

Perusahaan perlu memperhatikan bangunan gedung yang berfungsi untuk penurunan dan pemasukan barang kedalam kendaraan maupun kedalam gedung, supaya tidak menyulitkan karyawan saat penurunan dan pemasukan barang. Yang terdapat dilapangan bangunan yang digunakan untuk penuruman dan pemasukan barang kiriman tidak seimbang dengan kendaraan, dan karyawan mencari cara lain dengan menggunakan kayu untuk menurunkan dan pemasukan barang kiriman motor karena itu cukup sulit.

- Jalur Kantung

Manajemen perusahaan juga harus memperbaiki ruangan untuk jalur kantung dari penurunan barang sampai dengan pemasukan kantung harus berurutan, contohnya dari bongkar muat – pengantaran - (puri) bagian proses ini jalur yang salah karena dari bongkar muat seharusnya ke bagian proses (puri) terlebih dahulu baru ke bagaian pengantaran jika jalurnya tetap seperti itu akan memperlambat dalam pengiriman

paketnya karena tidak sesuai dengan jalurnya. Dan juga dengan memperhatikan tata letak bangunan yang seharusnya sesuai dengan fungsinya. Dilihat yang terdapat dilapangan untuk loket dengan bagian puri atau proses dengan pengantarana jaraknya yang terlalu jauh terkadang yang memperlambat dalam proses pengiriman barang.

#### E. Machine

- Jaringan

Dalam machine perusahaan sebaiknya mempertimbangkan dalam membuat perencanaan yang matang sebelum memutuskan untuk mengatasi jaringan pada pc yang berada diloket. Mengatasinya dengan cara menambah kecepatan untuk koneksi internetnya, dan mengupgrade pc yang berada di loket mungkin bisa karena pcnya sudah termakan usia. Yang ditemukan dilapangan terkadang jaringan tidak stabil atau wifi juga terkadang tidak ada koneksi itu yang menyebabkan proses pengiriman menjadi terhambat.

- Aplikasi

Kemudian untuk aplikasi dalam proses bagging dan delivery juga harus menambahkan kecepatan dalam koneksi internetnya dan memberikan pelatihan bagaimana cara menggunakan aplikais tersebut sehingga tidak terjadi kesenjangan teknologi pada karyawan. Ini juga bisanya yang terdaji dilapangan dalam scan barcode jaringannya sulit yang menyebbakan untuk menscan bisa dilakukan berulang kali.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Deskripsi Kegiatan Kerja Praktik**





Pada bagian sub bab ini berisi penjelasan mengenai aktivitas yang dilakukan oleh mahasiswa selama magang di Kantor Pos Bandar Lampung. Berikut ini merupakan beberapa kegiatannya :











1. Mengentry kiriman surat diawali dengan membuka aplikasi mille kemudian memasukan username dan password. Kemudian kita masuk kehalaman aplikasi mile pilih package lalu memasukan nama, alamat, no telepon pengirim dan penerima. Setelah itu menentukan service apa yang digunakan termasuk kejenis barang apa, pembayaran CON / NON COD, lalu berapa berat barang tersebut, deskripsi barang tersebut kemudian kita bayar lalu pilih invoice maka akan keluar resi barang tersebut dan kita print selanjutnya keluar dua yang resi berukuran besar di tempelkan pada barang kiriman dan resi yang berukuran kecil kita berikan kepada pengirim.
2. Melakukan tugas memberikan laporan harian neraca bagian ritel ke bendahara keuangan. Yang sebelumnya uang akan diambil di loket dengan menggunakan pospay kemudian uang tersebut akan diserahkan ke bendahara apakah cocok dengan data mereka jika cocok mereka akan menandatangani jika tidak harus dicek kembali.
3. Laporan Tugas spontan (menganambil kertas, amplop pos, plastic Membantu memisahkan poster untuk dibagikan ke kcp cabang Menghitung majalah / tabloid Mengantarkan barang retur ke bagian pcd )
4. Melakukan bagging barang kiriman surat yang telah di entry, yang diawali dengan membuka aplikasi mille kemudian kita klik bagging kemudian isi kode pos wilayah dalam kota atau luar kota lalu kita scan semua barang kiriman tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam kantong dan mencetak resi untuk kantong tersebut.
5. Bagian operasional membantu bongkar muat barang kiriman yang diangkut menggunakan mobil box besar, kemudian kita menurunkan barang yang ada di dalam mobil tersebut. Kemudian kita buka kantong – kantong tersebut lalu ke proses unbagging (proses membuka kantong) lalu scan barcode yang terdapat di barangnya selanjutnya sortir paket tersebut sesuai dengan alamat masing – masing masuk ke dalam wilayah luar kota atau dalam kota. Setelah selesai kemudian masuk ke dalam proses bagging












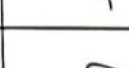
(proses pengantongan paket) paket di scan barcode dan dimasukkan ke dalam kantung sesuai dengan wilayahnya masing masing setelah itu kita mengikat kantung menggunakan seal dan menempelkan resi kantung pada seal lalu di antarkan ke bagian antaran untuk diantarkan pakatnya.








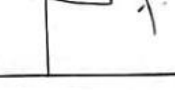
## 4.2 Lampiran





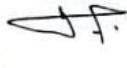

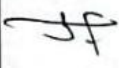

### A. Laporan Kemajuan Bimbingan oleh Pembimbingan di Perusahaan

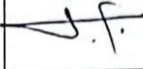
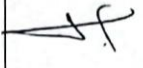
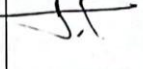

<b>PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG            PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK            FAKULTAS LOGISTIK, TEKNOLOGI DAN BISNIS            UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL (ULBI)</b>			
NAMA		NPM	
Talitha Nirmala Ramadhani		16119034	
<b>Judul KP/M</b> : Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai Ke Konsumen Di Kantor Pos Bandar Lampung Menggunakan Metode Fishbone			
<b>Pembimbing Lapangan</b> : Hastian Sallimi Rambe			
Hari	Tgl Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	11 Juli 2022	Pada hari pertama saya magang saya di tempatkan di divisi UPL (Unit Pelayanan Luar). Dalam UPL bertugas untuk menyortir berkas – berkas yang diberikan oleh kantor cabang, sesuai dengan bagian wilayah masing – masing terdapat 3 wilayah. Dan menyimpan nomer yang terdapat di tali kuning yang digunakan untuk mengirim materai ke kantor pos cabang, setiap Kc terdapat nomer tali yang berbeda – beda maka dari itu harus di ketik dan simpan dalam excel sesuai dengan tanggal.	
2	12 Juli 2022	Hari ini materi yang diberikan bagaimana cara memisahkan berkas sesuai dengan kriterianya masing – masing. Yaitu terdapat RS3 dokumen pengiriman barang, RS4 dokumen pengambilan barang, SOPP yaitu data pembayaran seperti listrik, pajak, cicilan dan lainnya, Ipos dokumen pengiriman paket, kwitansi BTN berwarna merah dan biru, dan N2 neraca dari semua berkas harian kantor cabang.	
3	13 Juli 2022	Hari ini materi yang diajarkan bagaimana cara memasukkan SOPP, RS3, RS4, IPOS, FD3, FD4. Yang sebelumnya data tersebut terdapat dalam web masing – masing lalu dipindahkan kedalam excel sesuai dengan tanggal.	
4	14 Juli 2022	Hari ini materi yang diajarkan bagaimana cara memvalidasi N2 online, dan bagaimana cara memindahkan RS3 dan RS4 kedalam file excel sesuai dengan yang dikirimkan serta nilainya berapa. Seperti C2A instan money, H2H Wu, Hekas P1 dan lainnya.	

5	15 Juli 2022	Pada hari ini saya dipindahkan ke divisi logistik yang sebelumnya saya berada di divisi UPL (unit pelayanan luar).	
6	16 Juli 2022	Diberikan materi oleh bapak manager terkait penjelasan kantor pos dan apa saja hambatan yang terdapat dalam kantor pos.	
7	18 Juli 2022	Memberikan lapran harian neraca ke bagian bendahara.	
8	19 Juli 2022	Memisahkan return sesuai dengan daftar, kemudian mencatat sesuai dengan petugas pengirim dan dimasukkan dalam kantong.	
9	20 Juli 2022	Materi tentang korporat dan ritel dari bagian logistic dan mengantarkan surat perjanjian kerjasama serta mengantarkan laporan harian return ke bagian bendahara.	
10	21 Juli 2022	Hari ini menghitung jumlah majalah / tabloid pesantren yang baru datang per kabupaten kemudian direkap. Menempelkan resi kiriman surat dan mengantarkan laporan harian ke bendahara.	
11	22 Juli 2022	Mengentri kiriman BPKP ke dalam aplikasi mile pos mengisi alamat, nama pengeirim penerima, jenis paket/barang, servis, berat paket, dan deskripsi barangnya.	
12	23 Juli 2022	Mengentri kiriman BPKP ke dalam aplikasi mile pos mengisi alamat, nama pengeirim penerima, jenis paket/barang, servis, berat paket, dan deskripsi barangnya.	
13	25 Juli 2022	Mengentri kiriman BPKP ke dalam aplikasi mile pos mengisi alamat, nama pengeirim penerima, jenis paket/barang, servis, berat paket, dan deskripsi barangnya dan menempelkan resi kiriman surat.	
14	26 Juli 2022	Mengantarkan berkas surat ke bagian keuangan dari pemasaran logistic.	

15	27 Juli 2022	Mengentry kiriman pos dan menempelkan resi kiriman.	
16	28 Juli 2022	Mengentry kiriman pos dan menempelkan resi kiriman.	
17	29 Juli 2022	Mengentry kiriman pos dan menempelkan resi kiriman.	
18	1 Agustus 2022	Mengantarkan laporan harian ritel ke bagian keuangan (Bendahara), mengentry data kiriaman surat dan menempelkan resi.	
19	2 Agustus 2022	Mengantarkan resi retur ke bagian pcd dari bagian pemasaran dan menempelkan resi kiriman.	
20	3 Agustus 2022	Mengentry kiriman surat dan menepelkan resi kirimana surat.	
21	4 Agustus 2022	Mengentry kiriman surat, menempelkan resi kiriman surat, mengentarkan kwitansi tagiahan retur ke bagian pcd.	
22	5 Agustus 2022	Menyusun surat tagihan kiriman surat atau paket dengan tanda terima / kwitansi setelah itu suratnya di cap dan mengentry kiriman surat serta menempelkan resi kiriman surat.	
23	6 Agustus 2022	Mengenrty kiriman surat dan menempelkan resi kiriman surat.	
24	8 Agustus 2022	Membantu bagian operasional untuk bongkar barang kirimaan yang baru datang lalu paket di unbagging kemudian paket di sortir per bagian wilayah masing masing (luar kota dan dalam kota) lalu paket di bagging dan dimasukkan ke kantong serta cetak resi untuk kantong.	
25	9 Agustus 2022	Di bagian operasional membantu bongkar barang kiriman / paket dan mengerty kiriman surat serta menempelkan resinya.	
26	10 Agustus 2022	Memisahkan barang return sesuai dengan daftar, kemudian mencatat sesuai dengan petugas pengantar dan dimasukkan dalam kantong.	

27	11 Agustus 2022	Izin tidak masuk sakit.	
28	12 Agustus 2022	Membantu menyortir atau memisahkan daftar kiriman surat (Surat Polda dan Polresta) berdasarkan data dalam excel dengan data di kertas.	
29	13 Agustus 2022	Izin tidak masuk sidang Laporan Kerja Praktik.	
30	15 Agustus 2022	Memisahkan resi sesuai dengan daftar yang ada dan menempelkan resi kiriman surat.	
31	16 Agustus 2022	Menempelkan resi dan membaggging barang kiriman.	
32	17 Agustus 2022	Libur Hari Kemerdekaan Indonesia (17 Agustus 2022)	
33	18 Agustus 2022	Mencocokkan resi kiriman sesuai dengan daftar yang sudah ada dan menempelkan resi kiriman surat.	
34	19 Agustus 2022	Menempelkan resi dan membaggging barang kiriman.	

35	20 Agustus 2022	Menempelkan resi kiriman surat dan membaggging barang kiriman.	
36	22 Agustus 2022	Memisahkan resi kiriman surat sesuai dengan data dan menempelkan resi.	
37	23 Agustus 2022	Memisahkan barang return sesuai dengan data yang ada dan mengentry kiriman surat.	
38	24 Agustus 2022	Mengentry baranag kiriman surat dan menempelkan resinya.	
39	25 Agustus 2022	Mengikuti kunjungan perusahaan bersama karyawan bagian pemasaran logistik.	
40	26 Agustus 2022	Mengentry barang kiriman surat dan membaggging barang kiriman.	
41	27 Agustus 2022	Izin tidak masuk karena sakit.	
42	29 Agustus 2022	Mengentry barang kiriman surat dan menempelkan resi	

43	30 Agustus 2022	Mencari data barang kiriman yaitu nama penerima, no resi dan tanggal transaksi sesuai dengan data yang ada dan mengentry surat.	
44	31 Agustus 2022	Memisahkan resi sesuai dengan data yang ada dan mengentry kiriman surat.	
45	1 September 2022	Mengantarkan laporan harian ritel ke bagian keuangan (Bendahara), dan mengentry data kiriman surat.	
46	2 Sepetember 2022	Mengentry kiriman surat dan menempelkan resi barang kiriman.	

Lampung, 2 September 2022

Pembimbing Lapangan



(Hastian Sallimi Rambe)

B. Surat Keterangan Kerja Praktik Lapangan



**SURAT KETERANGAN**

No. 153/KCUBDL/SDM/UMUM/0922

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ridayati  
Jabatan : Executive General Manager  
Instansi : PT Pos Indonesia (Persero)

Menerangkan bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Logistik, Fakultas Logistik, Teknik dan Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional:

Nama : Talitha Nirmala Ramadhani  
NPM : 16119034  
Jurusan : S1 – Manajemen Logistik

Telah melakukan Kerja Praktik / Magang di PT Pos Indonesia (Persero) selama kurang lebih 2 bulan dari tanggal 11 Juli 2022 sampai dengan 02 September 2022 .

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandarlampung, 02 September 2022  
Executive General Manajer



Ridayati

Nippos. 968355432

POS INDONESIA  
BANDAR LAMPUNG  
1



C. Laporan Kemajuan Bimbingan oleh Dosen Pembimbing

<b>PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA</b>			
<b>NAMA</b>		<b>NPM</b>	
Talitha Nirmala Ramadhani		16119034	
<b>Judul KP/M</b> : Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai Ke Konsumen Di Kantor Pos Bandar Lampung Menggunakan Metode Fishbone			
<b>Dosen Pembimbing</b> : Budi Nur Siswanto, S. T., M. T			
<b>Hari</b>	<b>Tgl Bimbingan</b>	<b>Materi Bimbingan</b>	<b>Paraf Pembimbing</b>
1	1 Agustus 2022	Bimbingan pertama pengarahan terkait permasalahan yang ditemukan dalam kerja praktik.	
2	8 Agustus 2022	Bimbingan kedua presentasi kemajuan laporan kerja praktik dan arahan terkait sidang KP.	

Bandung, 27 Agustus 2022

Dosen Pembimbing KP/M

(Budi Nur Siswanto, S.T., M.T)

NIK : 11577191

D. Penilaian Pembimbing Lapangan

<b>FORMAT PENILAIAN KP/M</b> <b>PRORAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK</b> <b>FAKULTAS LOGISTIK, TEKNOLOGI DAN BISNIS</b> <b>UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL (ULBI)</b>		
NAMA	NPM	TEMPAT TGL. LAHIR
Talitha Nirmala Ramadhani	16119034	Pringsewu, 16 Desember 2000
Judul Kerja Praktik/Magang	Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai : Ke Konsumen Di Kantor Pos Bandar Lampung Menggunakan Metode Fishbone	
Dosen Pembimbing	: Bapak Budi NurSiswanto, S. T., M. T	
Pembimbing Lapangan	: Hastian Sallimi Rambe	
Jabatan	: Manager Penjualan Korporat Kurir dan Logistik	
Alamat Perusahaan	: Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 21, Pahoman, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213	
Telepon	: (0721) 253014	
Faksimili	:	
E-mail	: <a href="mailto:kcu.bandarlampung35000@gmail.com">kcu.bandarlampung35000@gmail.com</a>	
No	Komponen Yang Dinilai	Penilaian (Angka)
1	Penampilan Berpakaian	85
2	Sikap Terhadap Orang Lain	85
3	Semangat Kerja	87
4	Kematangan dalam Bertindak	85
5	Kerja Tim	87
6	Pengetahuan yang Mendukung Pekerjaan	88
7	Kehadiran di Tempat Kerja	85
Jumlah		602
Rata-Rata		86

**KONVERSI PENILAIAN :**

Nilai	Skor dan 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 Kurang cukup
41	54	D Kurang
0	40	E Kurang atau gagal

Lampung, 2 September 2022

Pembimbing Lapangan



(Hastian Sallimi Rambe)

## E. Dokumentasi Terkait Laporan



*Lampiran 1 Memisahkan Dokumen Return*

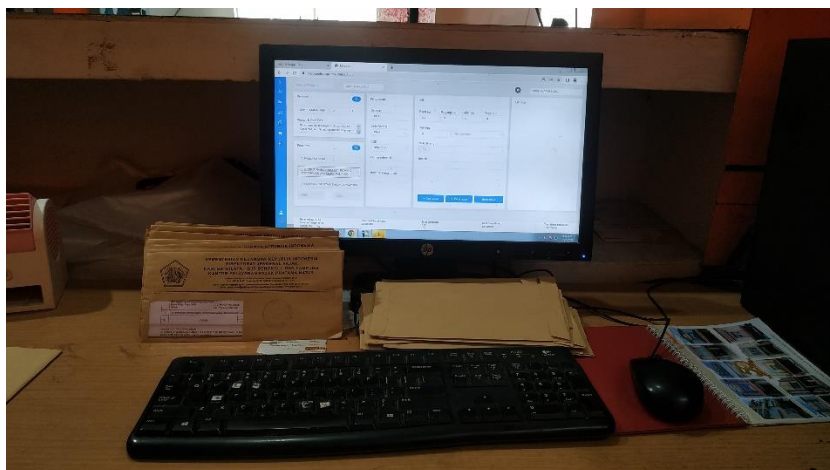




*Lampiran 2 Menghitung Majalah*



*Lampiran 3 Mengantarkan Dokumen Return ke Bagian TCD*



*Lampiran 4 Mengentry Kiriman Surat ke dalam Aplikasi Mille*



*Lampiran 5 Menempelkan Resi Kiriman Surat*



*Lampiran 6 Proses Penurunan Paket dari dalam Kendaraan*



*Lampiran 7 Proses Unbagging*





*Lampiran 8 rak barang Kiriman Sesuai Dengan Alamat*



## DAFTAR PUSTAKA

Pos Indonesia . Diakses pada senin 18 Juli 2022, dari <https://www.posindonesia.co.id/id/content/universal-postal-union>

Kristono, Irwan (2019). “Analisis Fishbone (Diagram Ishikawa)”. Diakses pada kamis 18 Agustus 2022, dari <http://cio-indo.blogspot.com/2011/11/analisis-fishbone-ishikawa-diagram.html>