

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

O-ranger merupakan mitra Pos Indonesia yang bertugas untuk memasarkan produk Pos Indonesia dan melakukan layanan penjemputan barang (*Pick up Service*) di masing-masing area. Ruang lingkup penjualan O-Ranger yaitu pemasaran dan penjualan produk jasa kurir pada segmen ritel, yakni jasa Pos Express dengan batas waktu kiriman maksimal H+1 dan Pos Kilat Khusus dengan jarak tempuh 2 hari untuk di dalam pulau Jawa dan maksimal 4 hari untuk pengiriman ke luar pulau Jawa. Kedua produk yang ditawarkan ini menetapkan batas maksimal berat paket yakni 30 kg. Sementara besar tarif ditentukan oleh jarak dan satuan berat.

PT Pos Indonesia (Persero) terus melakukan transformasi bisnis dengan membuatterobosan dan inovasi baru untuk memenangkan persaingan.

Era baru Pos Indonesia adalah membangun *Direct Selling*. Oranger bertujuan untuk menciptakan daya saing yang kuat dibandingkan dengan pesaing dengan menggunakan strategi penjualan secara fleksibel, mudah dan cepat.

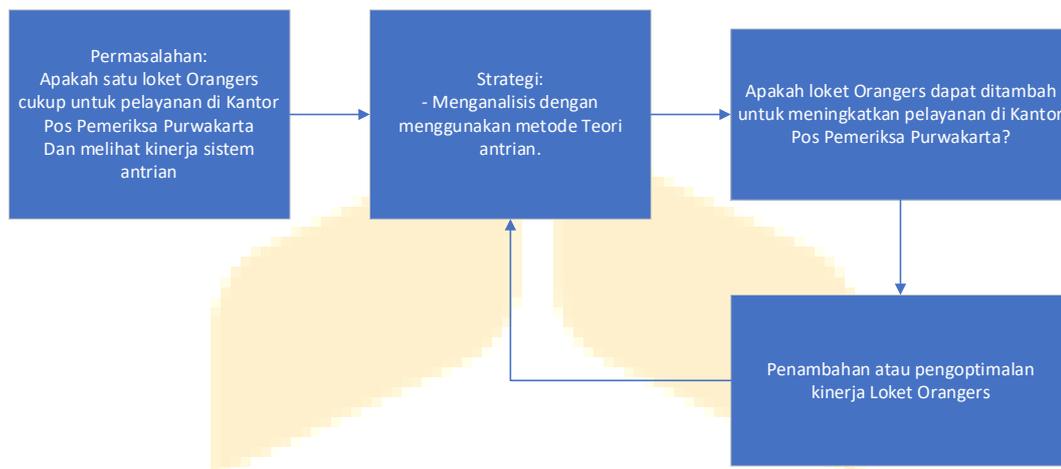
Direktur Informasi dan Teknologi PT Pos Indonesia (Persero), Charles Sitorus menyatakan oranger adalah sebutan bagi para petugas pos yang siaga di berbagai tempat dan menjemput paket para pengirim dalam waktu singkat. Oranger adalah mitra Pos Indonesia dan merupakan lini terdepan dalam pelayanan kepada pelanggan.

Pengiriman saat ini berbasis paket, seiring dengan boomingnya bisnis *E-commerce* seiring dengan makin meredupnya era surat menyurat. Membawa sejumlah paket yang akan dikirimkan tentu sangat menyulitkan bagi pelanggan untuk mendatangi kantor pos dengan dan peranan tenaga penjualan ada digarda terdepan untuk menggarap potensi yang ada.

## 1.2. Tujuan Laporan

1. Untuk memenuhi syarat mata kuliah Kerja Praktik (KP)
2. Untuk mengetahui kinerja loket ORANGER
3. Untuk menentukan apakah loket ORANGER harus ditambah atau ditingkatkan kembali kinerjanya.

## 1.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1. Kerangka Penelitian

## 1.4. Penjelasan Flowchart

1. Pemasalahan:  
Pelayanan loket ORANGER di Kantor Pos Purwakarta apakah optimal atau harus ditambah? Dan melihat kinerja sistem antrian di Kantor Pos Purwakarta.
2. Strategi:  
Menganalisa dengan menggunakan metode Teori Antrian di Kantor Pos Purwakarta (KPRK) 41100.
3. Hasil:  
Apakah akan menjadi penambahan atau harus meningkatkan kinerja loket ORANGER

## 1.5. Sistematika Laporan Kerja Praktik

**BAB I PENDAHULUAN** : pada bab ini berisi mengenai latar belakang dilakukannya penelitian dan tujuan dari penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA:** pada bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

**BAB III PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN DATA:** pada bab ini berisi pembahasan yang meliputi profile perusahaan serta metode dan teori yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN:** pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab III.

**BAB V REFLEKSI DIRI:** pada bab ini berisi refleksi diri penulis laporan.

