

LAPORAN KERJA PRAKTIK / MAGANG

**PROSES PENGIRIMAN PADA LAYANAN REGULER DI KANTOR POS
DAERAH KATAPANG KABUPATEN BANDUNG**

Oleh :

Mochammad Ilham Alrasyid Sodikin

NPM : 16119093



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

BANDUNG

2022

**PROSES PENGIRIMAN PADA LAYANAN REGULER DI KANTOR POS
DAERAH KATAPANG KABUPATEN BANDUNG**

LAPORAN KERJA PRAKTIK / MAGANG

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

Oleh :

Mochammad Ilham Alrasyid Sodikin

NPM : 16119093



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

BANDUNG

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Laporan Kerja Praktik / Magang oleh mahasiswa:

Nama : Mochammad Ilham Alrasyid Sodikin

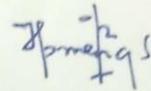
NPM : 16119093

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

Hari/Tanggal : Sabtu/13 Agustus 2022

Jam : 19.30 – 20.00 WIB

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,



Ir. Ita Puspitaningrum, M.T.

NIK. 11563189

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama

: Agus Supriatno

Pekerjaan / instansi

: Pos Indonesia

Menerangkan bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi
Manajemen Logistik Bandung;

Nama : Mochammad Ilham Alrasyid Sodikin

NPM : 16119093

Prodi : Manajemen Logistik

Telah melakukan Kerja Praktik / Magang di tempat kami selama... 54... hari, dari tanggal
11 Juli sampai dengan tanggal 2 SEPTEMBER

Demikian surat keterangan ini atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 02/09/2022

Kepala Instansi/Divisi/Bagian

Tandatangan, Stempel

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas karunia dan kesehatan yang diberikan selama ini sehingga laporan kerja praktik atau magang ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ayah dan ibu selaku orang tua saya yang telah merawat, membimbing, dan menyayangi saya dari mulai lahir sampai sekarang.
3. Bapak Dr. Ir. Suntoro, M.T selaku Ketua Prodi Manajemen Logistik.
4. Ibu Ita Puspitaningrum, Ir., M.T. selaku dosen pembimbing saya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Logistik STIMLOG.

Semoga Allah SWT memberikan kebaikan yang setimpal bagi semua pihak yang telah membantu saya dalam kerja praktik atau magang saya. Penulis telah berupaya menyusun laporan ini dengan baik, namun jika ada kritik dan saran yang dapat membangun untuk penulisan laporan ini menjadi lebih baik sangat diharapkan agar memperoleh hasil yang optimal. Semoga laporan ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, 10 Agustus 2022



Mochammad Ilham Alrasyid Sodikin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab serta solusi masalah yang menjadikan jasa pengiriman layanan reguler menjadi lama karna data alamat tujuan yang dicantumkan tidak jelas sehingga menyulitkan dan menghabiskan waktu pengiriman yang telah ditetapkan kantor Pos Katapang. Layanan reguler menjadi layanan pengiriman yang paling diminati di kantor Pos Katapang, keunggulannya yaitu memiliki tarif yang ekonomis serta kompetitif dan juga layanan ini tersedia di seluruh cabang Pos Indonesia. Kantor Pos Katapang juga memiliki beberapa jenis layanan untuk pengiriman surat dan paket domestik pada kategori kurir, diantaranya meliputi produk standar sampai premium diantaranya yaitu layanan Reguler, Kilat Khusus, Express, Q9 Sameday Service dan Jumbo Ekonomi.

Peran pelanggan dalam perkembangan setiap perusahaan sangatlah penting, mengurangnya kepercayaan pelanggan pada layanan pengiriman akan menjadi hal yang serius jika tidak cepat ditangani. Maka dari itu kantor Pos Katapang terus berusaha untuk menjaga agar pelanggan jasa pengiriman bisa terus mempercayai layanan pengiriman di kantor Pos Katapang. Beberapa solusi yang dapat dipakai agar jasa pengiriman layanan reguler menjadi tidak lama karna ketidak jelasan alamat diataranya yaitu memastikan prosedur penulisan alamat disosialisasikan kepada seluruh pelanggan jasa pengiriman layanan reguler yang ada di kantor Pos Katapang, melakukan pengawasan kepada pekerja untuk memastikan pekerja bekerja dengan fokus dan melakukan pengawasan yang lebih ketat lagi terhadap alamat yang telah diberikan pada setiap barang.

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadirat Alloh SWT atas segala nikmat dan anugerah yang diberikan-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan kegiatan kerja praktik atau magang ini. Penulis menyajikan laporan penelitian yang berjudul "Proses Pengiriman pada Layanan Reguler di Kantor Pos Daerah Katapang Kabupaten Bandung." salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana logistik di Sekolah Tinggi Manajemen Logistik pada program studi Manajemen Logistik di bawah bimbingan :

1. Bu Ita Puspitaningrum, Ir., M.T.
2. Bapak Agus Supriatna selaku pembimbing lapangan di Perusahaan.
3. Bapak Dani selaku pembimbing lapangan di Perusahaan.

Penulis menyadari laporan kerja praktik / magang ini masih banyak kesalahan dari penyusunan laporan. Semoga laporan kerja praktik / magang ini dapat bermanfaat khususnya bagi penyusun dan pembaca.

Bandung, 10 Agustus 2022



Mochammad Ilham Alrasyid Sodikin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	1
1.2 SEJARAH PERUSAHAAN.....	2
1.3 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN	3
1.4 JOBDES.....	3
1.5 LOKASI PERUSAHAAN.....	6
BAB II.....	7
PROSES PRODUKSI ATAU PROSES KERJA.....	7
2.1 FLOW MAP PROSES PRODUKSI	7
2.2 RUANG LINGKUP KERJA PRAKTIK.....	8
2.3 FLOW MAP PROSES KERJA.....	9
BAB III.....	10
ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH	10
3.1 JASTIFIKASI MASALAH.....	10
3.1.1 Latar Belakang	10
3.1.2 Rumusan Masalah	10
3.2 PEMECAHAN MASALAH.....	10
3.2.1 Diagram Batang.....	11
3.2.2 Diagram Pie.....	12
3.2.3 Diagram Fishbone	12
3.2.4 Saran	13
3.2.5 Kesimpulan.....	13

BAB IV	14
PENUTUP	14
4.1 DESKRIPSI KERJA PRAKTIK	14
4.2 LAMPIRAN – LAMPIRAN	21
4.2.1 Form Penilaian Kerja Praktik / Magang	21
4.2.2 Form Kemajuan Bimbingan Kerja Praktik / Magang di Perusahaan	22
4.2.3 Form Kemajuan Bimbingan Kerja Praktik / Magang dengan Dosen Pembimbing	24
4.2.4 Bahan-bahan Laporan Kerja Praktik Lapangan	25
DAFTAR PUSTAKA	26

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Data barang berlayanan reguler yang beralamat tidak jelas di bulan Januari 2022– Mei 2022.....	10
Tabel 3.2 Statistik data barang berlayanan reguler yang beralamat tidak jelas di bulan Januari 2022– Mei 2022.....	11
Tabel 4.1 Deskripsi kerja praktek.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Struktur organisasi perusahaan	3
Gambar 1.2 Lokasi perusahaan.....	6
Gambar 2.1 Flowmap proses kerja	7
Gambar 2.2 Flowmap proses produksi	9
Gambar 3.1 Diagram Batang	11
Gambar 3.2 Diagram Pie	12
Gambar 3.3 Diagram Fishbone.....	12
Gambar 4.1 Proses Sorting	25
Gambar 4.2 Proses Pengiriman dan penjemputan barang	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran . Halaman Pengesahan	i
Lampiran . Surat Pernyataan	ii
Lampiran . Form Penilaian Kerja Praktik / Magang	21
Lampiran . Form Kemajuan Bimbingan Kerja Praktik / Magang di Perusahaan.....	22
Lampiran . Form bimbingan dengan dosen.....	24

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Kantor Pos Katapang memiliki beberapa bisnis diantaranya yaitu bisnis jasa pengiriman surat atau paket dan jasa keuangan. Pada jasa pengiriman terbagi menjadi dua yaitu jasa pengiriman domestik serta jasa pengiriman internasional, cakupan pengiriman surat domestik mencakup pengiriman ke seluruh wilayah di Indonesia dengan berat maksimal 2 kg dan untuk pengiriman paket domestik mencakup pengiriman dengan berat di atas 2 kg sampai lebih. Kantor Pos Katapang juga memiliki beberapa jenis layanan untuk pengiriman surat dan paket domestik pada kategori kurir, diantaranya meliputi produk standar sampai premium (Reguler, Kilat Khusus, Express, Q9 Sameday Service dan Jumbo Ekonomi).

Layanan Reguler merupakan layanan pengiriman yang paling diminati di kantor Pos Katapang, Keunggulan dari layanan Reguler sendiri yaitu memiliki tarif yang ekonomis serta kompetitif, layanan ini tersedia di seluruh cabang Pos Indonesia, mempunyai jaringan terluas hingga ke seluruh pelosok yang ada di Indonesia, adanya jaminan atau asuransi kehilangan atau kerusakan kiriman. Selain itu layanan ini memiliki beberapa karakteristik diantaranya maksimal ukuran yang ditetapkan yaitu jumlah lebar dan tingginya tidak melebihi ukuran 400cm dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm serta pengiriman paket memiliki berat maksimal 20 Kg sedangkan untuk pengiriman surat memiliki berat maksimal 2 kg.

Layanan Pos Express adalah layanan pengiriman premium dengan pengiriman cepat dan aman dengan menjangkau sampai seluruh kota propinsi di seluruh Indonesia. Kelebihan dari layanan ini yaitu mempunyai jaminan atau asuransi kehilangan atau kerusakan kiriman, mempunyai waktu tempuh dengan estimasi kiriman maksimal satu hari sampai sejak barang diposkan. Beberapa karakteristik diantaranya maksimal ukuran yang ditetapkan yaitu ukuran jumlah lebar dan tinggi tidak melebihi 400cm dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm dan maksimal berat kiriman yang dapat diterima yaitu 30 kg.

Layanan Pos Jumbo Ekonomi merupakan layanan yang dimulai dari 3 Kg sampai dengan tingkat berat 30 Kg. Keunggulan layanan ini yaitu mempunyai jaminan atau asuransi kehilangan atau kerusakan kiriman, tersedia di semua cabang Pos Indonesia di seluruh

Indonesia dan memiliki jaringan terluas hingga ke seluruh pelosok Indonesia. Selain itu layanan ini memiliki beberapa karakteristik diantaranya ukuran jumlah lebar dan tinggi tidak melebihi 400cm dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm maksimal berat kiriman yang dapat diterima yaitu 30 kg, dan standar waktu penyerahan maksima H+14.

Layanan Pos Kilat Khusus merupakan layanan untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Kelebihan lainnya dari layanan ini juga yaitu menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirimkan paket, dokumen, surat serta barang dagangan online, mempunyai jaminan atau asuransi kehilangan atau kerusakan kiriman, serta memiliki tarif yang lebih hemat serta kompetitif. Beberapa karakteristik dari layanan ini yaitu maksimal berat kiriman yang dapat diterima yaitu 30 kg serta ukuran jumlah lebar dan tinggi tidak melebihi 400cm dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm.

Layanan Q9 Sameday Service merupakan layanan mendukung kelancaran pelaku UKM dan pembisnis online, layanan ini juga melakukan pengiriman dengan cepat dan aman di dalam kota khusus Pulau Jawa dan Ibu kota Propinsi pada kota-kota di luar Pulau Jawa, dengan batas waktu maksimal 9 jam dan batas akhir pengiriman sampai pukul 16.00 waktu setempat. Kelebihan lainnya dari layanan ini yaitu tersedianya layanan Pick Up Service gratis oleh pasukan O-Ranger dengan menghubungi Call Center 161 yang siap melayani 24 jam selain itu tersedia juga layanan Cash On Delivery atau pembayaran di lokasi tujuan.

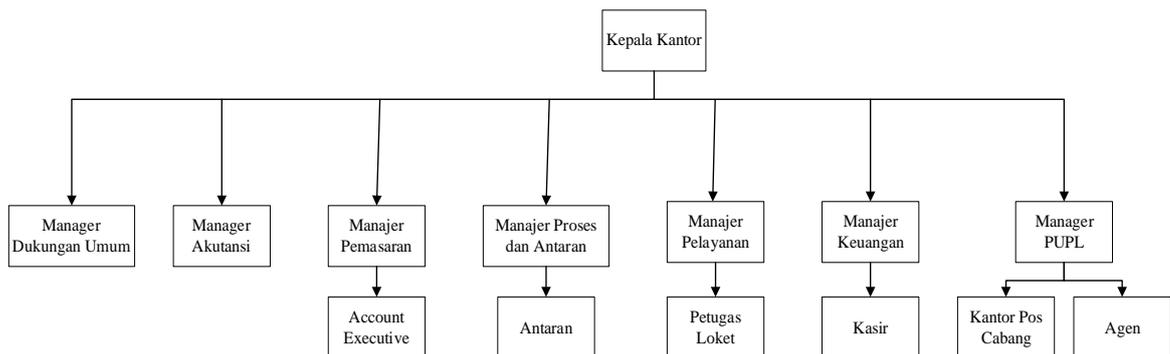
1.2 SEJARAH PERUSAHAAN

Aktivitas pos di nusantara sudah ada sejak masa kolonial Belanda, tepatnya pada tahun 1602. Kantor Pos didirikan pada tanggal 26 Agustus 1745 oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff di Batavia dengan tujuan untuk menjamin keamanan surat - surat penduduk. Layanan pos berkembang saat era kepemimpinan Gubernur Jenderal Daendels. Melalui pembangunan Groote Postweg atau Jalan Raya Pos yang sekarang menjadi jalur Pantai Utara Jawa atau Pantura yang ia gagas pada tahun 1808. Pembangunan jalan sepanjang 1000 km tersebut menghubungkan Anyer, Banten hingga Panarukan, Jawa Timur. Pada awalnya bisnis pos dilakukan di kota-kota besar di Pulau Jawa dan beberapa kota utama di luar Jawa. Pada saat itu, surat-surat yang berdatangan dikumpulkan dalam gedung stadsherberg atau balai kota. Sehingga masyarakat harus memeriksa sendiri surat yang datang di balai kota. Pada awal abad ke 20, perusahaan pos pada masa pemerintah

kolonial Belanda diperluas dengan melayani jasa telepon dan telegram. Kemudian nama pos diganti menjadi *Posts Telegraafend Telefoon Dienst* atau Perusahaan Jawatan Pos, Telegram, dan Telepon (PTT). Kantor pusat PTT yang awalnya berada di Welrevender atau Gambir berpindah ke *Burgerlijke Openbare Werker* atau Dinas Pekerjaan Umum yang berada di Bandung pada 1923 hingga saat ini masih digunakan sebagai kantor pusat PT. Pos Indonesia.

Pada masa pendudukan Jepang dari tahun 1942 hingga 1945, PTT kemudian diambil alih oleh angkatan militer Jepang. Pada awal masa kemerdekaan Indonesia pada 17 Agustus 1945 perusahaan pos berhasil direbut oleh angkatan muda dan mengubah nama perusahaan menjadi Angkatan Muda Pos, Telegram, dan Telepon. Pada 27 September 1945 perusahaan berubah nama kembali menjadi secara resmi berubah nama menjadi PTT Republik Indonesia. Tahun 1965 Kantor Pos berubah menjadi Perusahaan Negara dan Giro karena dunia digital pada saat itu sudah mulai pesat. Pada tahun 1978 Perusahaan Umum Pos dan Giro masih dengan fungsi yang sama akan tetapi mempertegas bahwa Kantor Pos adalah badan usaha tunggal dalam penyelenggaraan dinas pos dan giro. Sampai akhirnya tahun 1995 sampai sekarang Pos merubah status menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) yaitu perusahaan umum dengan status perseroan terbatas.

1.3 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



Gambar 1.1 Struktur organisasi perusahaan

1.4 JOBDES

a. Kepala Kantor

- Bertanggung jawab dengan seluruh kegiatan yang terdapat di kantor.
- Membuat keputusan dalam setiap keputusan.
- Memimpin jalannya rapat yang diselenggarakan setiap jadwal yang sudah tersedia.

b. Manajer Dukungan Umum

- Bertanggungjawab atas pengoperasian dan pemeliharaan kantor serta mengurus surat menyurat atau agenda surat rahasia.
- Membuat jadwal persediaan barang untuk keperluan kebersihan kantor.
- Membuat SOP terkait perturan kerja di perusahaan.
- Melakukan pengecekan fisik kantor.

c. Manajer Akuntansi

- Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran uang perusahaan
- Membuat jurnal kas masuk atau keluar.
- Membuat rekap data dan laporan harian akuntansi perusahaan
- Mencatat dan mengawasi piutang pegawai.

d. Manajer Pemasaran.

- Memasarkan dan menginformasikan produk-produk Pos ke masyarakat luas.
- Menyusun dan menjadwalkan kegiatan pemasaran diluar kantor maupun didalam kantor.
- Menyusun strategi pemasaran sehingga produk yang dipasarkan dapat dilirik dan diminati masyarakat.
- Membuat target pemasaran dengan melakukan survei tempat atau lapangan

e. Manajer Proses dan Antaran

- Mengawasi seluruh proses pengiriman surat dan paket pos.
- Mengawasi ketersediaan transportasi untuk pengiriman.
- Memberi pengarahan terhadap jalannya operasional kegiatan pos kepada karyawan.
- Membuat jadwal kerja antaran.
- Membuat rekap data barang kirim

f. Manajer Pelayanan

- Mengawasi semua pekerjaan dibagian pelayanan.
- Melakukan *briefing* bersama *Customer Service* setiap hari Jumat.
- Membuat usulan terkait pengelolaan pelayanan yang meliputi tata ruang kantor, jadwal loket, jenis layanan loket, desain ruang tunggu pelanggan.
- Melayani pembukaan dan penutupan rekening giro dengan aplikasi giro pos online.

g. Manajer Keuangan.

- Mengawasi dan memeriksa setiap transaksi yang ada di loket
- Menerima dan menghitung uang setoran kasir dan menyimpan dalam brankas.
- Melakukan pencocokan transaksi keuangan dengan melihat dokumen berupa resi atau kwitansi ataupun bukti fisik berupa uang.
- Bertanggungjawab atas pengelolaan keuangan yang ada.
- Mengawasi dan memeriksa setiap kegiatan transaksi yang ada.

h. Manajer UPL

- Melakukan pengawasan terhadap seluruh transaksi yang dilakukan kantor pos cabang.
- Membuat catatan pembukuan rekapitulasi seluruh transaksi kantor pos cabang

i. *Account Executive*

- Mengawasi kinerja sales.
- Membuat tawaran pengiklanan kepada klien.
- Membuat rencana promosi dengan target setiap perencanaan.

j. Antaran

- Melakukan COD (*Cash On Delivery*) barang antara pengantar dan pelanggan
- Mengantar paket ke pelanggan.

k. Kasir

- Membuat laporan pembukuan setiap periode.
- Melakukan pencatatan penjualan perusahaan.
- Melakukan proses transaksi penjualan.

l. Petugas LokeT

- Melayani kebutuhan pelanggan terkait pembayaran dan pengiriman barang.
- Melakukan transaksi dengan pelanggan.

m. Agen

- Melakukan kerjasama dengan kantor pos.
- Menyelenggarakan pelayanan pos yang didirikan perorangan.

n. Kantor Pos Cabang (KPC)

- Menyediakan layanan pos yang ada di kecamatan.
- Menyelenggarakan pelayanan pos di setiap kecamatan.

1.5 LOKASI PERUSAHAAN

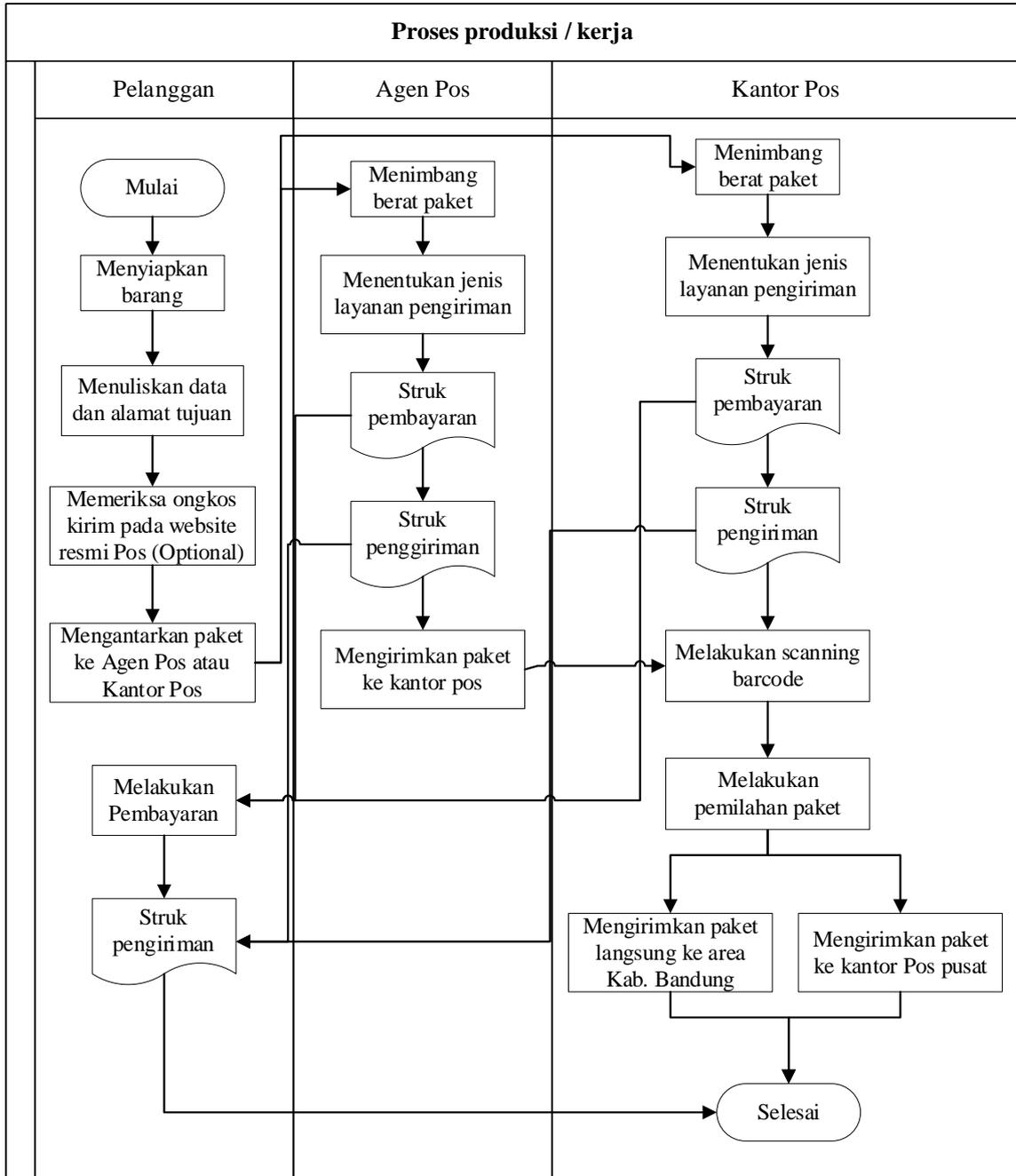
Jl. Terusan Kopo, Pangauban, Kec. Katapang, Kab. Bandung, Jawa Barat 40921, Indonesia.



Gambar 1.2 Lokasi perusahaan

BAB II
PROSES PRODUKSI ATAU PROSES KERJA

2.1 FLOW MAP PROSES PRODUKSI



Gambar 2.1 Flow Map proses produksi

Penjelasan :

- Pelanggan menyiapkan barang yang akan dikirimkan.
- Setelah itu pelanggan menambahkan keterangan pada paket yang akan dikirimkan seperti nama pengirim, nomor handphone aktif penerima barang dan alamat tujuan.

- Jika pelanggan ingin mengetahui ongkos kirim barang, pelanggan bisa memasuki situs website resmi Pos Indonesia sebelum barang akan dikirimkan.
- Kemudian pelanggan bisa langsung mengantarkan paket ke agen Pos atau ke kantor Pos terdekat.
- Setelah itu kantor atau agen Pos akan menimbang berat paket yang akan dikirim.
- Lalu kantor atau agen Pos akan menentukan jenis layanan pengiriman sesuai permintaan pelanggan.
- Kantor atau agen Pos akan memberikan struk pembayaran kepada pelanggan.
- Pelanggan melakukan pembayaran.
- Kemudian kantor atau agen Pos akan memberikan struk pengiriman yang dilampirkan terdapat nomor resi untuk melacak keberadaan barang pada saat proses pengiriman.
- Barang yang ada pada agen Pos akan dikirimkan ke kantor Pos.
- Di kantor Pos, barcode pada setiap paket di scan terlebih dahulu.
- Setelah itu barang atau paket akan dipilah sesuai daerah masing-masing. Terdapat 7 keranjang yang disediakan untuk pemilahan di kantor Pos Katapang diantaranya yaitu daerah di luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Jabodetabek, daerah Kota Bandung, daerah Kabupaten Bandung (Lokal) dan juga memilah paket berdasarkan layanannya.
- Paket asal daerah Kabupaten Bandung (Lokal) akan langsung dikirimkan ke kantor cabang masing-masing daerah atau langsung ke lokasi penerima paket.
- Paket daerah luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jabodetabek akan dikirimkan ke kantor Pos pusat.

2.2 RUANG LINGKUP KERJA PRAKTIK

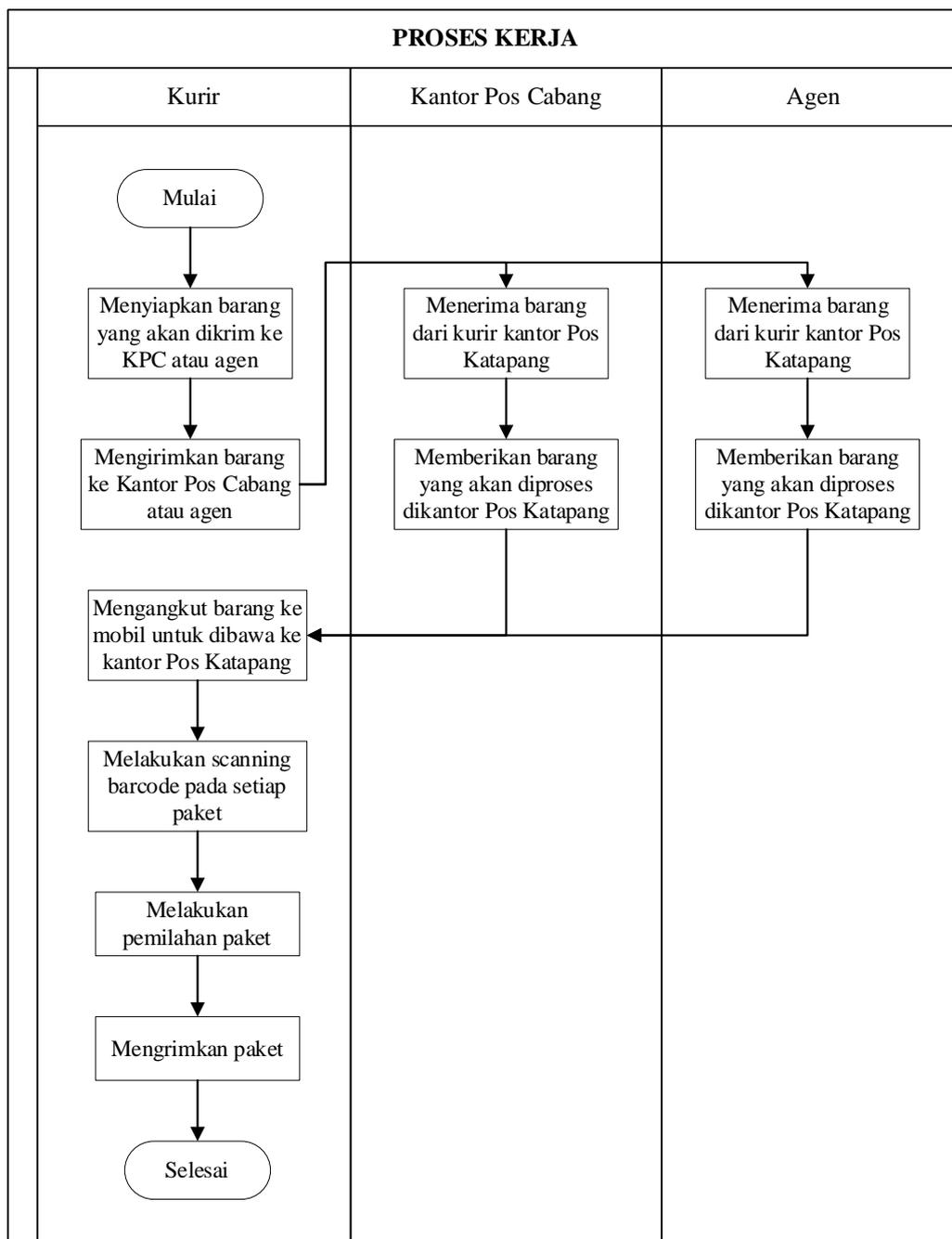
Ruang lingkup bagian Antaratan (Kurir)

- Kurir menyiapkan barang yang akan dikirimkan ke KPC dan agen.
- Kurir mengirimkan barang ke Kantor Pos Cabang dan agen.
- Kantor Pos Cabang dan agen menerima barang dari kurir kantor Pos Katapang.
- Kantor Pos Cabang dan agen memberikan barang yang akan diproses di kantor Pos Katapang.
- Kurir mengangkut barang ke mobil untuk dibawa ke kantor Pos Katapang.
- Setelah sampai di kantor Pos Katapang kurir melakukan scanning barcode pada setiap paket.

- Kurir melakukan pemilahan paket sesuai daerah dan sesuai layanan.
- Mengirimkan paket oleh kurir, paket asal daerah Kabupaten Bandung (Lokal) akan langsung dikirimkan.ke kantor cabang masing-masing daerah atau langsung ke lokasi penerima paket. Sedangkan Paket daerah luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, dan Jabodetabek akan dikirimkan ke kantor Pos pusat.

2.3 FLOW MAP PROSES KERJA

Gambar 2.2 Flow Map proses kerja



BAB III

ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH

3.1 JASTIFIKASI MASALAH

3.1.1 Latar Belakang

Kantor Pos Katapang merupakan perusahaan jasa pengiriman yang didukung oleh beberapa layanan pengiriman seperti layanan Reguler, Kilat Khusus, Express, Q9 Sameday Service dan Jumbo Ekonomi. Layanan Reguler merupakan layanan yang paling banyak dipakai oleh pelanggan dalam pengiriman barangnya hingga saat ini. Peran pelanggan dalam perkembangan setiap perusahaan sangatlah penting, mengurangnya kepercayaan pelanggan pada layanan pengiriman akan menjadi hal yang serius jika tidak cepat ditangani. Maka dari itu kantor Pos Katapang terus berusaha untuk menjaga agar pelanggan jasa pengiriman bisa terus mempercayai layanan pengiriman di kantor Pos Katapang. Akan tetapi layanan pengiriman di kantor Pos Katapang mendapat kendala berupa lamanya pengiriman dikarenakan alamat yang dicantumkan pada barang tidak jelas. Maka dari itu penulis akan melakukan analisa dengan melakukan wawancara dan pengamatan secara langsung di lapangan dengan tujuan untuk memecahkan masalah tersebut dengan solusi dari hasil analisis penulis.

3.1.2 Rumusan Masalah

- a. Apa yang menyebabkan pencantuman alamat pada barang tidak jelas ?
- b. Bagaimana solusi agar pengiriman tidak lama karena alamat pada barang tidak jelas ?

3.2 PEMECAHAN MASALAH

Data ini diambil dari wawancara dan data barang berlayanan reguler yang beralamat tidak jelas di bulan Januari 2022 – Mei 2022.

Bulan	Jumlah
Januari	4
Februari	2
Maret	6
April	3
Mei	6

Tabel 3.1 Data barang berlayanan reguler yang beralamat tidak jelas di bulan Januari 2022– Mei 2022

Analisis didukung oleh aplikasi SPSS dan Excel :

Statistics

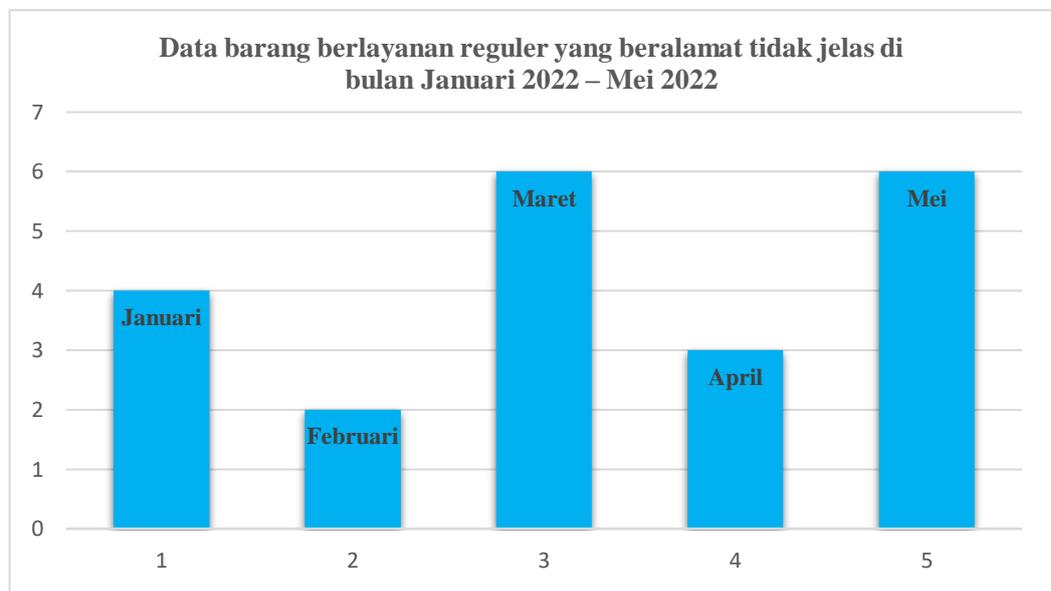
Jumlah

N	Valid	5
	Missing	0
Mean		4,20
Median		4,00
Range		4
Minimum		2
Maximum		6
Sum		21

Tabel 3.2 Statistik data barang berlayanan reguler yang beralamat tidak jelas di bulan Januari 2022– Mei 2022

3.2.1 Diagram Batang

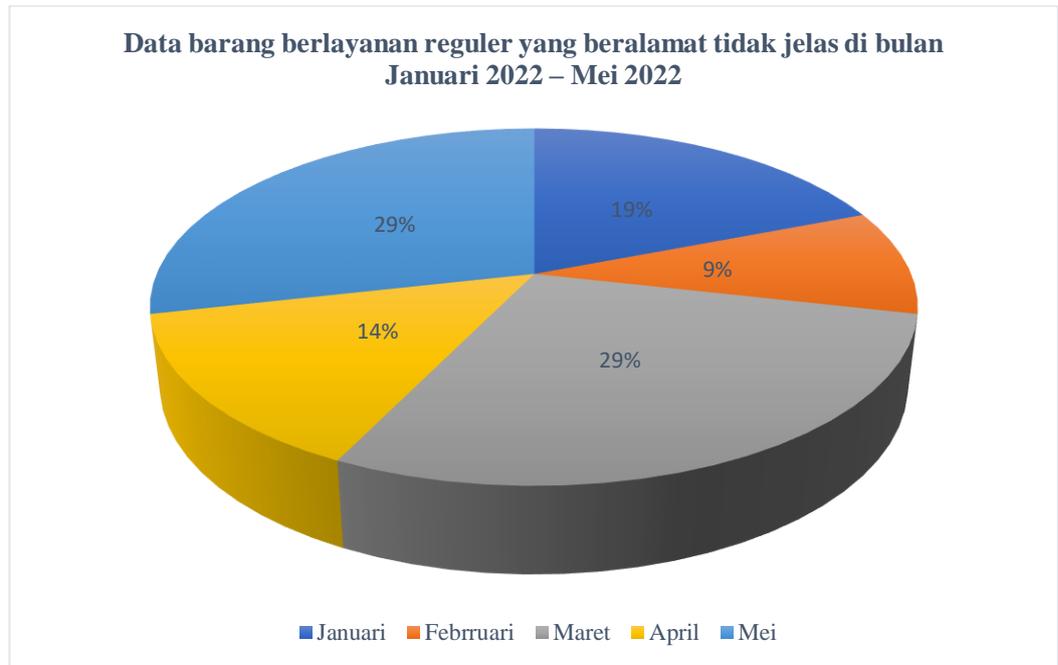
Gambar 3.1 Diagram Batang



Berdasarkan diagram batang diatas, bulan Maret dan Mei memiliki jumlah terbanyak yaitu 6 barang dengan alamat yang tidak jelas pada layanan reguler dan bulan Februari memiliki jumlah paling sedikit yaitu 2 barang dengan alamat yang tidak jelas pada layanan reguler.

3.2.2 Diagram Pie

Gambar 3.2 Diagram Pie



Berdasarkan diagram pie diatas, bulan Maret dan Mei memiliki persentase tertinggi yaitu 29% dan bulan Februari memiliki persentase paling rendah yaitu 9%.

3.2.3 Diagram Fishbone

Gambar 3.3 Diagram Fishbone

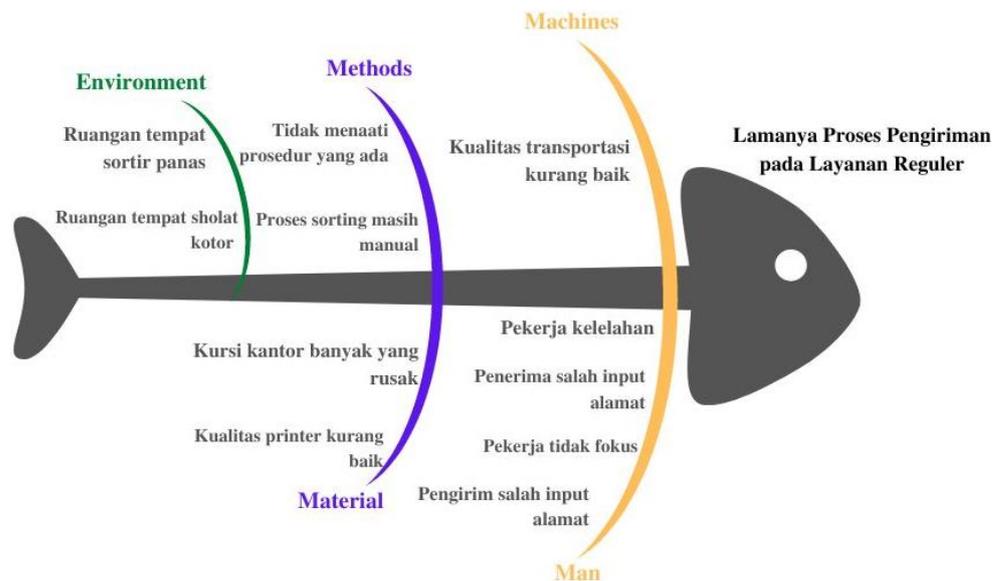


Diagram Fishbone diatas menunjukkan sebab akibat dari lamanya proses pengiriman pada layanan reguler, penyebab lamanya proses pengiriman pada layanan reguler disebabkan oleh 5 faktor diantaranya yaitu

faktor mesin dengan kualitas transportasi kurang baik. Kemudian faktor manusia seperti pekerja kelelahan, penerima salah input alamat, pekerja tidak fokus, dan pengirim salah input alamat. Selanjutnya ada faktor metode yang dimana prosedur tidak dilakukan dengan benar dan proses sorting yang masih manual. Lalu ada faktor material seperti kursi kantor banyak yang rusak dan kualitas printer yang kurang baik. Yang terakhir ada faktor lingkungan yang dimana ruangan tempat sortir panas dan ruangan tempat sholat kotor berdebu.

3.2.4 Saran

Berdasarkan permasalahan lamanya pengiriman pada layanan reguler disebabkan oleh ketidak jelasan alamat karena kesalahan penerima ataupun pengirim yang salah input data alamat tujuan dan dapat diusulkan perbaikan dari penulis yaitu :

- Memastikan prosedur penulisan alamat disosialisasikan kepada seluruh pelanggan jasa pengiriman layanan reguler yang ada di kantor Pos Katapang.
- Melakukan pengawasan yang lebih ketat lagi terhadap alamat yang telah diberikan pada setiap barang.
- Melakukan pengawasan kepada pekerja untuk memastikan pekerja bekerja dengan fokus dan semangat.

3.2.5 Kesimpulan

Dari hasil wawancara di lapangan, permasalahan lamanya pengiriman barang dengan layanan reguler karena alamat yang tidak jelas disebabkan oleh pengirim yang salah input data alamat tujuan ataupun penerima yang salah input data alamat tujuan serta pekerja yang tidak memeriksa detail alamat karena efek dari kelelahan ataupun kehilangan fokus. Berdasarkan diagram pie, barang layanan reguler yang beralamat tidak jelas yang memiliki persentase tertinggi terdapat di bulan Maret dan Mei yaitu 29% dan bulan Februari memiliki persentase paling rendah yaitu 9%. Jumlah barang layanan reguler yang beralamat tidak jelas pada bulan Januari 2022 sampai Mei 2022 yaitu ada 21.

BAB IV PENUTUP

4.1 DESKRIPSI KERJA PRAKTIK

Penulis melakukan kerja praktik di kantor Pos Katapang dari 11 Juli 2022 sampai 02 September 2022 setiap hari Senin sampai Jum'at.

Tanggal	Bagian	Kegiatan
11-07-2022	Pengenalan lingkungan	Mengenal pekerja yang ada dilingkup kerja, memahami proses sortir barang sesuai daerah, memahami proses print barcode.
12-07-2022	Sortir barang	Barang atau paket yang datang akan dipilah sesuai daerah masing-masing. Terdapat 7 keranjang yang disediakan untuk pemilahan di kartor Pos Katapang diantaranya yaitu daerah di luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Jabodetabek, daerah Kota Bandung, daerah Kabupaten Bandung (Lokal).
13-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Pangalengan dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Pangalengan
14-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Ciwidey dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Ciwidey.
15-07-2022	Sortir barang	Memilah paket sesuai layanan pengiriman.

18-07-2022	Sortir barang	Barang atau paket yang datang akan dipilah sesuai daerah masing-masing. Terdapat 7 keranjang yang disediakan untuk pemilahan di kartor Pos Katapang diantaranya yaitu daerah di luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Jabodetabek, daerah Kota Bandung, daerah Kabupaten Bandung (Lokal).
19-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Pangalengan dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Pangalengan
20-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Ciwidey dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Ciwidey.
21-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Banjaran dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Banjaran.

22-07-2022	Sortir barang dan print barcode	Barang atau paket yang datang akan dipilah sesuai daerah masing-masing. Terdapat 7 keranjang yang disediakan untuk pemilahan di kartor Pos Katapang diantaranya yaitu daerah di luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Jabodetabek, daerah Kota Bandung, daerah Kabupaten Bandung (Lokal). Dan print barcode sebelum barang dikirim ke pusat.
25-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Bojongsoang dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Bojongsoang.
26-07-2022	Sortir barang	Memilah barang atau paket yang datang sesuai daerah masing-masing, selanjutnya Memilah paket sesuai layanan pengiriman.
27-07-2022	Print barcode dan Antaran (kurir)	Print barcode sebelum barang dikirim ke pusat serta Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Ciwidey dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Ciwidey.
28-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Pangalengan dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Pangalengan

29-07-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Banjaran dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Banjaran.
01-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Taman Kopo Indah dan membawa barang dari agen di daerah Taman Kopo Indah.
02-08-2022	Sortir barang	Memilah paket sesuai layanan pengiriman dan memilah paket sesuai daerah masing-masing.
03-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Pangalengan dan membawa barang dari agen di daerah Pangalengan.
04-08-2022	Sortir barang	Memilah barang kiriman dari Kantor Pos Cabang Pangalengan dan Ciwidey.
05-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Ciwidey dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Ciwidey.
08-08-2022	Sortir barang	Barang atau paket yang datang akan dipilah sesuai daerah masing-masing. Terdapat 7 keranjang yang disediakan untuk pemilahan di kantor Pos Katapang diantaranya yaitu daerah di luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Jabodetabek, daerah Kota Bandung, daerah Kabupaten Bandung (Lokal).

09-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Pangalengan dan membawa barang dari agen di daerah Pangalengan.
10-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Taman Kopo Indah dan membawa barang dari agen di daerah Taman Kopo Indah.
11-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Bojongsoang dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Bojongsoang.
12-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Pangalengan dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Pangalengan
15-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Taman Kopo Indah dan membawa barang dari agen di daerah Taman Kopo Indah.
16-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Banjaran dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Banjaran.
17-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Ciwidey dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Ciwidey.

18-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Pangalengan dan membawa barang dari agen di daerah Pangalengan.
19-08-2022	Sortir barang	Memilah paket sesuai layanan pengiriman dan memilah paket sesuai daerah masing-masing.
22-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Banjaran dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Banjaran.
23-08-2022	Sortir barang	Barang atau paket yang datang akan dipilah sesuai daerah masing-masing. Terdapat 7 keranjang yang disediakan untuk pemilahan di kantor Pos Katapang diantaranya yaitu daerah di luar negeri, luar Jawa, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Jabodetabek, daerah Kota Bandung, daerah Kabupaten Bandung (Lokal).
24-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Bojongsoang dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Bojongsoang.
25-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Pangalengan dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Pangalengan

26-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Taman Kopo Indah dan membawa barang dari agen di daerah Taman Kopo Indah.
29-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Ciwidey dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Ciwidey.
30-08-2022	Sortir barang	Memilah paket sesuai layanan pengiriman dan memilah paket sesuai daerah masing-masing.
31-08-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke agen yang ada di daerah Pangalengan dan membawa barang dari agen di daerah Pangalengan.
01-09-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Banjaran dan berhenti di beberapa agen, dan juga mengangkut atau membawa barang dari beberapa agen dan Kantor Pos Cabang Banjaran.
02-09-2022	Antaran (kurir)	Mengawal kurir membawa barang ke Kantor Pos Cabang Bojongsoang dan beberapa agen, mengangkut atau membawa barang dari agen atau Kantor Pos Cabang Bojongsoang.

Tabel 4.1 Deskripsi perja praktek

4.2 LAMPIRAN – LAMPIRAN

4.2.1 Form Penilaian Kerja Praktik / Magang

Lampiran 16 : Form Penilaian oleh Pembimbing Lapangan

FORMAT PENILAIAN KP/M
PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG

NAMA	NPM	TEMPAT TGL. LAHIR.
M. Ilham Alhasyid S	16119093	Bandung, 17 Juli 2001
JUDUL KERJA PRAKTIK / MAGANG	: Kurser pengiriman pada layanan reguler di kantor POS daerah Matandang Kab. Bandung	
DOSEN PEMBIMBING	: Ita Kuspitaminingsih, Ir., M.T.	
PEMBIMBING LAPANGAN	: Bpk. Dani dan Agus Supriatna	
JABATAN	: Manager Operasional	
ALAMAT PERUSAHAAN	: Jl. Jendral Kopo, Kel. Soreang 40921	
TELEPON	: 08 82 00 16 05 388	
FAKSIMILI	: -	
E-MAIL	: -	

No	KOMPONEN YANG DINILAI	PENILAIAN (ANGKA)
1	PENAMPILAN BERPAKAIAN	A (95)
2	SIKAP TERHADAP ORANG LAIN	AB (84)
3	SEMANGAT BEKERJA	AB (82)
4	KEMATANGAN DALAM BERTINDAK	B (74)
5	KERJA TIM	AB (84)
6	PENGETAHUAN YANG MENDUKUNG PEKERJAAN	AB (83)
7	KEHADIRAN DI TEMPAT KERJA	A (95)
JUMLAH:		597
RATA-RATA:		85,3

KONVERSI PENILAIAN :

Nilai	Skor dalam Huruf	Artinya
85	A	Sangat baik
75	AB	Amat baik dengan sangat baik
70	B	Baik
65	BC	Cukup dan baik
60	C	Cukup
55	CD	Harap cukup
50	D	Kurang
0	E	Kurang atau sangat

Bandung, 29 Agustus 2022
Pembimbing Lapangan


 (.....DANI.....S.....)

4.2.2 Laporan Kemajuan Bimbingan Kerja Praktik / Magang di Perusahaan

22

Lampiran-18 (Diisi Oleh Pembimbing Lapangan)

PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG			
NAMA		NPM	
Mohammad Ilham Alhasyid Sodikin		16119093	
JUDUL KP/M		: Motif pengiriman pada layanan reguler di kantor POS cabang Katapang, Kabupaten Bandung	
PEMBIMBING LAPANGAN			
Hari	Tgl. Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	11-07-2022	Prosedur proses antaran	Cen
2	14-07-2022	Prosedur proses sortir barang	Cen
3	18-07-2022	Prosedur proses print barcode	Cen
4	19-07-2022	Kiriman salah alamat (L-Reguler)	Cen
5	21-07-2022	Barang masuk dan keluar	Cen
6	25-07-2022	Kode Pos Wilayah	Cen
7	28-07-2022	Kode layanan pengiriman	Cen
8	04-08-2022	Pengambilan barang ke agen	Cen
9	05-08-2022	Pelayanan kepada pelanggan	Cen

Hari	Tgl. Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
10	08-08-2022	Scanning Barcode	Cen
11	11-08-2022	Proses antaran	Cen
12	19-08-2022	Penulisan kode wilayah	Cen
13	23-08-2022	Pengantongan barang	Cen
14	25-08-2022	IPOS Web	Cen
15	26-08-2022	Manifest R7 manual	Cen
16	29-08-2022	Penggunaan shield	Cen
17	30-08-2022	Aplikasi Mile	Cen
18	31-08-2022	Print R7	Cen
19	01-09-2022	Proses pembukaan kantong	Cen
20	02-09-2022	Mengevaluasi	Cen

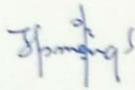
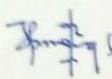
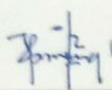
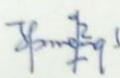
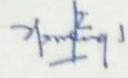
Bandung, 29 Agustus 2022
Pembimbing Lapangan



[Handwritten Signature]
(.....DANI.....)

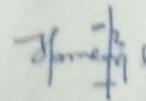
4.2.3 Laporan Kemajuan Bimbingan Kerja Praktik / Magang dengan Dosen

4.2.3 Laporan Kemajuan Bimbingan Kerja Praktik / Magang dengan Dosen
Pembimbing

PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG			
NAMA		NPM	
Mochammad Ilham Alrasyid Sodikin		16119093	
Judul KP / M : Proses Pengiriman pada Layanan Reguler di Kantor Pos Daerah Katapang Kabupaten Bandung.			
Dosen Pembimbing : Ita Puspitaningrum, Ir., M.T.			
No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	24 Juli 2022	Menentukan topik dan masalah untuk laporan magang	
2.	29 Juli 2022	Memastikan topik yang dipilih telah sesuai	
3.	3 Agustus 2022	Memahami metode analisis yang seharusnya diambil	
4.	6 Agustus 2022	Memperbaiki metode analisis yang dipakai	
5.	28 Agustus 2022	Revisi laporan KP	

Bandung,

Dosen Pembimbing KP/M



(Ita Puspitaningrum, Ir., M.T.)

4.2.4 Bahan-bahan Laporan Kerja Praktik Lapangan



Gambar 4.1 Proses Sorting



Gambar 4.2 Proses Pengiriman dan penjemputan barang

DAFTAR PUSTAKA

Muzaki L 20 Juni 2020 , Membuat Fishbone Diagram.

Samahita Wirotama 2017, Tahap Pemecahan Masalah Yang Efektif.

Syaifuddin Fahmi 29 Desember 2020, Menemukan permasalahan penelitian.