

# **LAPORAN PRAKTIK KERJA MAGANG**

**ANALISIS PROSES KERJA PADA *INCOMING* KANTOR *MAIL PROCESSING CENTER* (MPC) 40400 PT.POS INDONESIA  
KOTA BANDUNG**

**Disusun Oleh:**

**Ir Ir Atista**

**NPM: 16119127**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA  
BANDUNG  
2022**

ANALISIS PROSES KERJA PADA *INCOMING* KANTOR *MAIL*  
*PROCESSING CENTER (MPC)* 40400 PT.POS INDONESIA  
KOTA BANDUNG

**LAPORAN PRAKTIK KERJA MAGANG**

**Disusun oleh:**

**Ir Ir Atista**

**NPM: 16119127**



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

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Laporan Kerja Praktik/Magang Oleh Mahasiswa:

Nama: Ir Ir Atista

NPM: 16119127

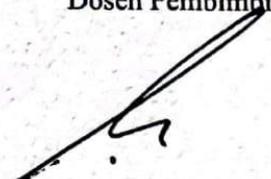
Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Prodi Manajemen Logistik STIMLOG Bandung pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 13 Agustus 2022

Jam : 13:00 WIB – Selesai

Tempat : Zoom Meeting

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
(Yoseph Sunardhi, S. Si., M. T)  
NIK:120.66.228

# SURAT PERNYATAAN



Bandung, 10 Juni 2022

Nomor : 29/SPP Bd/Umum/0622  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Praktik Kerja  
Kepada:  
Ketua Prodi  
S1 Manajemen Logistik STIMLOG  
Jl. Sartasih no 54 Bandung 40151

Menunjuk surat Saudara No 070/KP/STIMLOG/VI/2022 tanggal 03 Juni 2022 perihal tersebut pada pokok surat, kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Dalam upaya pengembangan yang berkontribusi terhadap pelayanan dan promosi produk perusahaan, kami menyediakan kesempatan untuk siswa melaksanakan praktek kerja di kantor kami sesuai jadwal yang diajukan.
2. Memberikan ijin dan keleluasaan untuk melaksanakan Praktek Kerja kepada :

No.	Nama	Jurusan	NPM
1.	Ir Ir Atista	S1 Manajemen Logistik	16119127

3. Mahasiswa tersebut di atas akan kami tempatkan sesuai dengan kebutuhan operasional kami hingga akhir pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan/Magang/PKL.

Sehubungan dengan hal di atas, untuk efektivitas pelaksanaan Praktek Kerja /Magang dimaksud, maka mahasiswa yang bertalian wajib mematuhi ketentuan :

- a. Praktek Kerja dimulai dari jam 07.00 sampai dengan jam 13.00WIB;
- b. Selama Praktek Kerja menggunakan seragam/jas almamater;
- c. Selama Praktek Kerja wajib menjaga sopan santun dan etika yang berlaku;
- d. Menyerahkan salinan Laporan Praktek Kerja /Magang.

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terimakasih.

a.n. Ka. SPP Bandung 40400  
Manager Inquiry  
Lira Jonatas  
NIPPOS : 983390599

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang telah mendukung, mendoakan serta membimbing laporan ini:

1. Allah SWT karena atas Karunia dan Rahmat-NYA telah memberikan kesehatan untuk menjalankan aktivitas pada kerja praktik/magang ini agar dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Selaku Dosen Pembimbing Bapak Yoseph Sunardhi, S.E., M.T Program Studi Manajemen Logistik.
3. Bapak Yoseph Sunardhi, S.E., M.T Koordinasi Program Kerja Praktik Prodi Manajemen Logistik.
4. Bapak DR. Ir. Sunoro, M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik.
5. Selaku Pembimbing Lapangan Bapak Iyus, Bapak Waqiman, Bapak Udin dan orang yang ada di Kantor MPC Bandung 40400 yang banyak membantu mengenai proses pada *incoming* surat.
6. Selaku Ibu/Bapak pembimbing lapangan dan pengarahan di Kantor MPC Bandung 40400 yang banyak memberikan pengetahuan tentang POS MPC Bandung 40400.
7. Bapak Ibu saya terimakasih atas doa dan restu nya yang tak pernah lelah Kalian panjatkan.
8. Kekasih, teman, sahabat dan orang terdekat terimakasih atas dukungan dan semangatnya.

Bandung, 11 Juli 2022

(Ir Ir Atista)

## ABSTRAK

PT. Pos Indonesia *Mail Processing Center* (MPC) Bandung 40400 adalah kantor pos yang di dirikan untuk jasa pengiriman barang dari kota Bandung maupun keluar kota Bandung yaitu mengelola , mengendalikan dan melaksanakan kebijakan *collecting , processing , transporting , delivery dan reporting* .Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perum Pos dan Giro tanggal 21 Januari 1988 Nomor : 11/Pran/Dirut/1988 dan mulai beroperasi pada tanggal 15 Nopember 1988, yang diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi tanggal 30 Nopember 1988. Ketika proses datang melakukan proses pembukaan kantong sering terjadi mengalami kerusakan seperti pecah, sobek hancur dan terbuka yang disebabkan kelalaian atau faktor *force majeure* (suatu keadaan yang muncul atau terjadi setelah para pihak membuat suatu perjanjian) ataupun kesalahan input pada data barang yang di proses pada *incoming, unbagging, bagging* dan memasukan data pada *web* untuk item terima barang dan serah barang atau kantong di PT. POS INDONESIA MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 ini ada beberapa divisi atau bagian yang terdapat ialah divisi atau bagian yaitu: *incoming* surat ,*outgoing* pengiriman surat, pos internasional, bagian paket pos dll.

Pelayanan pengiriman Pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Selain itu, Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 harus berupaya menyelesaikan sampai tuntas segala permasalahan yang disampaikan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan penerapan metode *fishbone, SWOT* dan *5W+1H* mengenai bagging dan unbagging pada proses *incoming* dengan begitu adanya permasalahan yang akan diselesaikan dan perlunya pelayanan pelanggan agar barang yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan baik untuk saat ini maupun ke depannya berjalan efektif dan efisien pada Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 tidak terjadinya kesalahan yang lebih berat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Berkat Rahmat dan Anugerah-Nya, kami sebagai penyusun dapat menyelesaikan dan menyusun laporan magang ini dengan tujuan untuk dapat melengkapi tugas laporan kerja praktik/ magang yang dilaksanakan pada bulan Juli-September awal di STIMLOG (Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia) dan membahas laporan magang ANALISIS PROSES KERJA PADA *INCOMING* KANTOR *MAIL PROCESSING CENTER* (MPC) 40400 PT.POS INDONESIA KOTA BANDUNG.

Laporan magang ini menjelaskan berbagai macam kegiatan yang dilakukan dalam kurun yang ditentukan di Kantor *Mail Processing Center* (MPC) 40400 PT. Pos Indonesia. Laporan magang ini membahas mengenai proses pada bagian *Incoming* Surat. Dibawah bimbingan:

1. Bapak Yoseph Sunardhi, S.E., M.T Koordinasi Program Kerja Praktik Prodi Manajemen Logistik serta Pembimbing Program Kerja Praktik.
2. Bapak/Ibu di MPC Bandung 40400 selaku pembimbing lapangan dan pemberi pengarahan.
3. Ibu Fitri Rachmawati selaku Wakil ketua Inquiry yang telah membantu proses kerja praktik selama 2 bulan dalam penempatan posisi magang.

Mohon maaf jika terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam laporan ini, semoga laporan kinerja ini bermanfaat dan dapat dijadikan acuan untuk para pembaca. Demikian yang dapat saya sampaikan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas pada diri penulis dalam menyusun laporan kerja praktik / magang ini dalam memperbaiki laporan ini. Saya ucapkan terimakasih.

Bandung, 11 Juli 2022

Ir Ir Atista (16119127)

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Perusahaan.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.3 Visi Misi Perusahaan.....	4
1.1.4 Logo Perusahaan PT. Pos Indonesia .....	4
1.1.5 Kantor Regional .....	7
1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	8
1.3 Tata Kerja.....	9
1.4 Lokasi Perusahaan.....	13
<b>BAB II PROSES KERJA</b> .....	<b>14</b>
2.1 <i>Flow map</i> Proses Bisnis SPP Bandung.....	14
2.2 <i>Flowchart</i> Proses Kerja Secara Umum.....	15
2.3 Ruang Lingkup Kerja Praktik/Magang .....	17
2.4 <i>Flowchart</i> Proses Kerja Pada Incoming .....	19
2.5 Pelayanan Pelanggan .....	23
2.6 Metode .....	24
<b>BAB III ANALISIS MASALAH DAN PENYELESAIAN MASALAH</b> .....	<b>25</b>
3.1 Justifikasi Masalah.....	25
3.2 Kualitas Pelayanan.....	25
3.3 Masalah Proses <i>Incoming</i> ( <i>unbagging dan bagging</i> ).....	26
3.4.1 <i>Fishbone</i> Diagram ( <i>Diagram Cause Effect</i> ) .....	29

3.6	Analisis SWOT pada proses <i>incoming</i> surat.....	33
3.6.1	<i>Matriks</i> SWOT.....	35
3.7	Metode 5W+1H .....	35
3.7.1	Analisis Metode 5 W+1H .....	37
3.8	Kesimpulan .....	37
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>39</b>
4.1	Deskripsi Kerja Praktik/Magang.....	39
4.1.1	Cara kerja Per-Grup / <i>Rolling</i> .....	39
4.1.2	Jenis Pelayanan Jasa Pos Indonesia .....	40
4.1.3	Bagian sistem pemrosesan surat dan <i>Incoming</i> Surat: .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>45</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Deskripsi <i>Fishbone</i> pada proses <i>Incoming</i> Surat .....	30
Tabel 3. 2 Analisis SWOT pada MPC Pos Bandung .....	33
Tabel 3. 3 Matriks SWOT MPC Pos Bandung .....	35
Tabel 4. 1 Alamat DC dan Kode antar DC .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Flowchart</i> 1 Struktur Organisasi MPC Bandung .....	8
Gambar 1. 2 <i>Google Maps</i> /Lokasi Perusahaan MPC.....	13
Gambar 2. 2 <i>Flowchart</i> 3 Proses Kerja Umum <i>Incoming</i> Surat.....	15
Gambar 2. 3 <i>Flowchart</i> 4 Kerangka Proses <i>Incoming</i> .....	17
Gambar 2. 4 <i>Flowchart</i> 5 <i>Flowchart</i> Alur Proses Masalah Proses <i>Incoming</i> .....	19
Gambar 2. 5 <i>Flowchart</i> 6 Kerangka Pemikiran Kepuasan Pelayanan Pelanggan .....	23
Gambar 2. 6 Contoh Kesalahan Proses <i>Incoming</i> .....	27
Gambar 3. 1 <i>Fishbone</i> Kesalahan Pada Proses <i>Incoming</i> .....	29
Gambar 4. 1 Tarif BM dan PDRI.....	43
Gambar 5. 1 Tampak Depan Perusahaan .....	45
Gambar 5. 2 Alamat Kantor Pos .....	45
Gambar 5. 3 Barang Diturunkan dari Mobil .....	46
Gambar 5. 4 Barang di Bagian <i>Outgoing</i> .....	46
Gambar 5. 5 Area <i>Sortir Delivery Center/Inbound</i> .....	47
Gambar 5. 6 Proses <i>Unbagging</i> /Buka Kantong .....	47
Gambar 5. 7 <i>Scanner Barcode &amp; Label</i> ,seal Kantong .....	48
Gambar 5. 8 Proses <i>Bagging</i> /Tutup Kantong.....	48
Gambar 5. 9 Penyortiran Barang per DC .....	49
Gambar 5. 10 Cetak No Resi.....	49
Gambar 5. 11 Pengecekan bagian Akhir Div.Distribusi .....	50
Gambar 5. 12 Pengarahan KP/Magang .....	50
Gambar 5. 13 Fotbar Dengan Pegawai <i>Incoming</i> .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Kegiatan KP .....	45
Lampiran 2 Surat Keterangan .....	52
Lampiran 3 Laporan Kemajuan Bimbingan.....	53
Lampiran 4 Pembimbing KP/Pengarahan .....	54
Lampiran 5 Penilaian Kp/Magang .....	55
Lampiran 6 Absen Harian KP/Magang-1.....	56
Lampiran 7 Absen Harian KP/Magang-2.....	57

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Perusahaan

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang pengiriman layanan pos di Indonesia. Seiring berjalannya waktu pos di Indonesia juga dimanfaatkan jaringan yang mencapai 24.000 titik layanan yang mencakup kota, kabupaten, kecamatan dan lokasi terpencil yang ada di Indonesia. Menyikapi perkembangan dan perubahan lingkungan bisnis tingginya persaingan di dalam jasa pengiriman yang mendorong pos Indonesia untuk bersikap profesional di dalam jasa pelayanan dan pengiriman yang mampu meningkatkan ketertarikan pelanggan terhadap PT. Pos Indonesia.

*Mail Processing Center (MPC)* merupakan salah satu didirikan PT. Pos yang berfungsi sebagai Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengendalian Serta Penanggung Jawab dalam kegiatan *Collecting, Processing, Transporting, Delivery* dan *Reporting*. *Mail Processing Center (MPC)* Bandung 40400 adalah salah satu pengembangan system operasi dan organisasi dari sentral pengolahan PT. Pos Bandung yang didirikan berdasarkan surat keputusan Direksi Perum Pos pada tanggal 21 Januari 1988 dan mulai beroperasi pada tanggal 15 November 1988.

Adapun beberapa tugas yang di lakukan oleh MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 ialah untuk Menetapkan Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Standard Mutu, Pemrosesan, Pendistribusian dan Pengantaran Kiriman di Wilayah Kerjanya.

#### 1.1.2 Sejarah Perusahaan

Pertama kali didirikannya kantor Pos yaitu di Batavia (Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk dari kantor ke kantor di luar Pulau Jawa. PT. Pos Indonesia ini sudah mengalami banyak perubahan nama mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph, dan Telephone*) kemudian menjadi Perusahaan Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan jaman dimana sektor Pos dan Telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 Pos Indonesia berganti nama menjadi Perum Pos dan Giro. Selama 17 tahun berjalan. Kemudian pada bulan Juni Tahun 1995

resmi berganti nama menjadi PT Pos Indonesia (Persero).

Berjalannya waktu lama kelamaan PT Pos Indonesia memiliki 24.000 titik layanan yang mencakup daerah-daerah terpencil yang ada di Indonesia, kemudian seiring berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi Pos Indonesia menciptakan kantor pos online dan sudah memiliki 3.800 kantor pos, serta di lengkapi *electronic mobile* pos serta sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

*Mail Processing Center* (MPC) 40400 adalah dirikan Pos yang mempunyai fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian serta penanggung jawab implementasi kebijakan *Collecting, Processing, Transporting, Delivery* dan *Reporting* (CPTD-R) secara efektif dan efisien di wilayah kerjanya. Tugas pokok *Mail Processing Center* Bandung 40400 adalah melaksanakan dan mengendalikan *collecting*, pemrosesan, pendistribusian, antaran dan pengangkutan kiriman pos hubungan dalam negeri di wilayah kerjanya untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan Perusahaan. Unit Pelaksana Operasi bahwa *Mail Processing Center* (MPC) Bandung 40400 merupakan tipe B yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi Nomor: KD 42/Dirut/0513 tanggal 7 Mei 2013 tentang Penetapan Tipe Unit Pelaksana Operasi.

Tugas dan fungsi Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung 40400, adalah:

1. Menerima dan mengirim kiriman pos dari dan ke Sentral Pengolahan Pos (SPP) lainnya.
2. Melakukan *collecting* dari bis surat di wilayah kota Bandung dan bis surat pembantu kantor pos.
3. Melaksanakan proses pengolahan pos dengan aktivitas: *facing, cancelling, sorting, recording*, dan *bagging*.
4. Melakukan tutupan kantung pos ke SPP lainnya, kantor Inbound SPP Bandung dan Pool Antar SPP Bandung.

Tugas dan fungsi *Mail Processing Center* Bandung 40400 berlandaskan pula kepada kebijakan direksi dengan Keputusan Direksi Nomor : KD 71/Dirut/0912 tanggal 3 September 2012 tentang Penetapan Unit Pelaksana Operasi bahwa *Mail Processing Center* Bandung 40400 merupakan Unit Pelaksana Operasi yang membawahi 4 (empat) kantor cabang operasi, yaitu : Cabang Operasi Garut, Cabang Operasi Sumedang, Cabang Operasi Kota Cimahi dan Cabang Operasi di Soreang yang bertanggung jawab kepada Area Operasi V Bandung 40004.

- 1746 - Kantor Pos Pertama

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

- 1875 - *POSTEN TELEGRAFDIENST*

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

- 1877 - *Union Postal Universal*

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

- 1945 - Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

- 1965 - PN Pos dan Giro

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

- 1978 - Perusahaan Umum Pos dan Giro

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

- 1995 - PT. Pos Indonesia (Persero)

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

### 1.1.3 Visi Misi Perusahaan

- **Visi**

Menjadi perusahaan pos yang akan berkemampuan memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama *stakeholder domestik* maupun global dalam mewujudkan pengembangan bisnis dengan pola kemitraan yang di dukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang unggul dan menjunjung tinggi nilai.

- **Misi**

Memberikan solusi terbaik bagi bisnis, pemerintah dan individu melalui penyediaan sistem bisnis dan layanan komunikasi tulis, *logistic*, transaksi keuangan dan *filateli* berbasis jejaring terintegrasi, terpercaya an kompetitif di pasar domestik.

- **Persyaratan Utama (Key Words)**

Untuk mewujudkan Visi dan Misi, persyaratan utama (*key words*) yang perlu dilakukan adalah:

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

### 1.1.4 Logo Perusahaan PT. Pos Indonesia

- A. Keputusan Direksi Nomor 166/Dirut/1995 tanggal 13 September 1995 tentang logo PT Pos Indonesia (Persero) dan Keputusan Direksi Nomor 172/Dirut/1997 tanggal 17 Nopember 1997.



Pada logo PT. Pos, burung Merpati Pos yang siap terbang mengelilingi dunia telah bebas tak terkurung oleh segi-lima dan padi kapas, berjalan semakin cepat, divisualisasikan dengan sayap yang bergaris – garis horisontal dan proporsi burung yang lebih memanjang dan mengecil di ujung, usaha untuk memvisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, dapat terbaca bahwa burung dapat menguasai dunia. Warna jingga digunakan untuk menandakan, sesuatu yang penting, warna ini juga digunakan untuk tiang-tiang pemisah pada perbaikan di jalan tol, seragam tukang parkir, pakaian penerbang, pakaian pendaki gunung, warna yang kontras dengan warna-warna alam yang kebanyakan berwarna hijau, coklat, biru.

Tulisan dengan tipografi bold : POS INDONESIA, adalah nama perusahaan dengan identitas negara, berada di bawah gambar burung dan bola dunia, disini terbaca bahwa yang utama adalah profesionalitas dibidang usaha, dengan slogan “Untuk Anda kami ada”. untuk menambah kesan mengutamakan pelayanan.

B. Keputusan Direksi Nomor 95/Dirut/1112 tanggal 1 November 2012



## 1) Arti dan Makna Logo

- Simbol Burung Merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti/makna bahwa Perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan, dan terpercaya.
- Simbol Bola Dunia melambangkan peran Perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.
- Tipe tulisan “POS INDONESIA” dengan huruf Futura *Extra Bold* memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.
- Warna Logo menggunakan warna korporat yaitu warna Pos Orange dan Abu-abu. Warna Pos Orange mengandung arti/makna dinamis dan cepat. Warna Abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

## 2) Warna

### a. Ketentuan warna untuk media cetak yaitu:

- Pantone 165C atau 165U untuk warna khusus pos orange.
- Pantone, 7540 C atau 7540U untuk warna khusus abu-abu.
- C = 0, M= 65, Y = 100, K = 0 untuk warna process pos orange.
- C = 0, M= 0, Y = 0, K = 70 untuk warna process pos orange.

### b. Ketentuan warna untuk media elektronik yaitu:

- R = 230, G=112, B = 21 untuk warna pos orange.
- R = 76, G = 76, B = 76 untuk warna abu-abu.

### c. Ketentuan warna untuk media lain mengacu pada ketentuan warna untuk aplikasi pada media cetak.

### d. Tipografi

Tulisan “POS INDONESIA” terletak di bawah symbol burung merpati dan bola dunia, dengan spesifikasi teknis:

- Panjang tulisan POS INDONESIA sama dengan panjang/jarak horizontal ujung sayap terjauh dan ujung paruh burung merpati.
- Letak huruf “O” pada tulisan INDONESIA tepat di bawah as *vertical* bola

dunia.

- Jarak antara sisi bawah bola dunia dengan sisi atas tulisan POS INDONESIA adalah setengah dari ukuran tinggi huruf POS INDONESIA.
- Letak ujung ekor burung merpati tepat di atas huruf “I pertama” pada tulisan INDONESIA.

### **1.1.5 Kantor Regional**

Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitas nya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 58.700 titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Wilayah layanan tersebut terbagi dalam 6 Regional.

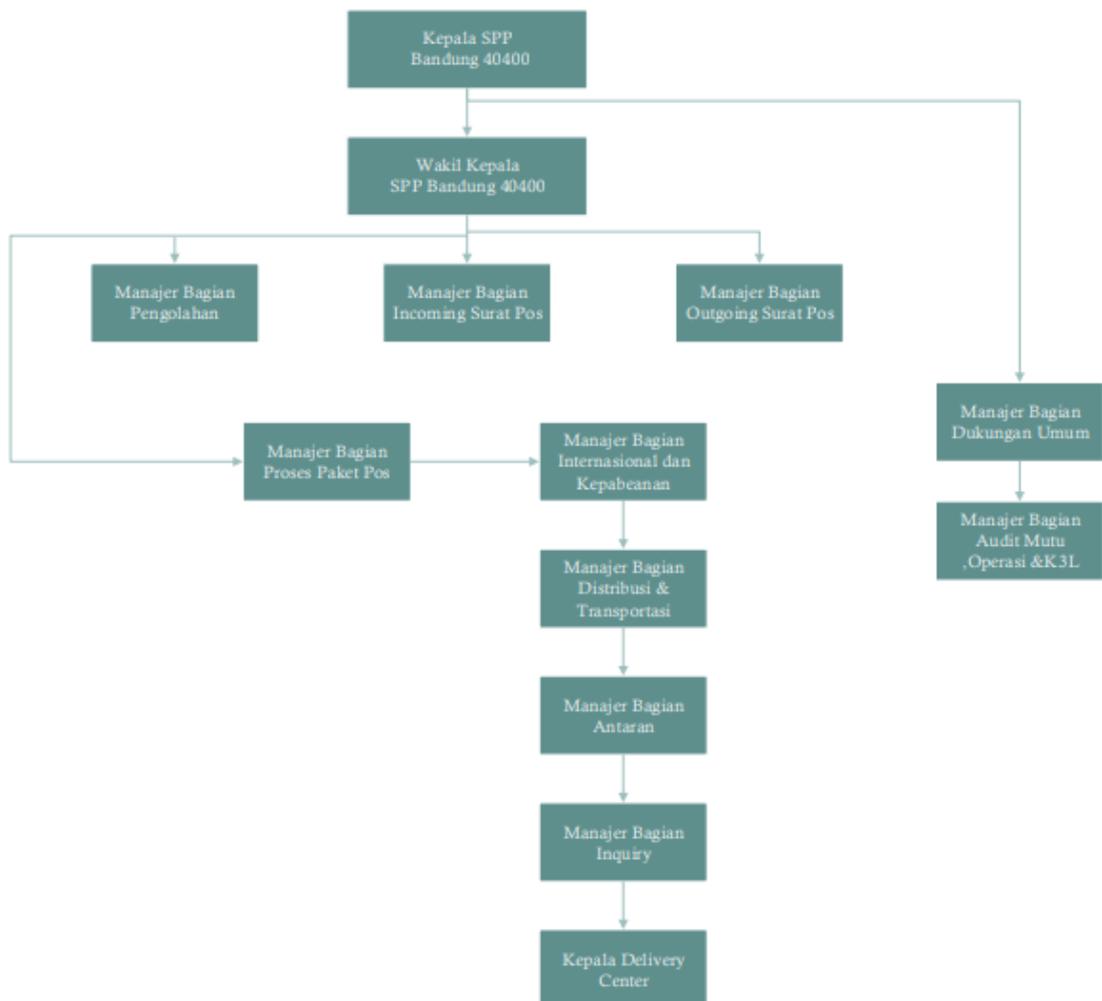
- 1) Regional 1 berkedudukan di Medan membawahi wilayah Pulau Sumatera;
- 2) Regional 2 berkedudukan di Jakarta membawahi wilayah DKI Jakarta dan Provinsi Banten;
- 3) Regional 3 berkedudukan di Bandung membawahi wilayah Provinsi Jawa barat minus debotabek;
- 4) Regional 4 berkedudukan di Semarang membawahi wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi DI Yogyakarta;
- 5) Regional 5 berkedudukan di Surabaya membawahi wilayah Provinsi Jawa Timur, Bali, NTB, dan NTT;
- 6) Regional 6 berkedudukan di Makasar membawahi Pulau Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.

Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 4.800 Kantor pos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, tetapi juga sudah meliputi dunia internasional dengan menjalin kerjasama badan usaha di negara lain yang berskala internasional, seperti *Western Union*.

## 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

1. Kepala Sentral Pengolahan Pos Bandung (SPP);
2. Wakil Kepala Kantor Sentral Pengolahan Pos (SPP);
3. Manajer Bagian Pengolahan;
4. Manajer Bagian Proses *Incoming* Surat;
5. Manajer Bagian Proses *Outgoing* Surat;
6. Manajer Bagian Proses Paket Pos;
7. Manajer Bagian Informasi Pos dan Kepabeanan;
8. Manajer Bagian Distribusi dan Transportasi;
9. Manajer Bagian Antaran;
10. Manajer Bagian *Inquiry*;
11. Manajer Kepala *Delivery Center* (DC);
12. Manajer Bagian Umum dan Sarana;
13. Manajer Bagian Audit Mutu dan Operasi/K3L.



Gambar 1. 1 *Flowchart 1 Struktur Organisasi MPC Bandung*

### 1.3 Tata Kerja

#### a. Kepala Sentral Pengolahan Pos (Ka. SPP)

- Menyusun dan melaksanakan program kerja, anggaran untuk kegiatan di SPP.
- Mengimplementasikan kebijakan sasaran mutu *collecting*, standar mutu pemrosesan, pendistribusian, pengantaran, pengangkutan kiriman pos di wilayah kerjanya.
- Mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan *collecting*, pemrosesan, pendistribusian, dan pengantaran kiriman pos di wilayah kerjanya sesuai dengan *standard operating procedure* yang berlaku.
- Menetapkan desain jadwal antaran dan pola operasi manajemen antaran yang mencakup obyek, lingkungan antaran, jumlah titik antaran, pool antar untuk wilayah kerja antaran nya.

#### b. Manajer *Incoming* Surat

- Mengatur pelaksanaan *cut off time* pemrosesan operasi kiriman surat *standard* dan prioritas dalam negeri yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengawasi pembukaan kantung kiriman surat *standard* dan prioritas dalam negeri meliputi jumlah kiriman, keadaan fisik kiriman, kondisi label kantung, dan lain-lain.
- Mengkoordinir dan mengawasi penyerahan surat *standard* dan prioritas dalam negeri ke bagian Antaran dengan buku serah.
- Menjamin pelaksanaan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Membuat Berita Acara 1-6/P-6 terhadap terjadinya irregularities kiriman *incoming* standar.
- Membuat neraca harian kiriman surat *standard* dan prioritas dalam negeri dan 1-10.

#### c. Manajer *Outgoing* Surat

- Mengawasi dan mengatur pelaksanaan pemrosesan *outgoing* surat *standar* dan prioritas dalam negeri yang diterima dari loket, agen pos, *mailing room*, pos bergerak Pos Keliling Kota (PKK), Pos Keliling Desa (PKD)) yang meliputi; penyortiran, dan penutupan surat untuk diteruskan ke kantor tujuan.
- Mematuhi standarisasi kapasitas operasi untuk pemrosesan *outgoing* surat *standar* dan prioritas dalam negeri.
- Melakukan pengawasan menggunakan Sistem Kode pos dan Sistem Pengalaman (*Addressing System*), serta berkoordinasi dengan bagian loket untuk sosialisasi

penggunaan kode pos.

- Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.

d. Manajer Paket Pos

- Mengatur dan mengawasi pelaksanaan Antar paket dalam negeri serta tertib administrasi penyimpanan naskah-naskah terkait dengan Antarannya.
- Menyiapkan dan memberikan data Antar paket pos dalam negeri kepada kantor pos untuk bahan informasi penanganan pengaduan/keluhan pelanggan.
- Melakukan pemeriksaan periodic terhadap pemrosesan penerimaan dan pengiriman serta Antar paket dalam negeri.
- Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- Melakukan pengisian sistem manajemen kerja individu (SMKI).

e. Bagian Pos Internasional

- Menyusun pola operasi pemrosesan kiriman pos internasional *outgoing* dan *incoming*.
- Mengorganisasikan dan melaksanakan koordinasi dan integrasi aktifitas pemrosesan kiriman pos internasional *outgoing* dan *incoming*.
- Mengatur dan mengawasi proses pelaksanaan pemrosesan kiriman pos internasional *outgoing* dan *incoming* meliputi: sortir kiriman pos, pengantungan kiriman pos internasional dan peng-administrasiannya.
- Mengatur dan mengawasi proses pencacahan dan pelabelan /pabean kiriman pos internasional, serta peng-administrasiannya.
- Menindaklanjuti perbaikan system operasi pemrosesan kiriman pos internasional *outgoing* dan *incoming*.
- Mengawasi penyerahan surat dan paket internasional kepada penerima.
- Mengawasi penyetoran pertanggung jawaban uang bea lalu bea, uang pabean, bungkus ulang.
- Bertanggungjawab atas pencapaian target efisiensi dan efektifitas operasi di bagiannya.
- Melaksanakan pengawasan melekat di bidangnya.

- f. Bagian Pos Internasional/Kepabeanan
- Bagian Pos Internasional dipimpin oleh Manajer Pos Internasional, yang bertanggung jawab kepada Wk. SPP, selanjutnya disingkat Man Pos Internasional.
- g. Tugas Pokok Manager Kepabeanan
- Melaksanakan dan mengawasi proses penerimaan dan pengiriman serta penyerahan kiriman pos internasional, untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan Perusahaan.
- h. Manajer Distribusi dan Transportasi
- Menyusun tutupan pos dan pola operasi pendistribusian kiriman pos domestik dan internasional.
  - Mengkoordinasikan dan mengintegrasikan aktivitas pendistribusian kiriman pos domestik dan internasional.
  - Mengatur dan mengawasi proses pelaksanaan pendistribusian kiriman pos domestik dan internasional meliputi penerimaan dan pengiriman kantung pos, proses serah terima kantung pos, dan pengadministrasiannya.
  - Menindaklanjuti terhadap irregularities kiriman pos dengan membuat I- 6/P6/P6a, dan melakukan tindakan perbaikannya.
  - Melaksanakan kebijakan dan SOP transportasi kiriman pos untuk angkutan dari kantor pos dan kantor pos cabang, *pick up service*, serta angkutan lainnya.
- i. Manajer Antaran
- Melaksanakan dan mengawasi kegiatan pra-antaran, meliputi: penerimaan kiriman di Bagian Antaran, penyortiran wilayah antaran sampai dengan sortir kiriman siap antar, pembuatan *delivery order* (OD) antaran.
  - Mengawasi pelaksanaan pengantaran surat sehingga surat dapat terantar dengan tepat, cepat, dan aman.
  - Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pasca antaran yang meliputi: pengadministrasiannya berita terima (BT), pengantaran BT pada l-Pos, pemrosesan surat dan paket yang tidak terantar, pengadministrasiannya / pertanggungungan uang kiriman antara lain: Bea Lalu Bea/Bea Bungkus Ulang, dan kegiatan lain yang terkait dengan pekerjaan-pekerjaan pasca antaran.
  - Melakukan pengaturan wilayah antaran dan jalan antar, jam antaran, pola *shifting*

antaran dan pola antaran bagi para pengantar.

- Melaksanakan kegiatan pengelolaan PO *Box* dan mengawasi penyetoran uang sewa PO *Box*.
- Melakukan mediasi sewa guna kendaraan bermotor roda dua untuk keperluan antaran bagi para pengantar nya.

j. Manajer Audit Mutu dan K3L

- Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh Ka SPP.
- Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- Membuat jadwal kegiatan pemeriksaan periodik, objek dan materi kegiatan agar tercapai pelaksanaan pekerjaan di SPP dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya agar terhindar dari fraud atau penyimpangan dari SOP yang berlaku.
- Membuat hasil pemeriksaan periodik dan rutin dalam buku pemeriksaan tersendiri serta melaporkan nya kepada Ka SPP.
- Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi bersama Ka SPP.

k. Manajer *Inquiry*

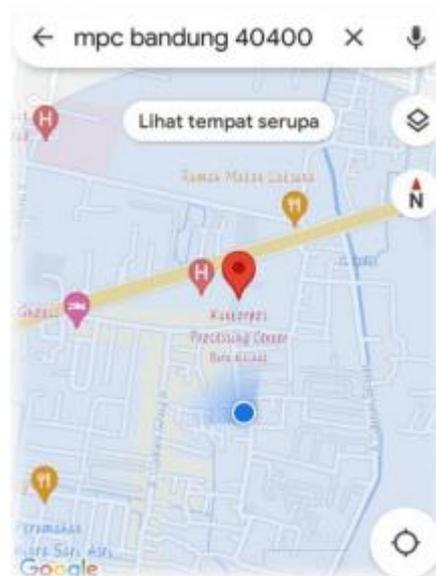
- Menganalisa dan mengkompilasi data penyimpangan operasi melalui Sistem Informasi *Irregularities*.
- Melaksanakan pembinaan budaya mutu di unit operasi.
- Mengawasi pelaksanaan tertib administrasi dan penyimpanan arsip-arsip.
- Mengkoordinir dan mengkompilasi temuan dan perbaikan terhadap hasil pemeriksaan rutin Perwakilan SPI dalam lingkup tanggung jawabnya
- Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun dan menyampaikan laporan terkait kepada atasan langsung dan unit kerja terkait.

## 1. Manajer Umum dan Sarana

- Menyusun dan melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan Ka MPC (*Mail Processing Center*).
- *Mengkoordinir* penyusunan uraian tugas semua bagian di MPC (*Mail Processing Center*).
- Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dinas, peralatan kerja, komputer, gedung kantor dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan batas kewenangannya.
- Melakukan tertib administrasi pengelolaan sarana, perlengkapan dan fasilitas kantor, dan asset yang meliputi: pembuatan Per-1, Per-2, Per-8, Per-9, Per-73, Per-74, Per-75, Per-49 dan administrasi lainnya terkait dengan sarana dan asset.
- Melakukan permintaan barang tercetak berharga dan tidak berharga dengan menggunakan daftar model G berdasarkan jadwal permintaan yang telah Struktur Organisasi SPP Bandung 40400.

### 1.4 Lokasi Perusahaan

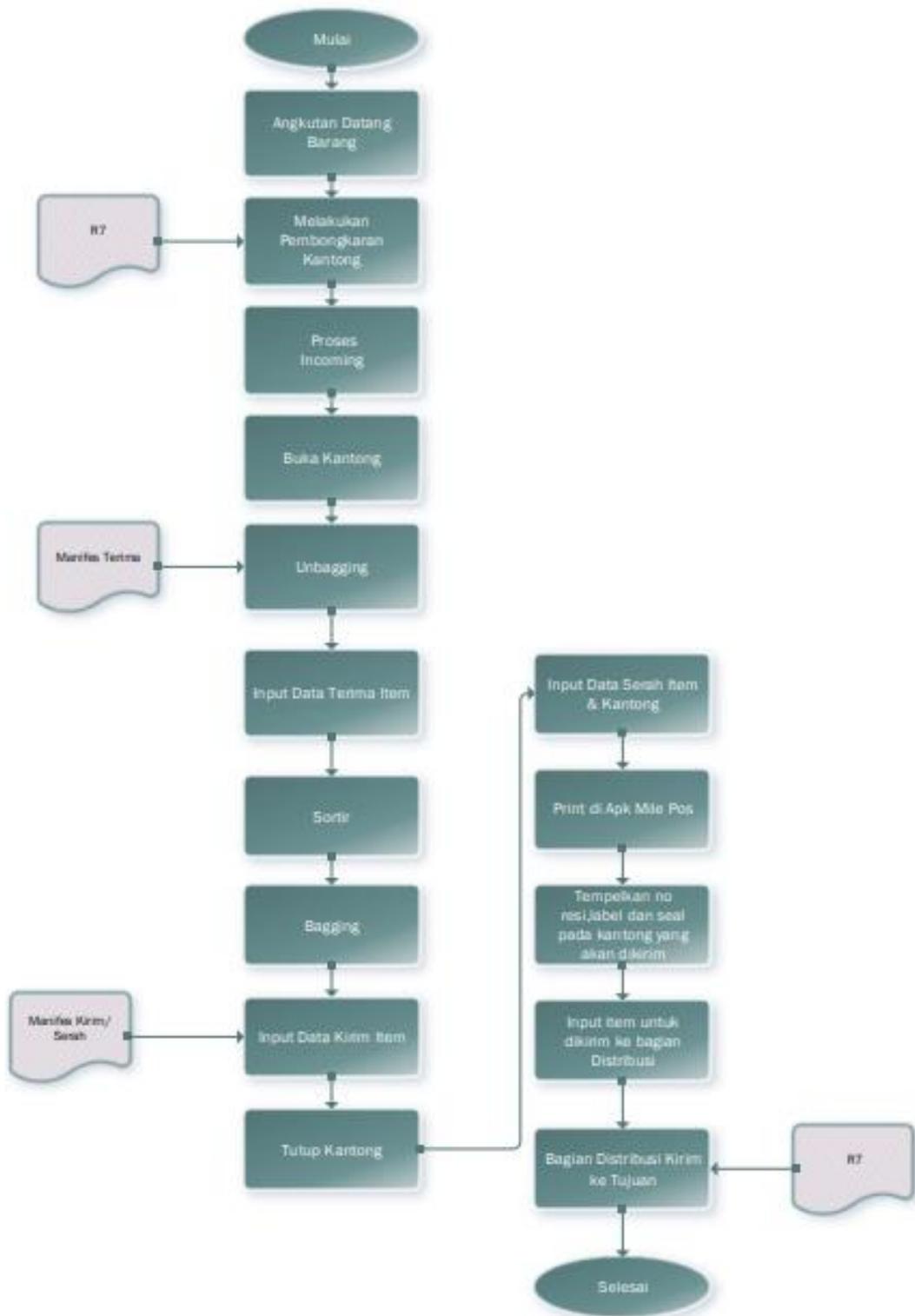
Lokasi Kerja Praktik/Magang bertempat di Jalan Soekarno-Hatta no 558, Sekejati, Kec. Buah Batu, Kota Bandung, Jawa Barat.



Gambar 1. 2 Google Maps/Lokasi Perusahaan MPC



## 2.2 Flowchart Proses Kerja Secara Umum



Gambar 2. 2 *Flowchart 3* Proses Kerja Umum *Incoming* Surat

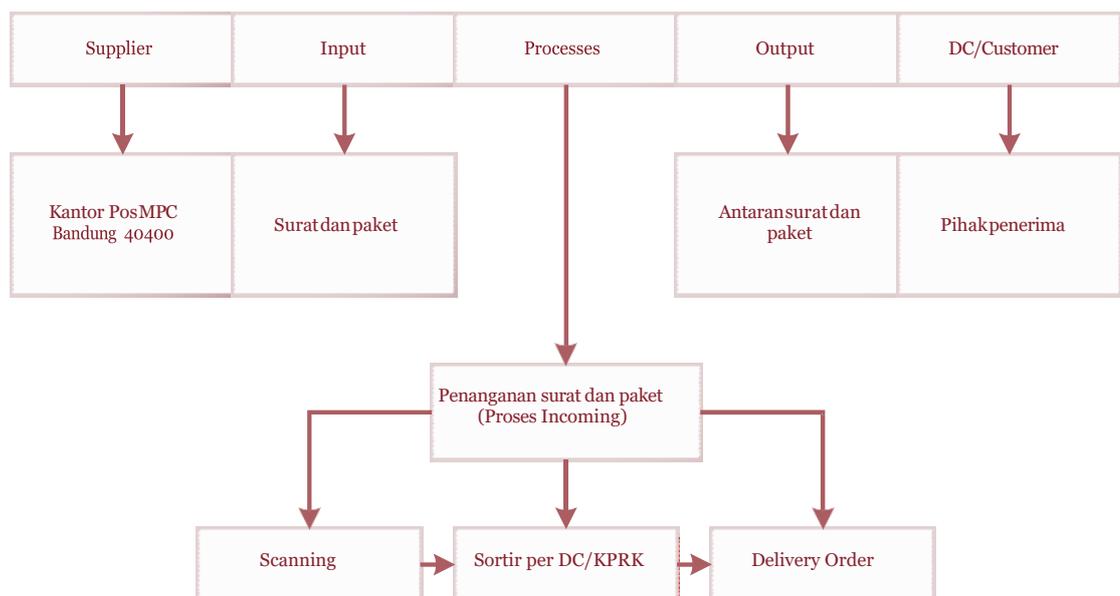
### Penjelasan *Flowchart*

1. Pada proses *incoming* merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengendalikan aktivitas pendistribusian kiriman pos (*incoming*) yang diterima dari kantor lain yang akan didistribusikan kantor lain/Cabang *Delivery Center*.
2. Melakukan *evaluasi* dan menindaklanjuti perbaikan operasi penerimaan dan pengiriman kiriman pos.
3. Melakukan uji petik sortir kantung, mengevaluasi, menindaklanjuti dan membuat laporan periodik hasil uji petik sortir kantung Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
4. Memeriksa dan mencocokkan kiriman pos yang diterima dengan pas pengantar R-7 kantor asal/kirim.
5. Menyerahkan kantung kepada masing-masing bagian processing untuk diproses dengan buku serah.
6. Menyusun R6/R7 yang diterima dan ditandatangani untuk diserahkan kepada petugas arsip dengan buku serah.
7. Membuat Berita Acara P6 apabila ditemui ketidakberesan.
8. Menyerahkan laporan kinerja angkutan pos kepada Manajer Distribusi.
9. Melakukan serah terima kiriman pos singgah/passé dengan Asisten Manajer Distribusi Kirim menggunakan buku serah.

Dengan begitu aktivitas yang dilakukan pada proses *incoming* adalah Pertama ketika angkutan barang datang dari mobil / transportasi maka barang dimasukkan ke dalam proses *incoming* setelah dilakukan terima barang/kantong oleh bagian distribusi ,lalu dilakukan pembongkaran kantong oleh setiap karyawan yang sudah ditentukan per DC (*Delivery Center*) masing-masing dengan R7 (Bukti paket dalam keadaan utuh/tidak rusak),lalu buka kantong dan barang di scan diproses *unbagging* untuk puri input data terima kantong pada system yang digunakan ,setelah itu barang yang sudah selesai akan di sortir dan dipisahkan sesuai DC (*Delivery Center*) masing-masing agar barang tidak tertukar dengan jenis barang lain. Diantaranya: PKH, EC3, PE, PJE, dan Web yang dipisahkan dan puri terima barang satu persatu sesuai jenis dan per DC (*Delivery Center*) oleh karyawan yang sudah ditentukan. Lalu puri input data barang terima *item / unbagging* terlebih dahulu sesuai dengan *manifes* (Bukti terima barang kiriman dari kantor pos daerah lain) yang ada .Jika saat dilakukan *scan barcode* barang pada label dan nomor kantong barang tidak *valid* maka harus di scan barcode ulang untuk bias ketahap selanjutnya/*bagging* ,jika tetap tidak muncul maka di lacak nomor *barcode/ resi nya* agar tau barang akan dikirim ke alamat tujuan,

setelah itu input data barang terima *item / unbagging* lagi sesuai dengan *manifes* yang ada. Lalu jika barang *valid* maka barang akan di *bagging* dan input data kirim/serah item sesuai dengan *manifes* yang ada. Lalu tutup kantong karena sudah dilakukannya *bagging* pada puri terima dan serah item. Setelah itu dilakukan lagi input data serah item / kantong dengan melakukan pengecekan agar barang tidak tertinggal dan input item tidak salah maka label, nomor kantong, *seal* yang sudah dilakukan akan di print dan dicetak pada *Aplikasi Mile Pos*. Lalu setelah itu label, nomor kantong dan seal ditempel di kantong agar barang tidak tertukar dan barang diketahui sesuai jenisnya. Lalu barang akan di input untuk diserahkan ke bagian Distribusi untuk membuat dokumen R7 dan bagian Distribusi mengirim barang ke tujuan / kantor pos cabang tujuan dan DC (*Delivery Center*).

### 2.3 Ruang Lingkup Kerja Praktik/Magang



Gambar 2. 3 Flowchart 4 Kerangka Proses Incoming

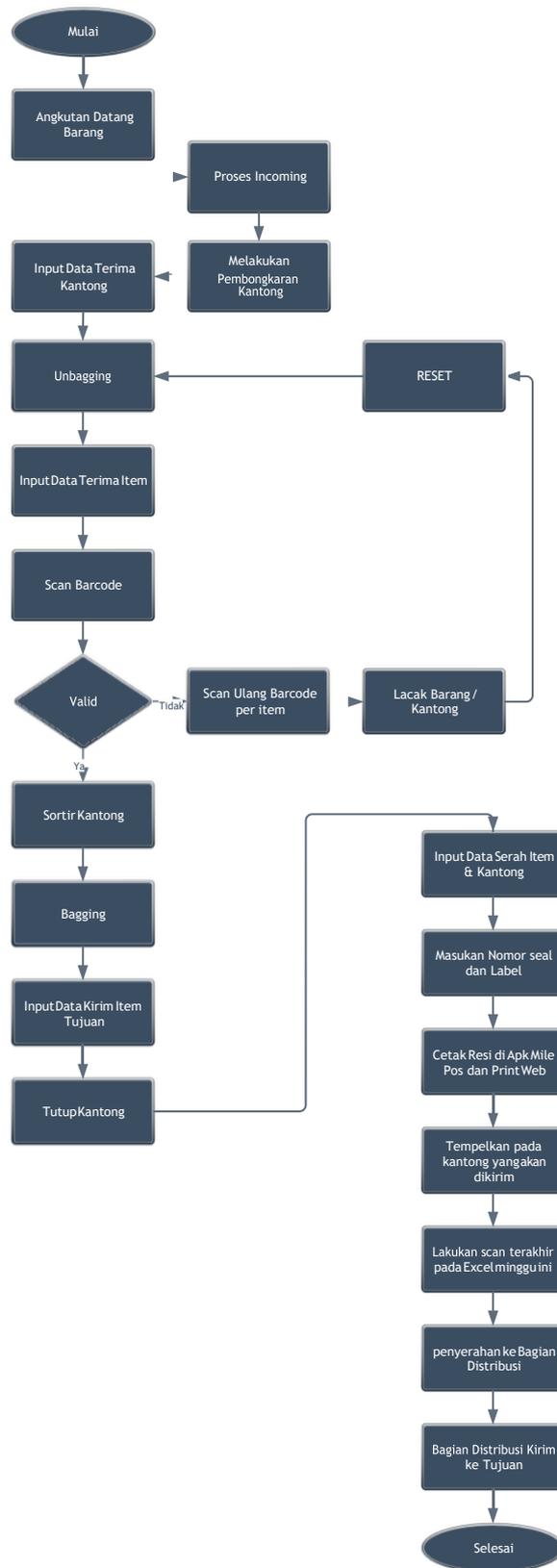
Proses *Incoming Inbound* adalah sebuah proses memasukkan barang ke dalam gudang. Secara garis besar, *inbound* meliputi penerimaan produk, pengecekan kondisi dan kualitas produk, mendata stok produk dan mengirim laporan ke *klien*. Sedangkan *outbound* atau disebut proses *outgoing* adalah kebalikannya, yaitu proses mengeluarkan barang dari dalam gudang. Pada bagian incoming surat yang diajarkan dan dilakukan terdapat 2 proses yaitu penerimaan barang (*receiving*) dan pengiriman (*Bagging*). Untuk proses kerja pada

bagian *incoming* ini terdapat 3 proses yaitu (*Unbagging*) buka kantong, sortir sesuai dengan wilayah DC (*delivery center*), dan tutup kantong untuk pengiriman (*Bagging*). Pada proses *Unbagging* adalah proses penginputan item ke dalam sistem dengan dibukanya kantong yang sudah dikirim ke proses *incoming* yang dilakukan sesuai dengan *manifest*, setelah itu dilakukan penyortiran sesuai dengan wilayah yang DC (*Delivery Center*) yang dimasukkan ke dalam keranjang yang sudah dipisahkan per DC masing-masing .Selanjutnya untuk proses terakhir adalah proses *bagging* yang dimana proses ini penutupan kantong dengan menginput item yang telah discan kemudian dibuatkan manifest, seal, dan label kantong. Setelah itu menginput data kantong dari semua DC (*Delivery Center*) untuk diinput datanya lalu diserahkan ke bagian distribusi untuk dikirim dengan melakukan *print* dan dicetak menggunakan *aplikasi I-pos* dan *Mile pos* dengan menempelkan *label* tersebut pada kantong masing-masing DC (*Delivery Center*) yang sudah selesai di input item.

Pada Pos *Mail Processing Center* (MPC) 40400 ini terdapat 2 shift yaitu pagi dari pukul (06:00 – 11:00) dan untuk malam hari dari pukul (17:00 – 21:00), dan terkadang tidak menentu tergantung bagaimana pendistribusian mobil antar DC (*Delivery Center*) datang, karena jika distribusi /transportasi datang tepat waktu maka proses *incoming* akan cepat selesai dan sebaliknya jika distribusi /transportasi datang terlambat maka proses *incoming* juga akan terlambat di proses.

Laporan kerja praktik ini membahas tentang proses kegiatan per Div. di Kantor Pos yaitu untuk masalah pada ANALISIS PROSES KERJA PADA *INCOMING* KANTOR *MAIL PROCESSING CENTER* (MPC) 40400 PT.POS INDONESIA KOTA BANDUNG.

## 2.4 Flowchart Proses Kerja Pada Incoming



Gambar 2. 4 Flowchart 5 Flowchart Alur Proses Masalah Proses Incoming

#### A. Penjelasan Alur Proses Masalah Proses *Incoming*

1. Pertama ketika angkutan barang datang dari mobil/transportasi sesuai jadwal keberangkatan maka barang akan diperiksa dan barang akan dimasukkan ke dalam proses *incoming* untuk dilakukan lebih lanjut;
2. Lalu dilakukan pembongkaran kantong dengan R7;
3. Lalu barang di *scan* untuk puri input data terima kantong pada *system* yang digunakan;
4. Lalu barang di sortir dan dipisahkan sesuai DC (*Delivery Center*) masing- masing agar barang tidak tertukar;
5. Lalu barang di unbagging terlebih dahulu sesuai dengan *manifes* yang ada;
6. Lalu puri input data barang terima item pada setiap barang yang masuk;
7. Jika saat dilakukan *scan barcode* barang / kantong ada kendala barang tidak valid maka harus di *scan barcode* barang/kantong ulang dan jika tetap tidak muncul /barang tidak ditemukan maka di lacak nomor *barcode/ resi nya* untuk mengetahui barang tersebut tujuannya ke mana;
8. Lalu setelah itu input data barang puri terima item dilakukan unbagging lagi sesuai dengan *manifes* yang ada;
9. Lalu jika barang *valid* maka barang akan di *bagging* dan barang akan di puri input data kirim/serah item sesuai dengan *manifes* yang ada;
10. Lalu setelah itu tutup kantong;
11. Setelah itu lakukan lagi input data serah item / kantong pada label, nomor kantong dan seal;
12. Setelah selesai melakukan pengecekan maka label dan nomor kantong di print dan dicetak pada *apk mile pos*;
13. Lalu label, nomor kantong dan seal ditempel di kantong agar barang tidak tertukar dan barang dipisahkan sesuai dengan jenis yang suda ditentukan. Diantaranya: PKH, EC3, PE, PJE, dan *Web*;
14. Lalu barang akan di input untuk diserahkan /di kirim ke bagian Distribusi untuk membuat dokumen R7 dan bagian Distribusi mengirim barang ke tujuan / kantor pos cabang tujuan dan DC (*Delivery Center*).

#### B. Tugas Asisten *Distributor Supervisor* terima dan kirim

1. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengendalikan aktivitas pendistribusian kiriman pos (*incoming*) yang diterima dari kantor lain dan kiriman pos (*outgoing*) yang akan didistribusikan kantor lain/Cabang *Delivery Center* (DC).

2. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengendalikan aktivitas-aktivitas, seperti: Pengiriman dan penerimaan kiriman pos, pendistribusian kiriman pos (*incoming*) dan pendistribusian kiriman pos (*outgoing*) baik domestik maupun internasional.
3. Melakukan evaluasi dan menindaklanjuti perbaikan operasi penerimaan dan pengiriman kiriman pos.
4. Bertanggung jawab terhadap seluruh proses penerimaan, pendistribusian ke bagian processing dan proses pengiriman, pendistribusian kiriman pos singgah/passé ke kantor lain.
5. Membuat laporan periodik Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim. Mengelola sumber daya Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
6. Melaksanakan pengawasan melekat pada Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
7. Mengatur pelaksanaan cuti pegawai pada Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
8. Membuat, memeriksa kehadiran dan daftar hadir (Peg 18)
9. Membuat dan menandatangani pembukuan/neraca harian Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
10. Melakukan teguran, peringatan serta pembinaan pegawai Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
11. Melakukan uji petik sortir kantung, mengevaluasi, menindaklanjuti dan membuat laporan periodik hasil uji petik sortir kantung Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim untuk dilaporkan kepada Manajer Distribusi.
12. Melakukan uji petik proses pendistribusian kantung, mengevaluasi, menindaklanjuti dan membuat laporan periodik hasil uji petik proses pendistribusian kantung Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim untuk dilaporkan kepada Manajer Distribusi.
13. Memeriksa pelaksanaan tugas, membuat dan menandatangani pembukuan/neraca staf Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
14. Melakukan teguran, peringatan serta pembinaan staf Sub Bagian Distribusi Terima dan kirim.
15. Bertanggung jawab atas kebenaran proses serah terima dengan bagian *processing*.
16. Memeriksa dan mencocokkan kiriman pos yang diterima dengan pas pengantar R-7 kantor asal/kirim.
17. Melaksanakan pencatatan kirimanpos yang diterima dari angkutan pos pada buku cek terima kantung.
18. Mencocokkan data kiriman pos antaran buku cek terima kantung dengan pembukuan

R7 kantor asal/kirim.

19. Mencatat jumlah dan berat seluruh penerimaan kiriman pos per kantor kirim (Lokal dan Passe) dan per jenis kiriman pos pada buku rekapitulasi penerimaan kiriman pos.
20. Menandatangani dan menerakan cap tanggal R6/R7 dari pihak pengangkut sebagai bukti penerimaan kiriman pos dari kantor asal/kirim.
21. Menyerahkan kantung kepada masing-masing bagian processing untuk diproses dengan buku serah.
22. Menyusun R6/R7 yang diterima dan ditandatangani untuk diserahkan kepada petugas arsip dengan buku serah.
23. Membuat Berita Acara P6 apabila ditemui ketidakberesan.
24. Membuat dan menandatangani daftar penerimaan (buku cek penerimaan) kiriman pos yang diterima dari pihak angkutan pos.
25. Memeriksa kelengkapan laporan kinerja angkutan pos (Format laporan PMP), yang meliputi : Realisasi waktu, Tanda tangan Man/Spv, No. R-7 dan Rincian kiriman pos.
26. Memberitahukan kepada pengawal atau sopir angkutan perihal ketidak - lengkapan pengisian laporan kinerja angkutan pos.
27. Menyerahkan laporan kinerja angkutan pos kepada Manajer Distribusi.
28. Melakukan serah terima kiriman pos singgah/passé dengan Asisten Manajer Distribusi Kirim menggunakan buku serah.
29. Memelihara/menjaga kebersihan dan ketertiban lingkungan kerja Sub Bagian Distribusi Terima. Menyusun R6/R7 yang kirim dan ditandatangani untuk diserahkan kepada petugas arsip dengan buku serah.
30. Membuat dan menandatangani daftar pengiriman (buku cek pengiriman) kiriman pos yang diserahkan kepada pihak angkutan pos.
31. Melakukan serah terima kiriman pos singgah/passé dengan Asisten Manajer Distribusi Terima menggunakan buku serah.
32. Mencocokkan sisa kiriman pos yang diterima pada awal dinas dan memeriksa sisa kiriman pos pada akhir dinas.
33. Membuat surat purba jaga kiriman BPM untuk masing-masing kantor tujuan.
34. Memeriksa R6/R7 untuk masing-masing kantor tujuan yang telah dibuat oleh staf Distribusi Kirim untuk ditanda tangani.
35. Mencatat jumlah dan berat keseluruhan pengiriman kiriman pos per kantor tujuan dan per jenis kiriman pos pada buku rekapitulasi kiriman pos.
36. Mencatat kiriman pos yang akan dikirim dan sisa kiriman pos per kantor tujuan dan per

jenis kiriman pos pada buku rekapitulasi pengiriman sesuai dengan R6/R7 yang telah ditanda tangani oleh Manajer Distribusi.

37. Melaksanakan serah terima kiriman pos kepada pihak pengangkut.
38. Memeriksa kondisi tali jalin dan plombir pada bak/bagasi alat angkut dengan baik.
39. Mencatat jam keberangkatan angkutan pos, nomor polisi, nama sopir serta pengawal pada buku rekapitulasi pengiriman.
40. Memelihara/menjaga kebersihan dan ketertiban lingkungan kerja Sub Bagian Distribusi Kirim.

## 2.5 Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan adalah suatu tindakan, perbuatan atau aktivitas seseorang atau suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa. Pelanggan membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang lebih cepat, kenyamanan pelayanan, dan lain-lain. Pelayanan pelanggan disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.



Gambar 2. 5 *Flowchart 6* Kerangka Pemikiran Kepuasan Pelayanan Pelanggan

Selanjutnya, Tjiptono (1998:91) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika

pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Pelanggan yang puas yang akan melakukan pembelian ulang.

*Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 2.6 Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Dasar pertimbangan memilih penelitian kualitatif adalah: (1) data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat; (2) dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat; (3) dapat membimbing untuk memperoleh penemuan yang tidak diduga sebelumnya dan; (4) dapat melangkah lebih jauh dari praduga dan kerangka kerja awal.

Sebagaimana yang telah dijelaskan ditemukan beberapa faktor-faktor yang menghambat pengiriman Pos, yaitu:

- Ketidaktahuan, kelalaian, dan kecerobohan;
- Kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi;
- Kepercayaan/ketergantungan pada pihak lain; dan
- Keterbatasan sumber daya manusia (SDM).

## **BAB III**

### **ANALISIS MASALAH DAN PENYELESAIAN MASALAH**

#### **3.1 Justifikasi Masalah**

Kegiatan yang dilakukan di Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 dengan beberapa kesalahan yang diteliti dan diamati selama KP/Magang yang disesuaikan dengan yang ditentukan.

#### **3.2 Kualitas Pelayanan**

##### *1. Tangible*

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos di Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 jika dilihat dari dimensi Tangible (Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan baik, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari perlengkapan/fasilitas kerja petugas yang cukup memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pemberian layanan kepada pelanggan dan layanan informasi yang telah tersedia cukup untuk mempermudah pelanggan untuk mengetahui tentang produk layanan Pos. Sedangkan kondisi ruang tunggu belum sepenuhnya memberi rasa nyaman kepada pelanggan dan perlu adanya evaluasi kinerja petugas loket pelayanan Pos untuk mewujudkan citra pelayanan yang berkualitas demi mewujudkan kepuasan pelanggan.

##### *2. Reliability*

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos di Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 jika dilihat dari dimensi Reliability (Kehandalan Dalam Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seputar ketepatan waktu kiriman dan kehandalan petugas yang belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.

##### *3. Responsiveness*

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos di Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 jika dilihat dari dimensi *Responsiveness* (ke tanggapan Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan baik, namun masih

ada sebagian kecil yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari ke tanggapan petugas saat ada pelanggan yang membutuhkan informasi, selain itu petugas dapat menjelaskan secara rinci informasi yang dibutuhkan pelanggan. Sedangkan dari segi ke tanggapan petugas akan keluhan yang disampaikan pelanggan dinilai buruk karena banyak pelanggan kecewa dengan tanggapan petugas/pihak pos tentang keluhan yang mereka sampaikan.

#### 4. *Assurance*

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos di Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 jika dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan atau Kepastian) dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan kemampuan petugas memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang kiriman walaupun belum maksimal.

#### 5. *Empathy*

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos di Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 jika dilihat dari dimensi *Empathy* (Perhatian Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari bentuk perhatian pihak Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan upaya pihak Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 memberi penghargaan kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan Pos dalam rangka menjalin hubungan yang harmonis kepada pelanggannya.

### 3.3 **Masalah proses *incoming* (*unbagging* dan *bagging*)**

Proses di bagian *Incoming* dimulai dari permintaan barang dari gudang (WH) yang disertai dengan Kanban komponen dan material. Kanban ini digunakan dalam pembuatan *order sheet* (OS) *Request* dengan cara discan. Hasil scan akan langsung masuk program SAP dan tertera part yang akan dipesan. Proses *Incoming Inbound* itu sendiri adalah sebuah proses memasukkan barang ke dalam gudang. Secara garis besar, *inbound* meliputi penerimaan produk, pengecekan kondisi dan kualitas produk, mendata stok produk dan mengirim laporan ke klien. Pada proses penerimaan barang yang akan di *unbagging* dan *bagging* pada proses *incoming* sering terjadinya kesalahan saat scan barang yang belum diterima item dan sudah diterima item tersebut. Kesalahan yang terjadi pada saat item /

men scan tidak teliti maka akan kebingungan karena harus men scan ulang dan jika barang tidak terdaftar maka harus di lacak pada aplikasi NIPOS jika barang itu Unbagging dan Bagging tetapi jika barang itu adalah *Web* bukan Harga maka gunakan aplikasi I pos dengan begitu bisa disesuaikan dengan barang tersebut. Kesalahan penginputan barang/*barcode/scan* kode yang disebabkan oleh faktor kelalaian, tidak fokus, tidak teliti dan rusuh itu faktor *force majeure* (suatu keadaan yang muncul /terjadi setelah para pihak membuat suatu perjanjian) ataupun kesalahan input pada data barang, proses *unbagging*, bagging dan memasukan data pada web untuk item terima barang dan serah barang / kantong.

Kantor  
Kecamatan Regional V  
di Bandung 40004

LAPORAN KEPATUHAN OPERASI  
BULAN APRIL 2022  
No : 644 /SPP-BD/DA/SA/0222  
Lampiran : 3 (tiga) berkas

No.	Jenis Penyimpangan	Jumlah Berita Acara (Pb, Pba, Pg)	Tahapan Proses	Penyebab	Keterangan	No. Resi
1	Kiriman PE selisih kurang	5	P	Man	Kelalaian petugas kantor tujuan	P2204160028721 P2204060191214 P220309046009 P2204120116734 P2204120116734 P2203020028038
2	Kiriman PE Rusak/ Basah	2	P	Method	Kelalaian petugas kantor asal (loket)	P2204180036654 P2204110201973
3	Kiriman PKH Salah Salur	1	P	Man	Kelalaian petugas indoor proses	P2204290130167
4	Kiriman PKH Kirim Salah resi	3	P	Man	Kelalaian petugas indoor proses	P2204200124849 P2203300030244 P2204060013271
5	Kiriman Paket Jumbo selisih kurang	1	P	Man	Kelalaian petugas indor proses	P2204070050529
6	Kiriman RLN Selisih kurang	1	P	Man	Kelalaian petugas indor proses	EE070448113MY
7	Kiriman RLN Rusak/ Basah	3	P	Man	Kelalaian petugas indor proses	C1192870564US EX2358779815G CH1605050911US
JUMLAH		17				

catatan : -

P. Ka. SPP Bandung 40400,  
Auril Syahyan  
Nipos : 973351640

Gambar 2. 6 Contoh Kesalahan Proses *Incoming*

Berikut adalah permasalahan yang sering terjadi pada saat *unbagging* dan *bagging* pada proses *incoming* menggunakan scan dengan aplikasi NIPOS, I pos (*Web*)

- a. Terjadinya pada produk item / barang yang ada di kantong saat dilakukan scan pada barang, terkadang gagal *scan* yang menyebabkan item yang terjadi harus di scan ulang jika tetap tidak ada maka barang tersebut harus dilacak agar kita tau barang tersebut sudah diterima dan akan diserahkan lagi ke kantor pos tujuan lainnya. Kesalahan pada produk item dengan menggunakan dengan aplikasi NIPOS, I pos (*Web*) disebabkan

oleh pegawai yang sering kelupaan waktu men scan barang yang sudah dan belum di scan untuk di unbagging dan bagging, bisa juga disebabkan oleh faktor kelalaian pegawai karena tidak fokus, tidak teliti dan rusuh itu faktor force majeure.

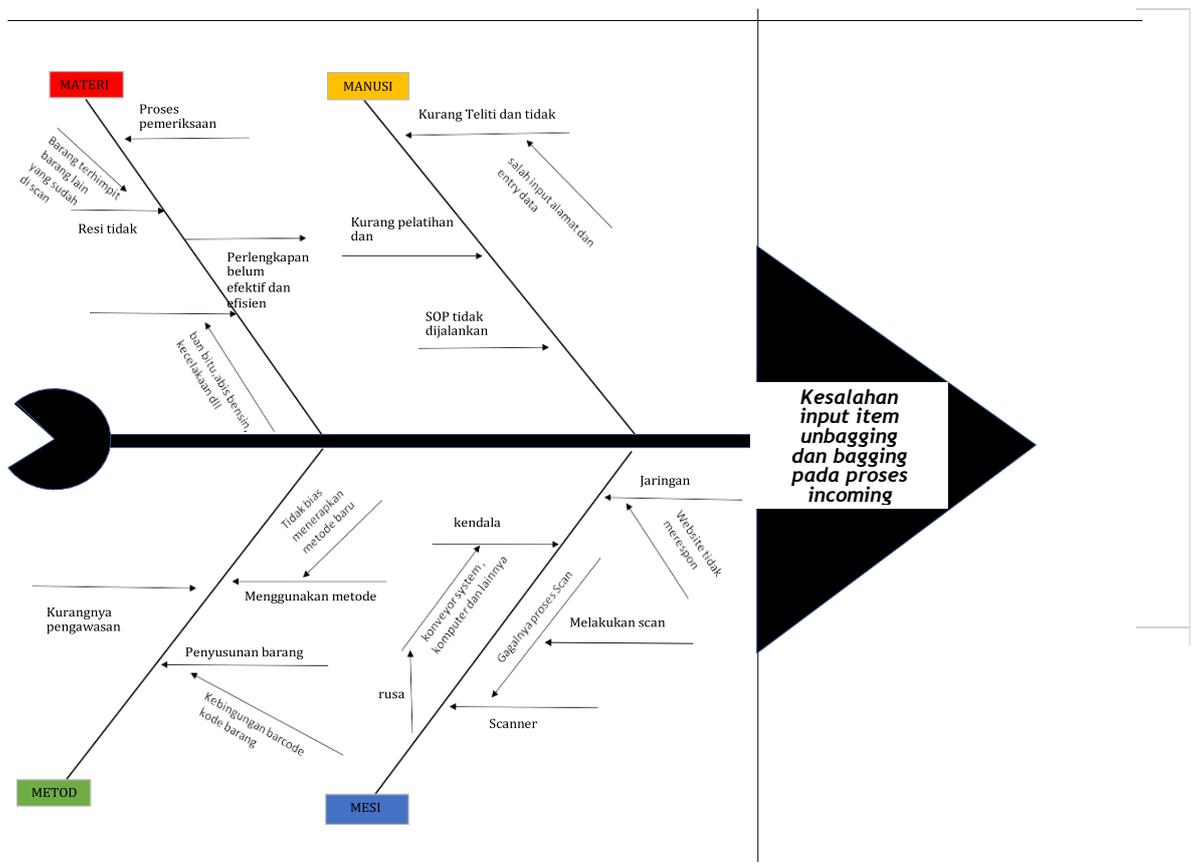
- b. Jika barang yang sudah di *unbagging* dan *bagging* tidak adanya *barcode item* / kodenya rusak yang menyebabkan sulitnya dalam melakukan scan item dan harus menginput secara manual agar kode tetap terdaftar pada sistem. Yang lebih jika barang mengalami kerusakan seperti hancur label, dan hilangnya stiker barcode maka harus dilakukan lacak pada barang tersebut.
- c. Barang yang harus di unbagging terlebih dahulu langsung dimasukkan ke tempat penyortiran barang karena pegawai malas dalam melakukan kegiatan terima barang dan men scan barang tersebut, maka akan menjadi masalah saat barang akan di kirim/serah item karena barang tidak terdaftar pada system dikarenakan tidak dilakukannya unbagging terlebih dahulu.
- d. Melanggar SOP, karena SOP tidak diterapkan pada waktu jam kerja yang ditentukan yang menyebabkan ruangan menjadi ribut, berisik, tidak teratur dikarenakan kurangnya pengawasan dari manajer.
- e. Pada saat menerima barang, lalu barang dan di unbagging dan bagging terlebih dahulu berantakan dan terkadang tidak tertata dengan baik dikarenakan kurangnya peralatan untuk bongkar muat dari angkutan dan pada saat memindahkan barang juga tidak menggunakan conveyor yang akan menyebabkan barang rusak karena di bawa/diseret.
- f. Terjadinya keterlambatan kedatangan barang ke KPC yang mengakibatkan proses unbagging dan bagging akan terlambat dan terhambat. Dikarenakan barang yang di KPC sebelumnya terjadinya kehilangan barang, salah sortir, salah jalur kirim per DC (*Delivery Center*) dikarenakan adanya kegiatan pengumpulan paket yang dimasukkan ke dalam kantong kiriman, me list data kiriman, dilakukannya buka kantong (*unbagging*) dan barang akan dikirimkan (*bagging*), melakukan scan kode / *barcode* sebelumnya yang mengakibatkan salah *barcode* / memasukkan kode barang.

Adapun pada saat barang sudah di lakukan bagging dan akan dikirimkan, terjadinya gangguan internet yang dapat mempengaruhi lama nya proses *scan* yang menyebabkan scan kode tidak masuk pada aplikasi NIPOs/*bagging* yang dilakukan karena *loading* di input data pada sistem.

### 3.4 Pemecahan Masalah

#### 3.4.1 Fishbone Diagram (Diagram Cause Effect)

*Fishbone* atau diagram tulang ikan merupakan metode untuk menganalisis penyebab dari sebuah masalah atau kondisi. Diagram *fishbone* sering juga di sebut sebagai diagram sebab akibat, fungsi dasar diagram *fishbone*/sebab akibat adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisir penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebab. Identifikasi akar masalah dilakukan menggunakan tulang ikan / Diagram *Cause Effect* (Diagram *Fishbone*) seperti berikut:



Gambar 3. 1 *Fishbone* Kesalahan pada proses *Incoming*

Dari beberapa permasalahannya diatas bahwasanya dalam proses terima dan serah item sering terjadi kesalahan pada penginputan data barang unbagging dan bagging pada aplikasi I pos dan NIPOS.

### 3.5 Tabel Metode 4M Proses masalah pada proses *incoming* surat

Metode 6M yang dimana Cuma digunakan hanya 4M yaitu: Manusia, Metode, Mesin dan Material yaitu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Metode ini merupakan seni untuk mendapatkan atau menyelesaikan suatu masalah dengan memberdayakan orang. Dapat dilihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1 *Deskripsi Fishbone* pada proses *Incoming Surat*

Faktor yang diamati	Faktor penyebab masalah yang terjadi	Analisis dan dampak permasalahan	Saran terhadap perusahaan
MANUSIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya SOP / tidak dijalankan dan diterapkan saat kerja;</li> <li>• Penyusunan barang acak karena kurang teliti dlm melakukan penyortiran;</li> <li>• Tidak fokus yang menyebabkan salah input alamat/entry data;</li> <li>• Kurangnya pemahaman dan pelatihan;</li> <li>• Kurang disiplin dan datangnya terlambat yang menyebabkan barang terlambat diproses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan yang tidak peduli akan peraturan yang ditetapkan;</li> <li>• Karyawan tidak memahami dan mengenal dengan baik cara unbagging dan bagging yang dilakukan pada saat barang masuk dan akan keluar lagi;</li> <li>• Tidak <i>Inisiatif</i> Dalam menghadapi Masalah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diadakannya latihan terhadap pegawai dengan efektif dan efisien;</li> <li>• Menerapkan SOP pada PT.POS Indonesia agar karyawan paham akan tugas yang diberikan;</li> <li>• Diterapkannya rasa tanggung jawab yang tinggi agar kerja keras yang dilakukan sangat baik;</li> <li>• Pengirim lebih mengikuti SOP dalam mengirim barang karena untuk meminimalisir kerusakan dilakukan pada saat</li> </ul>

			<p>penerimaan barang maka harus melaksanakan SOP yang berlaku.</p>
METODE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya pengawasan pada saat kegiatan kerja;</li> <li>• Penyusunan barang acak yang akan menyebabkan bingung pada saat <i>barcode</i> kode barang;</li> <li>• Masih menggunakan metode lama dan tidak bias menerapkan metode baru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya pelatihan dan kedisiplinan antar karyawan pada saat jam kerja berlangsung;</li> <li>• <i>Website</i> yang digunakan sering mengalami <i>error</i>;</li> <li>• Mesin printer sering mengalami kerusakan dan akibatnya ketika akan ng print, print tidak respon.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harus dilakukannya audit Secara berkala agar berjalan efektif dan efisien;</li> <li>• Melakukan perbaikan penyusunan dengan membuat <i>storage/penyimpanan</i> barang/tempat yang disesuaikan dengan DC (Delivery Center) antar Kota baik manual maupun Secara system;</li> <li>• Harus merancang dan menerapkan metode baru untuk meminimalisir waktu. Misal: pada kegiatan <i>unbagging</i>, <i>bagging</i>, <i>sortir</i>, <i>print</i> dilakukan</li> </ul>

			secara terpisah oleh beda pegawai.
MESIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan <i>Error</i> yang disebabkan mati lampu/tidak ada jaringan;</li> <li>• <i>Web</i> tidak merespon karena gangguan pada jaringan atau Kurang maintained dalam <i>website</i> yang digunakan;</li> <li>• <i>Scan error</i> karena scan sudah lama digunakan dan harus di ganti dengan scan yang baru;</li> <li>• Gagal proses scan dikarenakan scan yang digunakan sudah lama</li> <li>• Teknologi yang digunakan masih tempo yang dulu;</li> <li>• Kurangnya pemeriksaan/pembersihan secara rutin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya pemeriksaan / pembersihan secara rutin pada computer dan <i>system</i> teknologi lainnya;</li> <li>• Website yang digunakan sering mengalami <i>error</i>;</li> <li>• Mesin printer sering mengalami kerusakan dan akibatnya etika akan ng print, print tidak respon.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harus sering dilakukan pemeriksaan, kebersihan dan perawatan pada mesin yang digunakan;</li> <li>• Diharuskan proses pembuatannya <i>manifest</i>;</li> <li>• Harus memperbaharui teknologi yang versi lama dengan versi baru agar tidak sering terjadinya kendala pada jaringan / error pada saat kegiatan kerja dilakukan.</li> </ul>
MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses pemeriksaan tidak berjalan dengan baik;</li> <li>• Perlengkapan yang digunakan belum efektif dan efisien;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlengkapan seperti, kantong paket, pulpen untuk nulis kode, kertas untuk print, seal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harus dilakukan pengecekan perlengkapan/alat-alat yang digunakan pada saat bekerja secara</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resi tidak jelas yang menyebabkan barang terhimpit barang lain yang sudah dilakukan scan/belum.</li> </ul>	<p>dan alat lainnya sering mengalami kehabisan/rusak</p>	<p>rutin agar kegiatan/aktivitas berjalan secara efektif dan efisien.</p>
--	---	--	---

### 3.6 Analisis SWOT Pada Proses *Incoming* Surat

Analisis SWOT adalah analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threat*). Analisis SWOT ini merupakan salah satu instrument analisis lingkungan internal dan eksternal perusahaan ataupun organisasi yang dikenal luas.

Tabel 3. 2 Analisis SWOT pada MPC Pos Bandung

<p><b>1. Strength (Kekuatan)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam hal distribusi MPC (<i>Mail Processing Center</i>) Pos ini memiliki banyak pelayanan yang cukup luas;</li> <li>- Layanan MPC (<i>Mail Processing Center</i>) Pos ini juga didukung dengan <i>tracking system</i> dan juga laporan status kiriman yang dipantau melalui <i>Website</i> PT. Pos Indonesia;</li> <li>- MPC (<i>Mail Processing Center</i>) Pos juga menyediakan program pelatihan secara berkala;</li> <li>- Memiliki Visi dan Misi yang kuat;</li> <li>- Memiliki filosofi layanan cepat, akurat dan terlacak;</li> <li>- Memiliki jumlah SDM yang banyak;</li> <li>- Memiliki jalur distribusi dan system yang baik;</li> <li>- Memiliki sarana yang kuat dan tanggap untuk mendukung kegiatan operasional;</li> <li>- Setiap aplikasi yang ada di MPC (<i>Mail Processing Center</i>) Pos sudah terintegrasi sehingga menjadi efektif dilakukan;</li> <li>- Dengan adanya teknologi informasi dapat membantu pekerjaan karyawan secara optimal.</li> </ul>
--

## **2. Weakness (Kelemahan)**

- Dari segi layanan hanya melayani antaran dalam kota saja;
- Dalam pendistribusian kiriman masih terdapat kendala apabila jadwal keberangkatan transportasi terlambat;
- Kurangnya SDM yang berpengalaman dibidang nya;
- *Software* yang digunakan belum seluruhnya berjalan dengan baik;
- Belum ada perbaikan apabila software, print an, scanner yang digunakan terjadi kerusakan;
- Peralatan komputer yang berteknologi belum tersedia;
- Sering terjadi kerusakan pada system yang tersedia;
- Kurangnya pengawasan terhadap teknologi informasi;
- Tidak ada informasi apabila infrastruktur IT yang digunakan rusak atau mengalami kendala.

## **3. Opportunity (Peluang)**

- Banyaknya pangsa/pasar yang membutuhkan layanan kiriman secara cepat, akurat dalam jangka waktu yang pasti;
- Kepercayaan masyarakat yang cukup tinggi terhadap MPC (*Mail Processing Center*) Pos;
- Tingginya tingkat kegiatan bisnis;
- Kegiatan bisnis yang semakin meluas;
- Mengembangkan fasilitas yang sudah tersedia;
- Mengembangkan jaringan teknologi dengan mitra usaha;
- Pemanfaatan teknologi *cloud computing*.

## **4. Threat (Ancaman)**

- Semakin banyak titipan jasa yang sejenis;
- Kegiatan promosi, penawaran layanan yang inovatif dilakukan oleh pesaing;
- Persaingan tarif yang kompetitif dan competitor;
- Persaingan dalam tingkat pelayanan dan fasilitas terhadap pelanggan;
- Persaingan dalam segi teknologi informasi yang sudah semakin berkembang;
- Banyak pegawai yang tidak mengerti dalam penggunaan software dikarenakan tidak adanya sosialisasi yang menyeluruh terhadap pegawai.

### 3.6.1 Matriks SWOT

Tabel 3. 3 *Matriks* SWOT MPC Pos Bandung

	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
PELUANG (O)	<b>STRATEGI SO</b> 1. Menjaga nama baik dan citra perusahaan; 2. Menjaga dan menambah jenis layanan yang menambah keuntungan terhadap pelanggan; 3. Meningkatkan serta memelihara kualitas SDM dan mutu pelayanan.	<b>STRATEGI WO</b> 1. Memperluas jaringan distribusi untuk layanan antaran; 2. Melakukan sosialisasi promosi untuk layanan pos; 3. Mengusahakan pelatihan dan pengembangan SDM.
ANCAMAN (T)	<b>STRATEGI ST</b> 1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan layanan; 2. Memberikan informasi dan inovasi terbaru untuk menarik minat pelanggan; 3. Mengembangkan strategi pemasaran sesuai dengan Visi dan Misi.	<b>STRATEGI WT</b> 1. Mengutamakan kemajuan teknologi marketing dan pelayanan; 2. Mengamati dan menganalisa perubahan yang dilakukan competitor; 3. Lebih memperhatikan kualitas dan mutu pelayanan terhadap konsumen.

### 3.7 Metode 5W+1H

Metode 5W+1H adalah dimana sebuah pertanyaan yang akan merujuk pada apa yang ditanyakan seperti *What* (Apa yang terjadi?), *Who* (Siapa yang terlibat dalam peristiwa tersebut?), *Why* (Mengapa hal itu bias terjadi), *When* (Kapan peristiwa itu terjadi?), *Where* (Dimana peristiwa itu terjadi?) dan *How* (Bagaimana peristiwa itu bias terjadi?). Yang dimana *5W+1H* ini bertujuan untuk mencari akar dari akar permasalahan yang ada, dan menggunakan pertanyaan mengapa secara terus menerus sampai menemukan inti dari

sebuah permasalahan. Disini Penulis menggunakan cara wawancara terhadap salah satu pegawai yang ada di Pos *Mail Processing Center* (MPC) Bandung 40400 ini untuk menerapkan metode 5 W+1H ini. Hasil wawancara yang didapatkan sebagai berikut:

1. Apa (*What*)

- Permasalahan: Apa yang akan terjadi jika pegawai lengah dalam bekerja?
- Apa akibatnya: Akan terjadinya salah input data ketika melakukan *bagging* dan *unbagging* saat berlangsungnya kerja karena lengah dan lalai, yang akan mengakibatkan kebingungan dan harus melakukan ulang scan/memasukan data kembali agar barang yang diterima dan akan diserahkan bias terdaftar dalam *website*.

2. Siapa (*Who*)

- Permasalahan: Siapa yang akan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi pada proses *bagging* dan *unbagging*?
- Penanggungjawab ialah: Bagian *Incoming* surat dan Div. Distribusi di bagian *incoming* surat.

3. Mengapa (*Why*)

- Permasalahan: Mengapa Kesalahan pada saat Input Alamat Barang, penerimaan kantong, penyerahan kembali kantong, print web dan print untuk label seringnya terjadi?
- Mengapa hal diatas bisa terjadi? Itu dikarenakan pegawai kurang teliti, tidak focus, memikirkan hal yang tidak seharusnya dibawa saat berlangsungnya kerja, kurang konsentrasi yang bisa menghambat kegiatan kerja dan kecapean karena kurangnya istirahat yang cukup setelah pulang dari kantor.

4. Kapan (*When*)

- Permasalahan: Kapan terjadinya Kesalahan pada proses *bagging* dan *unbagging*?
- Terjadi? Waktu jam kerja berlangsung di bagian *incoming* surat.

5. Dimana (*Where*)

- Permasalahan: Dimana terjadinya Kesalahan pada proses *bagging* dan *unbagging*?
- Terjadi? Di bagian *incoming* surat pada PT. Pos *Mail Processing Center* (MPC)

Bandung 40400.

#### 6. Bagaimana (*How*)

- Permasalahan: Bagaimana cara menyelesaikan masalah yang terjadi di atas?
- Solusi yang harus dilakukan?
  - Diadakannya latihan terhadap pegawai dan dilakukannya audit secara berkala dengan efektif dan efisien serta;
  - Menerapkan SOP pada PT.POS Indonesia agar karyawan paham akan tugas yang diberikan;
  - Diterapkannya rasa tanggung jawab yang tinggi agar kerja keras yang dilakukan sangat baik;
  - Harus merancang dan menerapkan metode baru untuk meminimalisir waktu. Misal; pada kegiatan unbagging, bagging, sortir, print dilakukan secara terpisah oleh beda pegawai.

#### 3.7.1 Analisis Metode 5 W+1H

Dari wawancara di atas dapat di analisis bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan input alamat barang, bagging dan unbagging seperti kurangnya konsentrasi yang di sebabkan oleh kurang istirahatnya pegawai dan juga faktor tambahan yang mungkin terjadi adalah kurang nya pengawasan oleh manajer Pos *Incoming*.

#### 3.8 Kesimpulan

Pelayanan pengiriman Pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sudah menunjukkan kategori baik/berkualitas, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal. Karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, harus melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkesinambungan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik sesuai dengan misinya. Selain itu, Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400 harus berupaya menyelesaikan sampai tuntas segala permasalahan yang disampaikan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan penerapan metode *fishbone*, *SWOT* dan *5W+1H*

mengenai bagging dan unbagging pada proses incoming adalah kurangnya konsentrasi pegawai dan kurangnya pengawasan terhadap setiap pegawai saat melakukan proses kerja. Oleh karena itu perlunya peningkatan peran manajer dalam melakukan pengawasan kerja dan memberikan motivasi kepada semua pegawai dan perlunya pelayanan pelanggan agar barang yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan baik untuk saat ini maupun ke depannya pada Kantor Pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

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

Setiap divisi di *MPC (Mail Processing Center)* Bandung 40400 memiliki tugas dan kewajiban masing-masing yang harus dilaksanakan agar terciptanya suatu bentuk profesionalisme dalam bekerja. Dalam proses *incoming* ketika proses datang melakukan proses pembukaan kantong sering terjadi mengalami kerusakan seperti pecah, sobek hancur dan,terbuka.disebabkan kelalaian atau faktor *force majeure* (suatu keadaan yang muncul atau terjadi setelah para pihak membuat suatu perjanjian) ataupun kesalahan input pada data barang, proses *unbagging*,*bagging* dan memasukan data pada web untuk item terima barang dan serah barang atau kantong di PT. POS INDONESIA *MPC (Mail Processing Center)* Bandung 40400 ini ada beberapa divisi atau bagian yang terdapat ialah divisi atau bagian yaitu: *Incoming* surat ,*outgoing* pengiriman surat, pos internasional, bagian paket pos dll. Kegiatan itu di bagi menjadi 2 shift yaitu shift malam dan shift pagi. Shift pagi merupakan puri terima item dan serah item kantong dan shift malam juga merupakan puri terima item dan serah item kantong. Disini saya berkesempatan untuk melakukan proses *incoming* dengan puri terima item dan serah item kantong hal ini bertujuan agar barang akan di serahkan ke pihak *DC (Delivery Center)* dan KPRK agar sampai kepada pelanggan dengan efektif dan efisien.

##### **4.1.1 Cara kerja Per-Grup / Rolling**

###### ➤ Grup 1

- Barang yang di *unbagging* atau buka kantong yang ada di karung saja untuk mempercepat waktu penyortiran. Tetapi, saat barang di *bagging* (Tutup Kantong) atau puri serah item barang tersebut ter teter, nomor label untuk kantong juga pada sistem menjadi banyak karena tidak dilakukan puri terima terlebih dahulu yang mengakibatkan pegawai kelupaan di scan barcode ulang. Dengan begitu maka nomor label harus dicetak lebih banyak yang mengakibatkan waktu pengiriman terhambat.
- Untuk pencetakan nomor resi pada kantong hanya satu karena untuk menghemat kertas print dan tinta yang mengakibatkan nomor resi yang akan di kasih kan ke Div. Distribusi adalah tulis tangan / manual yang akan menyebabkan pegawai lupa menulis

dan mengakibatkan pengiriman terhambat.

➤ Grup 2

- Barang yang di unbagging atau buka kantong semua dilakukan *scan barcode* atau puri terima terlebih dahulu sedikit memperlambat waktu penyortiran. Tetapi, saat barang di bagging (Tutup Kantong) atau puri serah item barang tersebut tidak ada yang double nomor label nya karena dilakukan puri terima terlebih dahulu yang tidak menghambat waktu pengiriman.
- Untuk pencetakan nomor resi pada kantong dicetak dua kali yang satu untuk tutup kantong satu lagi di kasih ke bagian Div. Distribusi. Cara ini tidak menghemat kertas print dan tinta. Tetapi, Tetapi tidak mengakibatkan pengiriman terhambat.

Kedua cara kerja grup yang shift malam dan shift pagi secara *rolling* sangat berbeda. Dengan begitu dapat diambil kesimpulan bahwa cara kerja grup ke-2 lebih efektif dan efisien saat melakukan buka kantong sampai tutup kantong. Meskipun peralatan yang di kantor habis tetapi grup ke-2 lebih efektif karena agar barang yang akan diberangkatkan cepat tersampaikan ke setiap DC (*Delivery Center*) / kantor lainnya agar mudah, cepat, kemampuannya bagus dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan dari pos MPC (*Mail Processing Center*) Bandung 40400.

#### 4.1.2 Jenis Pelayanan Jasa Pos Indonesia

PT Pos Indonesia memiliki beberapa jenis pelayanan jasa yang akan di proses di SPP Bandung, layanan tersebut adalah:

1. Layanan Bisnis Komunikasi
  - a. Surat Biasa;
  - b. Surat Kilat;
  - c. Surat Kilat Khusus;
  - d. Express Mail Service (H1);
  - e. Pos Express.
2. Layanan Bisnis Keuangan
  - a. Wesel Pos Standar;
  - b. Wesel Pos Prima;
  - c. Wesel Pos Instan;
  - d. Westron Union;

- e. Dinas Giro.
3. Layanan Bisnis Logistik
    - a. Paket Pos Standar;
    - b. Paket Pos Optima;
    - c. Paket Pos Point to Point.
  
  4. Layanan Bisnis Keagenan
    - a. Pembayaran Pensiunan;
    - b. Pembayaran Program Jaring Pengaman Sosial (JPS);
    - c. Penerimaan dan Pembayaran TABANAS BATARA;
    - d. Sistem Online Payment Point (SOPP):
      - Pembayaran Tagihan Listrik dan Telepon;
      - Pembayaran Angsuran Kredit FIF;
      - Pembayaran Kartu Kredit ABN AMRO, GE Finance;
      - Pembayaran Tagihan Pulsa Pasca Bayar (Telkomsel, *Matrix* dan IM3);
      - Isi Ulang Pulsa (Telkomsel, IM3 Smart).
  
  5. Layanan Benda Pos, Filateli dan Benda Pihak Ketiga
    - a. Penjualan Prangko;
    - b. Penjualan Materai;
    - c. Penjualan Prangko Prisma;
    - d. Penjualan Akta Agraria.

#### **4.1.3 Bagian sistem pemrosesan surat dan *Incoming* Surat:**

1. Bagian pemrosesan meliputi:
  - a. Pemrosesan kiriman surat standar dalam negeri;
  - b. Pemrosesan kiriman surat standar luar negeri dan surat prioritas;
  - c. Pemrosesan kiriman paket standar dan kilat khusus dalam negeri;
  - d. Pemrosesan kiriman paket luar negeri dan pemrosesan bagian distribusi.
2. Bagian umum meliputi SDM dan sarana yang ada di MPC bandung;
3. Bagian bina mutu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian aktivitas mutu karyawan dalam aktivitas pengolahan data;
4. Bagian antaran meliputi beberapa *Delivery center* (DC) dan KPRK yaitu dari kode pos

setiap DC (*Delivery Center*) dan KPRK sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Alamat DC dan Kode antar DC

**Nama Antar DC (*Delivery Center*) &KPRK Kode DC (*Delivery Center*) &KPRK**

<i>Pool Antar Bandung Sekejati;</i>	40400A;
<i>Pool Antar Bandung Ujungberung;</i>	40400B;
<i>Pool Antar Bandung Cipedes;</i>	40400C;
<i>Pool Antar Bandung Situsaeur;</i>	40400D;
<i>Pool Antar Bandung Asia Afrika;</i>	40400E;
<i>Pool Antar Bandung Cikutra;</i>	40400F;
<i>Pool Antar Bandung Dayeuhkolot;</i>	40400G;
<i>Pool Antar Bandung Soreang;</i>	40400H;
<i>Pool Antar Bandung Cimahi;</i>	40400I;
<i>Pool Antar Cikeruh;</i>	40400J;
<i>Pool Antar Padalarang;</i>	40400K;
<i>Pool Antar Lembang;</i>	40400L;
<i>Pool Antar Majalaya;</i>	40400M;
<i>Pool Antar Sumedang;</i>	45300;
<i>Pool antaran Cimahi;</i>	40500;

- Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan kiriman surat standard dan prioritas dalam negeri yang diterima, untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan Perusahaan, penempatan tugas pertama pada tanggal 11 Juli Hingga 2 September 2022, dan dalam divisi ini melakukan berbagai pekerjaan.
- Mempelajari alur proses penerimaan kantung dari bongkar muat, scan label dan mencocokkan manifest buka kantung setelah itu dilakukan input data label kantung dan melakukan proses buka kantung, dan proses selanjutnya adalah proses input per item.
- Dapat mengetahui proses alur barang apabila terjadi kerusakan baik pada item atau kemasan item, yang dimana apabila barang rusak maka dibawa ke manager untuk dilakukan pengecekan kerusakan apabila item mengalami sobek atau terbuka maka item dilakukan packaging secara ulang. Jika terjadi barang pecah atau bocor dan kerusakan berat maka membuat berita P6 tentang form pengaduan kerusakan untuk mengklaim

asuransi.

- Mempelajari proses dari penyortiran baik item berukuran besar dan kecil berdasarkan alamat tujuan dan menyesuaikan tujuan DC (*Delivery Center*) masing- masing.

Melakukan proses penutupan kantung yang telah diinput per item menggunakan aplikasi I-pos dan MILE, untuk selanjutnya dilakukannya proses serah kirim (tutup kantung) dan memasukan print manifest untuk item yang menggunakan I-Pos dan menggunakan stiker teruntuk MILE. Setelah kantung penuh maka dilakukan penutupan kantung menggunakan seal (alat pengikat kantung), serta label kantung berwarna kuning, kemudian di lakukan nya input untuk proses kirim ke bagian distribusi dan transportasi.

**TARIF BM DAN PDRI**

Berdasarkan Ketentuan:

- PMK No. 182/PMK.04/2016 Tentang Ketentuan Impor Barang Kiriman
- PMK No. 34/PMK.010/2017 Tentang Pemungutan PPH Pasal 22 Sehubungan dengan Pembayaran atas Penyerahan Barang dan Kegiatan di Bidang Impor atau Kegiatan Usaha di Bidang Impor atau Kegiatan Usaha di Bidang Lain

Tarif Barang kiriman untuk semua jenis barang dengan dokumen **CN** adalah sebagai berikut:

JENIS TARIF	DAPAT MENUNJUKAN NPWP/API	TIDAK DAPAT MENUNJUKAN NPWP/API
BEA MASUK	7,5%	7,5%
PPN	10%	10%
PPH Pasal 22	10%	20%

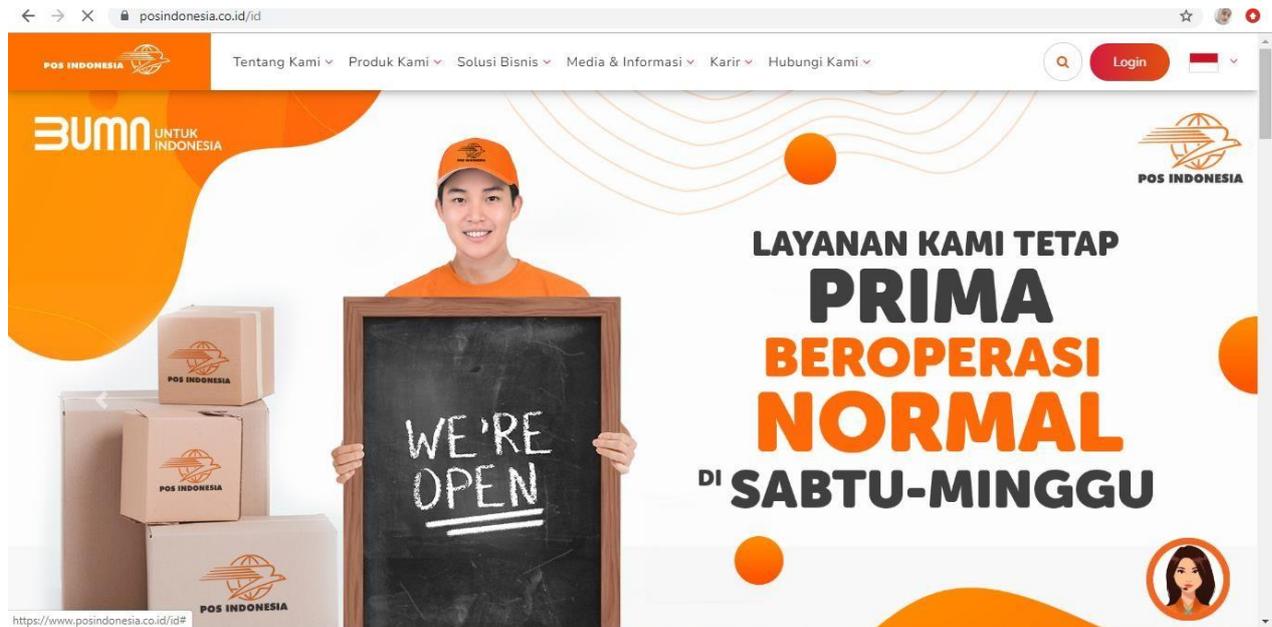
Ket: Tarif untuk barang dengan dokumen PIB/PIBK disesuaikan dengan Tarif Preferensi Bea Masuk dan NPWP/API.

Gambar 4. 1 Tarif BM dan PDRI

## DAFTAR PUSTAKA

<https://www.posindonesia.co.id/en/content/universal-postal-union>, South of Sudan on October 4, 2011. <https://www.posindonesia.co.id/id>

<https://www.posindonesia.co.id/en/content/aturan-impor>, <https://www.posindonesia.co.id/id>, bisa login di Pos Indonesia



# LAMPIRAN

Beberapa lampiran untuk mendukung kelengkapan laporan KP/Magang. Lampiran-lampiran terdiri dari:

## 1. Foto Kegiatan KP

### Lampiran 1 Foto Kegiatan KP



Gambar 5. 1 Tampak Depan Perusahaan



Gambar 5. 2 Alamat Kantor Pos



Gambar 5. 3 Barang Diturunkan dari Mobil



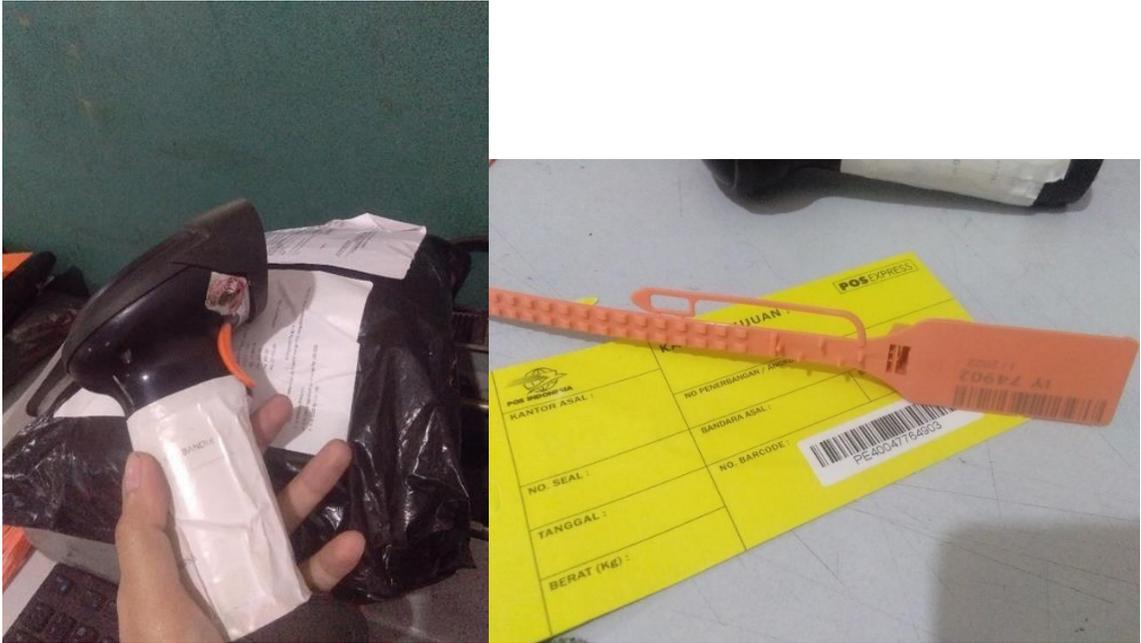
Gambar 5. 4 Barang di Bagian *Outgoing*



Gambar 5. 5 Area *Sortir Delivery Center/Inbound*



Gambar 5. 6 Proses *Unbagging/Buka Kantong*



Gambar 5. 7 Scanner Barcode & Label, seal Kantong



Gambar 5. 8 Proses *Bagging*/Tutup Kantong



Gambar 5. 9 Penyortiran Barang per DC



Gambar 5. 10 Cetak No Resi



Gambar 5. 11 Pengecekan bagian Akhir Div.Distribusi

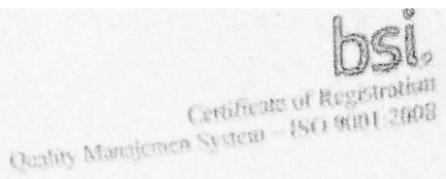


Gambar 5. 12 Pengarahan KP/Magang



Gambar 5. 13 Fotobareng Dengan Pegawai *Incoming*

## 2. Surat Keterangan

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 71/SPP Bd/Umum/0822

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Lira Jonatas
Nippos	: 983390599
Jabatan	: Manager Inquiry
Perusahaan	: PT Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung 40400

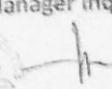
Menerangkan bahwa Mahasiswa di bawah ini :

Nama	: Ir Ir Atista
Fakultas/Program Studi	: S1 Manajemen Logistik
NPM	: 16119127
Perguruan Tinggi	: STIMLOG

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400 terhitung mulai tanggal 11 Juli 2022 sd 13 Agustus 2022 dengan nilai BAIK.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Ka. SPP Bandung 40400  
Manager Inquiry

  
  
Lira Jonatas  
NIPPOS : 983390599

PT POS INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR SENTRAL PENGOLAHAN POS BANDUNG 40400  
Jl. Sekeloa-Padalarif, Sekeloa Kidul, Kota Bandung 40132  
Telp. (022) 2581111 - Telefax (022) 2581111  
www.ptposindonesia.co.id

Lampiran 2 Surat Keterangan

### 3. Laporan Kemajuan Bimbingan

#### 2. Laporan Kemajuan Bimbingan

PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK – STIMLOG			
NAMA		NPM	
IR IR ATISTA		16119127	
JUDUL KP/ MAGANG:			
ANALISIS PROSES KERJA PADA <i>INCOMING</i> KANTOR <i>MAIL PROCESSING CENTER</i> 40400 PT.POS INDONESIA KOTA BANDUNG.			
DOSEN PEMBIMBING: Bapak Yoseph Sunardhi, S.E., M.T			
Hari	Tgl. Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	25-Juli-2022	Menjelaskan Judul Untuk Laporan KP/Magang - Tentukan target realitas/masalah (ketentuan / aturan, realitas nya yang di amati dan masalah yang sudah terlihat) dan menjelaskan proses <i>incoming</i> - Saran untuk judul “Dokumen mutu” di bagian <i>incoming</i> .	
2	28-Juli-2022	Mengirimkan BAB 1 & BAB 2_Progres Kerja Praktik/Magang	
3	31-Juli-2022	Membahas BAB 1 & BAB 2 - Saran untuk BAB 2 harus lebih dijelaskan lagi apa itu “ <i>Incoming</i> ” - Melanjutkan BAB 2 dan merancang BAB 3	
4	05-Agustus-2022	Memperbaiki <i>Typo</i> serta membuat bahan untuk presentasi	

Lampiran 2 Laporan Kemajuan Bimbingan

Bandung, 10 Agustus 2022  
Dosen Pembimbing KP/ Magang

Yoseph Sunardhi, S.E., M.T  
NIK: 120.66.228

#### Lampiran 3 Laporan Kemajuan Bimbingan

#### 4. Pembimbing KP/Pengarahan

<b>PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG</b> <b>PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG</b>			
<b>NAMA</b>			<b>NPM</b>
IR IR ATISTA			16119127
<b>JUDUL KP/ MAGANG:</b>  <b>ANALISIS PROSES KERJA PADA INCOMING KANTOR            MAIL PROCESSING CENTER (MPC) 40400 PT.POS            INDONESIA KOTA BANDUNG.</b>			
<b>PEMBIMBING LAPANGAN: Iyus (969 323 037)</b>			
<b>Hari</b>	<b>Tgl. Bimbingan</b>	<b>Materi Bimbingan</b>	<b>Paraf Pembimbing</b>
1	22-Juli-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjelaskan mengenai pos internasional (Pos Internasional)</li> <li>- Gambaran umum perusahaan MPC Bandung 40400</li> </ul>	
2	25-Juli-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Company profil</i> perusahaan umum perusahaan MPC Bandung 40400</li> </ul>	
3	28-Juli-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas mengenai tugas Div. Distribusi dari mulai penerimaan ke SPP Bandung sampai keluar</li> <li>- dari kantor MPC Bandung 40400</li> </ul>	
4	04-Agustus-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses <i>incoming</i> di pos MPC Bandung 40400</li> <li>- Menjelaskan puri terima <i>item</i> sampai serah item dan tutu kantong</li> </ul>	
5	08-Agustus-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan umum</li> <li>- Penjelasan pos MPC Bandung 40400 dan bagian pos internasional.</li> </ul>	

#### Lampiran 4 Pembimbing KP/Pengarahan

## 5. Penilaian KP/Magang

FORMAT PENILAIAN KP/M PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK- STIMLOG		
NAMA	NPM	TEMPAT, TANGGAL LAHIR
Ir Ir Atista	16119127	Garut, 28 Januari 2001
JUDUL KERJA	: Analisis proses kerja pada Incoming	
PRAKTIK/MAGANG	: Incoming	
DOSEN PEMBIMBING	: Bapak Joseph Sunardi S.Si.M.T	
PEMBIMBING LAPANGAN	: Bapak Yus Rustandi	
JABATAN	: Bagian proses Incoming	
ALAMAT PERUSAHAAN	: Jln Soekarno Hatta No. 558	
TELEPON	: 0887-9321-8000	
FAKSIMILI	: -	
E-MAIL	: -	

NO	KOMPONEN YANG DINILAI	PENILAIAN (ANGKA)
1	PENAMPILAN BERPAKAIAN	95
2	SIKAP TERHADAP ORANG LAIN	91
3	SEMANGAT BEKERJA	92
4	KEMATANGAN DALAM BERTINDAK	90
5	KERJA TIM	90
6	PENGETAHUAN YANG MENDUKUNG PEKERJAAN	90
7	KEHADIRAN DI TEMPAT KERJA	95
JUMLAH:		643
RATA-RATA:		92

**KONVERSI PENILAIAN :**

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

Bandung, 10 Agustus 2022  
Pembimbing Lapangan KP/M



Yus Rustandi

(.....) Yus. Rustandi  
969 323 032

Lampiran 5 Penilaian Kp/Magang

6. Absen Harian KP/Magang

PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG			
Nama		NPM	
Ir Ir Atista		16119127	
Judul KP/M Analisis Proses Kerja Pada Incoming			
Pembimbing Lapangan Bapak feni. A & Bapak lyur			
Hari	Tgl Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf pembimbing
1 M.1	11/2022 Juli	Proses Incoming & pengenalan Permula Dc Padalarang 4090k, Sumedang 45300	<i>[Signature]</i>
2	12/2022 Juli	Proses Incoming. Dc padalarang 4040k dan Dc sumedang 45300	<i>[Signature]</i>
3	13-07-22	Proses Incoming. Dc padalarang 4040k & Dc sumedang 45300	<i>[Signature]</i>
4	14/07-2022	Proses Incoming. Dc sumedang 45300	<i>[Signature]</i>
5	15/07-2022	Proses Incoming. Dc sumedang 45300	<i>[Signature]</i>
6	16-17/07 2022	Sabtu-Minggu LIBUR	
7 M.2	18/2022 07	Proses Incoming. Dc Asia Afrika 404000	<i>[Signature]</i>
8 M.2	19/2022 07	Proses Incoming. Dc Sumedang 45300 Dc Cikeruh 40400	<i>[Signature]</i>
9	20/2022 07	Proses Incoming Dc Sumedang 45300 Dc Cikeruh 40400	<i>[Signature]</i>
10	21/2022 07	Proses Incoming Dc Sumedang 45300 Dc Cikeruh 40400	<i>[Signature]</i>
11	22/2022 07	Proses Incoming Dc Sumedang 45300 & Dc Cikeruh 40400	<i>[Signature]</i>
12	23-24/ 2022	LIBUR	
13 M.3	25/2022 07	Proses Incoming Dc Padalarang 4090k	<i>[Signature]</i>
14	26/2022 07	Proses Incoming Dc Padalarang 4090k	<i>[Signature]</i>

Scanned by TapScanner

Lampiran 6 Absen Harian KP/Magang-1

