

**ANALISIS FAKTOR KESALAHAN PENGINPUTAN DATA
LETTER CARTE/AUTHER OBJECT (LC/AO) DI BAGIAN POS
INTERNASIONAL (INCOMING) PT. POS INDONESIA
(PERSERO) MPC BANDUNG 40400**

Laporan Kerja Praktik

*Diajukan Untuk Memenuhi Mata Kuliah Kerja Praktik
Program Studi S1 Manajemen Transportasi*



Oleh:
Neti
13119080

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

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR KESALAHAN PENGINPUTAN DATA
LETTER CARTE/AUTHER OBJECT (LC/AO) DI BAGIAN POS
INTERNASIONAL (*INCOMING*) PT. POS INDONESIA
(*PERSERO*) MPC BANDUNG 40400**

Oleh:

Neti

13119080

Telah dinyatakan lulus dalam Seminar Kerja Praktik
September 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Transportasi

Menyetujui,
Pembimbing Kerja Praktik

Pradhana Wahyu Nariendra S.T., M.T.

NIK. 11679216

Anggi Widya Purnama S.T., M.T.

NIK. 11685215

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Kerja Praktik berjudul “Analisis Faktor Kesalahan Penginputan Data *Letter Carte/Auther Object* (LC/AO) Di Bagian Pos Internasional (*Incoming*) PT. Pos Indonesia (*persero*) MPC Bandung 40400” dengan baik.

Laporan Kerja Praktik ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Kerja Praktik di Program Studi S1- Manajemen Transportasi di Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia.

Selama pengerjaan laporan ini, penulis mendapat banyak bimbingan, pengarahan, bantuan, serta dorongan moral hingga spiritual dari berbagai pihak hingga Laporan Kerja Praktik ini terselesaikan dengan baik. Sehingga, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orangtua dan keluarga yang telah mendoakan, membiayai, mendukung dan memberikan semangat sampai selesainya pelaksanaan Kerja Praktik ini.
2. Bapak Pradhana Wahyu Nariendra S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia.
3. Bapak Anggi Widya Purnama, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing Kerja Praktik.
4. Ibu Lira Jonatas selaku Kepala Kantor SPP Bandung 40400
5. Bapak Ferry Irawan Hidayat selaku Wakil Kepala Kantor SPP Bandung 40400
6. Bapak Wahjoedi Noegroho selaku Manager Pos Internasional PT. Pos Indonesia (*Persero*) Mpc Bandung 40400.
7. Ibu Kania, Hani, Ros dan Bapak Teguh selaku pembimbing lapangan di bagian masing-masing.
8. Teman-teman seperjuangan penulis yaitu Suci, Rinaldi, Rizki, Aap, Adinda, Fifi, Fadhil, Hanif, dan dandy agung yang selalu memberikan

bantuan, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menjalankan Kerja Praktik ini dengan baik.

9. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moral dan spiritual atas kelancaran Kerja Praktik ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan yang dibuat belum sepenuhnya baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca agar penulis bisa memberikan hasil yang lebih baik lagi di masa mendatang. Semoga laporan ini bisa menambah wawasan para pembaca dan bisa bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Bandung, September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kerangka Pemikiran	4
1.5 Metodologi	6
1.6 Sistematika Laporan Kerja Praktik.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Pengertian Kesalahan	12
2.2 Manajemen Operasi Jasa	12
2.3 <i>Fishbone</i> Diagram	13
2.3.1 Manfaat <i>Fishbone</i> Diagram.....	13
2.3.2 Langkah - langkah untuk membuat <i>Fishbone</i> Diagram.....	14
2.3.3 Contoh Diagram <i>Fishbone</i>	15
2.4 Metode 5W + 1H.....	15
2.4.1 Contoh Pertanyaan 5W + 1H	16
BAB III PEMBAHASAN	17
3.1 Profil Perusahaan.....	17
3.1.1 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>).....	18
3.1.2 Selayang Pandang Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung.....	19

3.1.3	Struktur Organisasi Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung.....	20
3.1.4	Tata Kerja Regional dan Unit Pelaksana Teknis Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung.....	20
3.2	Aktivitas Kerja Praktik.....	28
3.3	Pengumpulan Data	30
3.4	Pengolahan Data & Analisis.....	33
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		38
4.1	Kesimpulan.....	38
4.1	Saran.....	39
REFLEKSI DIRI.....		40
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN.....		44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Frekuensi kesalahan input/bulan.....	3
Tabel 3.1 Aktivitas Kerja Praktik.....	29
Tabel 3.2 Data produksi dan sebaran surat pos biasa.....	32
Tabel 3.3 Data Kesalahan penginputan data LC/AO.....	32
Tabel 3.4 Pertanyaan 5W+1H.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	5
Gambar 1.2 Metodologi Penelitian	7
Gambar 1.3 Pengolahan Data.....	10
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	20
Gambar 3.3 Alur Proses LC/AO Pos Internasional	31
Gambar 3.4 Fishbone Diagram	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan milik negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) milik pemerintah Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan atau pengiriman pos (Pemerintah RI, 1995). Sebagai perusahaan yang berbisnis di bidang usaha pelayanan, seperti bisnis serupa lainnya, PT Pos Indonesia turut memprioritaskan kepuasan pelanggan. Menurut (Utami, 2009) perusahaan yang menjual layanan jasa sebagai usaha bisnisnya, harus berusaha menciptakan kepuasan konsumen dengan tanggap dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang ditawarkan agar kepuasan konsumen meningkat.

Perusahaan akan terbantu dalam banyak hal di bisnisnya jika konsumen merasa puas atas layanan yang mereka terima sehingga mereka akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan akan membuat mereka cenderung kembali menggunakan jasa atau barang dari perusahaan tersebut. Namun, apabila perusahaan tidak dapat membangun komitmen ini akibat melakukan kesalahan yang mengurangi kepercayaan pada pelanggan maka kemungkinan tujuan bisnis dari perusahaan sulit tercapai. (Martanihofa, 2009)

PT Pos Indonesia melalui *Mail Processing Centre* (MPC) Bandung 40400 berusaha menciptakan loyalitas pelanggan dengan bertanggung jawab secara penuh terhadap kegiatan pos dalam 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 Centre* Bandung 40400 sebagai unit pelaksana teknis adalah melaksanakan dan mengendalikan kolekting, pemrosesan, pendistribusian, antaran dan pengangkutan kiriman. Semua ini merupakan aktifitas yang dilakukan sebagai bentuk usaha perusahaan

dalam memenuhi kebutuhan pelanggan baik dari dalam maupun luar negeri yang menggunakan layanan jasa dari PT Pos Indonesia.

Untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dari luar negeri, MPC Bandung memiliki bagian khusus yaitu Pos Internasional yang terbagi lagi menjadi bagian *Incoming* dan *Outgoing*. Adapun kegiatan di bagian *Incoming* meliputi penginputan data dokumen dan proses kiriman barang dari SPP Jakarta lalu diproses oleh MPC Bandung ke Bandung Raya dan Luar Bandung Raya. Sedangkan untuk kegiatan *Outgoing* meliputi penginputan data dokumen dan proses kiriman barang dari Bandung Raya dan Luar Bandung Raya ke MPC Bandung kemudian diteruskan ke SPP Jakarta.

Dalam proses pelayanan ini, PT Pos Indonesia pasti ingin memberikan jasa yang berkualitas dengan mutu terbaik, agar dapat memenuhi tingkat kepentingan semua konsumen. Namun, bukan tidak mungkin dalam implementasinya terjadi kesalahan dari internal maupun eksternal perusahaan yang berakibat pada penurunan kualitas layanan.

Salah satunya adalah kesalahan dalam pemrosesan data dokumen di bagian *Incoming* Pos Internasional. Kesalahan pemrosesan data ini dapat diprakarsai oleh banyak akar permasalahan. Sedangkan penyebab utamanya dapat dikelompokkan menjadi 5M + 1E seperti dalam fishbone diagram yaitu *machine* (mesin), *man* (manusia), *method* (metode), *material* (bahan produksi), *measurement* (pengukuran), dan *environment* (lingkungan).

Adapun kesalahan pemrosesan yang terjadi di bagian *Incoming* Pos Internasional berupa kesalahan input data LC/AO. Untuk LC/AO sendiri merupakan surat, kartu pos, barang cetakan, sekogram serta surat kabar. Table berikut berisi data kesalahan input LC/AO pada bulan Juli 2022 yang terjadi sebanyak tiga kali selama satu bulan.

Tabel 1.1 Frekuensi kesalahan input/bulan

Jumlah Produksi/ Bulan	Frekuensi Kesalahan Input/ Bulan	Tanggal Kesalahan Input	Permasalahan	Jumlah Kesalahan Input/Hari
20.123	3	16 Juli 2022	Kesalahan Input Data (DC Asia Afrika & DC Sekejati)	2
20.123	3	21 Juli 2022	Kesalahan Input Data (DC Dayeuhkolot & DC Soreang)	3
20.123	3	29 Juli 2022	Kesalahan Input Data (DC Sekejati & DC Asia Afrika)	4

(sumber: PT. Pos Indonesia SPP Bandung)

Kesalahan ini memiliki kemungkinan timbulnya masalah karena LC/AO berpotensi tidak dapat tiba ke alamat tujuan. Hal ini dapat membuat konsumen merasa tidak puas terhadap perusahaan sehingga loyalitas terhadap perusahaan akan berkurang. Untuk mencegah hal tersebut penulis melakukan penelitian untuk mencari faktor-faktor penyebab kesalahan serta berusaha memberikan solusi terbaik dan menyusunnya ke dalam laporan yang berjudul “Analisis Faktor Kesalahan Penginputan Data *Letter Carte/Auther Object* (LC/AO) Di Bagian Pos Internasional (*Incoming*) PT. Pos Indonesia (*persero*) MPC Bandung 40400”. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan tindakan perbaikan guna mencegah terjadinya masalah akibat kesalahan penginputan data LC/AO.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang melatar belakangi sebelumnya, maka rumusan masalah pada laporan kerja praktik ini adalah:

1. Faktor apakah yang menyebabkan kesalahan pada saat penginputan data LC/AO di bagian Pos Internasional?
2. Tindakan perbaikan apakah yang sesuai untuk mengatasi kesalahan pada saat penginputan data LC/AO di bagian Pos Internasional?

1.3 Tujuan Penelitian

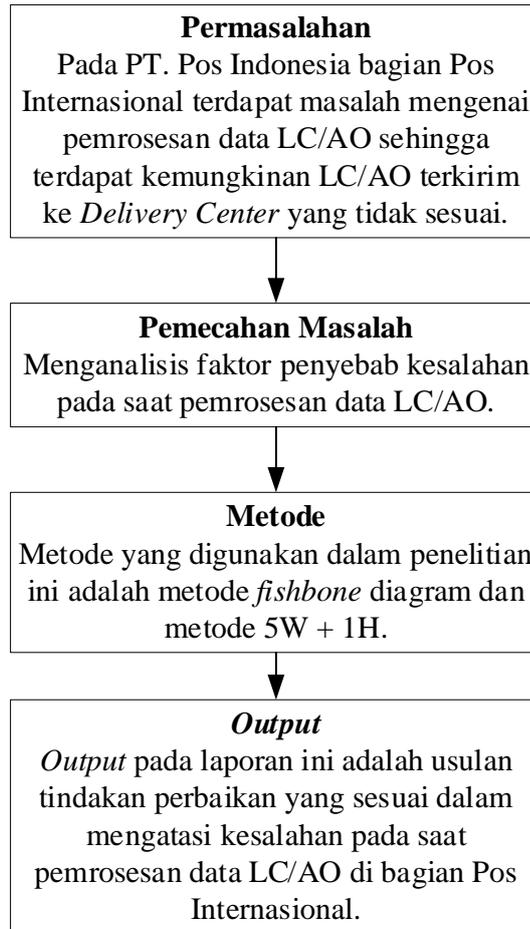
Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan laporan kerja praktek ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor penyebab kesalahan pada saat penginputan data LC/AO di bagian Pos Internasional.
2. Untuk mengetahui tindakan perbaikan yang sesuai dalam mengatasi kesalahan pada saat penginputan data LC/AO di bagian Pos Internasional.

1.4 Kerangka Pemikiran

Agar laporan kerja praktik ini lebih fokus dan terarah, penulis membuat sebuah pemaparan mengenai topik yang diteliti selama kerja praktik beserta tujuan yang ingin dicapai dari hasil laporan ke dalam bentuk kerangka pemikiran.

Kerangka pemikiran ini disajikan dalam bentuk bagan alir permasalahan yang terstruktur dan sistematis dan diakhiri oleh hasil akhir yang diinginkan. Berikut adalah kerangka pemikiran yang dimaksud:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Pos Internasional adalah pihak yang bertanggung jawab atas penanganan LC/AO di PT. Pos Indonesia (*persero*) MPC Bandung 40400. Adapun pada Pos Internasional terbagi lagi menjadi dua bagian yaitu *Incoming* dan *Outgoing*. Tanggung jawab di bagian *Incoming* meliputi kegiatan penginputan data dokumen dan proses kiriman barang dari SPP Jakarta lalu diproses oleh MPC Bandung ke Bandung Raya dan Luar Bandung Raya. Sedangkan untuk kegiatan *Outgoing* meliputi penginputan data dokumen dan proses kiriman barang dari Bandung Raya dan Luar Bandung Raya ke MPC Bandung kemudian diteruskan ke SPP Jakarta.

Hal tersebut membutuhkan ketelitian dalam pemrosesan data dokumen maupun barang agar kegiatan di Pos Internasional dapat berjalan lancar. Kurangnya ketelitian pada bagian ini memungkinkan timbulnya masalah seperti kesalahan tujuan pengiriman dokumen maupun barang.

Namun, pada laporan ini hanya berfokus dan terbatas pada pemrosesan data LC/AO.

Sebelum mengetahui tindakan yang tepat untuk mengatasi kemungkinan terjadinya masalah tersebut, harus diketahui terlebih dahulu faktor-faktor yang memicu terjadinya kesalahan dalam pemrosesan data LC/AO. Adapun cara dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kesalahan saat pemrosesan data LC/AO adalah menggunakan metode diagram *fishbone*.

Setelah itu dilakukan analisis menggunakan metode 5W+1H (*what, who, when, why, where* dan *how*) dari setiap faktor yang sudah diketahui sebelumnya dari diagram *fishbone* untuk menentukan faktor yang paling berpengaruh dalam penelitian ini.

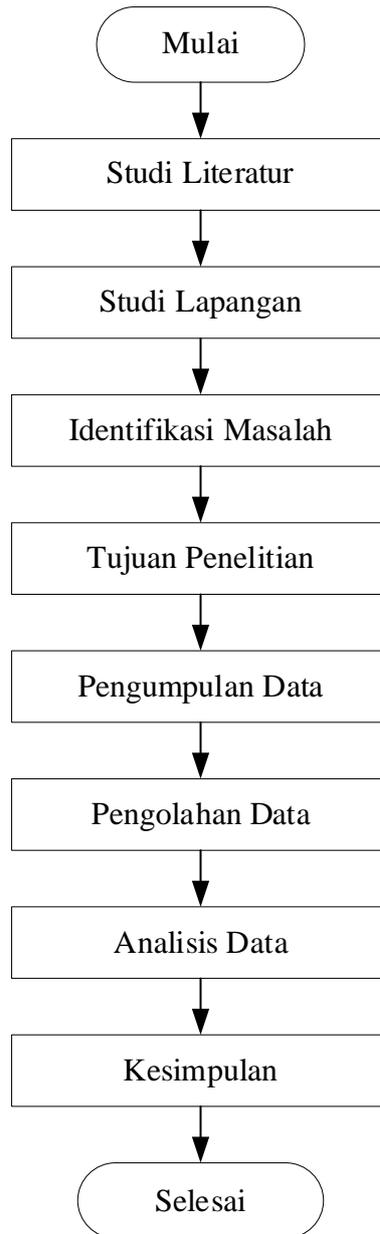
Analisis metode 5W+1H juga memungkinkan memperoleh faktor penyebab masalah secara mendalam dengan mengembangkan pertanyaan berdasarkan *what, where, when, why, who* dan *how* sehingga dapat menentukan sumber penyebab utama dari masalah yang diteliti. (Dahlgard, et al (2007) dalam Casban & Dewi, (2019))

Hasil akhir yang diharapkan dari penelitian ini adalah adanya tindakan perbaikan yang sesuai untuk mengatasi faktor-faktor penyebab masalah yang teridentifikasi di Pos Internasional pada saat pemrosesan data LC/AO berdasarkan berbagai pertimbangan agar menjadi solusi terbaik.

1.5 Metodologi

Untuk mencapai hasil terbaik dari penelitian, ada langkah-langkah yang ditempuh agar penelitian menjadi lebih terarah dan fokus ke tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Adapun langkah tersebut disebut sebagai metodologi penelitian yang tersusun dalam skema diagram alir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian

Adapun penjelasan metodologi penelitian berdasarkan tahapan dari diagram alir penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Dalam laporan ini dikumpulkan penelitian dengan teori sejenis dan serupa untuk memperoleh informasi agar dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan serta menunjang penelitian. Sumber studi literatur ini diperoleh melalui buku, jurnal, media cetak, dan media elektronik. Adapun teori dalam penelitian ini berupa metode

teori kesalahan, metode *Fishbone Diagram*, metode 5W+1H, dan sebagainya.

2. Studi Lapangan

Pada bagian ini dilakukan pengamatan secara langsung dalam kegiatan Kerja Praktik yang dilakukan di Pos Internasional selama dua bulan untuk mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini termasuk pengumpulan data.

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan atau menentukan permasalahan apa yang akan dibahas dalam penelitian. Permasalahan yang akan diteliti dalam laporan ini diketahui berdasarkan hasil pengamatan terhadap kegiatan yang dilakukan selama berada di bagian Pos Internasional PT Pos Indonesia (*persero*) MPC Bandung 40400. Adapun penelitian ini dibuat untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kesalahan yang dapat mempengaruhi pemrosesan data LC/AO.

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kesalahan sehingga dapat ditentukan tindakan perbaikan yang sesuai dalam mengatasi kesalahan pada saat penginputan data LC/AO di bagian Pos Internasional.

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara untuk mencari data yang berkaitan dengan permasalahan yang sudah diidentifikasi. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan untuk keperluan pengolahan data di tahap selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh di bagian Pos Internasional PT Pos Indonesia (*persero*) MPC Bandung 40400. Data ini diperoleh dengan cara pengamatan di lapangan dan wawancara terhadap pegawai. Adapun data yang didapat terkait dengan alur proses LC/AO, data produksi dan sebaran surat pos biasa bulan Juli 2022, data kesalahan penginputan

LC/AO, serta data lain yang dapat mendukung penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini.

- b. Data sekunder adalah data pendukung dalam penelitian yang didapatkan dari berbagai sumber selain perusahaan seperti internet, buku, artikel dan jurnal, serta sumber-sumber valid yang terkait.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan kebutuhan data yang ada adalah sebagai berikut:

- a. Studi Pustaka

Pencarian informasi terkait penelitian ini berdasarkan jurnal, buku, maupun karya tulis ilmiah lainnya untuk melengkapi pengetahuan dan menunjang kebutuhan informasi secara lebih akurat dan teoritis agar masalah yang diteliti dapat diselesaikan.

- b. Observasi

Pengamatan secara langsung dilakukan di PT Pos Indonesia bagian Pos Internasional untuk mengetahui aktivitas dan kondisi secara umum pada proses input data LC/AO, identifikasi faktor-faktor penyebab masalah, hingga pengumpulan data pendukung yang ada di perusahaan.

- c. Wawancara

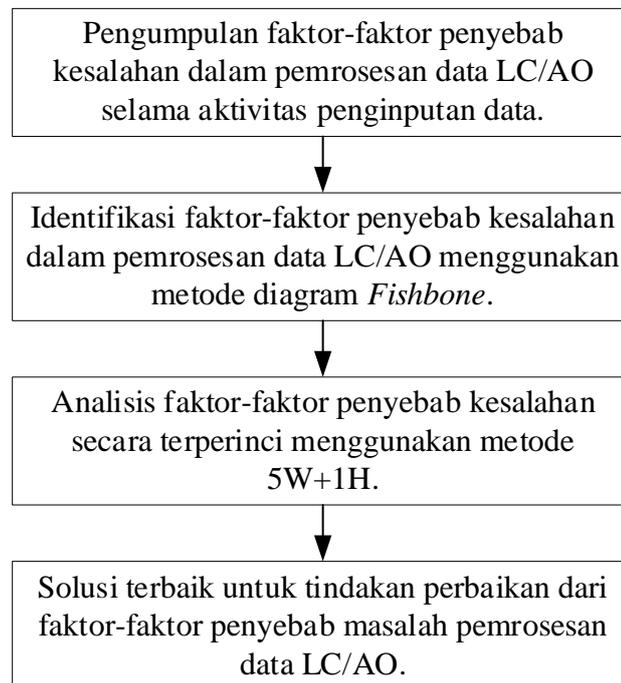
Metode ini membantu pengumpulan data yang bersumber dari pihak terkait khususnya pegawai yang berpengalaman dalam proses input data LC/AO yang dilakukan secara langsung. Ini akan membantu mengetahui tujuan, pendapat, prosedur informal, dan informasi lainnya berdasarkan pertanyaan wawancara yang diberikan.

6. Pengolahan Data

Data yang terkumpul pada penelitian ini, diolah dengan cara melakukan identifikasi faktor-faktor penyebab kesalahan dalam penginputan data LC/AO menggunakan metode *Fishbone Diagram*. Selanjutnya, digunakan metode 5W+1H (*what, who,*

when, why, where dan how) untuk menganalisis secara mendalam dari setiap faktor penyebab masalah yang diteliti. Analisis ini dilakukan untuk memudahkan penentuan dalam tindakan perbaikan yang sesuai untuk mengatasi masalah yang ditemukan dari diagram *fishbone*.

Adapun gambaran dari alur pengolahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 1.3 Pengolahan Data

7. Analisis Data

Merangkum sejumlah besar data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan dalam bentuk pola-pola konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara singkat yang penuh arti. Analisis dilakukan untuk memperjelas permasalahan yang ada berdasarkan pada maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan.

8. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan di dapat setelah memahami keseluruhan pada setiap tahap penelitian. Saran didapatkan untuk memberikan solusi

perbaikan yang dilakukan pada penelitian ini dan untuk selanjutnya.

1.6 Sistematika Laporan Kerja Praktik

Adapun sistematika dalam penulisan yang digunakan dalam Laporan Kerja Praktik ini sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian utama dari sebuah pengantar laporan sebelum masuk pada inti permasalahan, bab ini berisi latar belakang dan tujuan, kerangka pemikiran dan sistematika laporan kerja praktik yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan berisi berbagai macam studi literatur yang digunakan sebagai landasan teori yang mendukung pengolahan dan analisis data sebagai upaya pemecahan masalah yang dibahas dalam laporan.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai penjabaran dari profil instansi tempat dilakukannya kerja praktik terkait visi dan misi, struktur dan informasi lainnya, menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama kerja praktik berlangsung, mengumpulkan data yang akan dibutuhkan, menguraikan masalah yang diangkat menjadi topik pembahasan dan menganalisis.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengenai tentang kesimpulan yang diperoleh dari keseluruhan apa yang terdapat dalam hasil analisis, sedangkan saran mengarah kepada perbaikan, perluasan, pengembangan, dan pendalaman baik dari organisasi tempat kerja praktik maupun program sudi.

REFLEKSI DIRI

Bab ini berisi penjabaran tentang hal positif dan bermanfaat terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik, memberikan manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan *soft-skill* dan kekurangan *soft-skill* yang dimiliki, mengidentifikasi kunci sukses berdasarkan pengalaman di tempat Kerja Praktik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kesalahan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022) kesalahan adalah penyimpangan dari sesuatu yang seharusnya atau sesuatu yang benar. Kemudian menurut Kamirullah (2005) kesalahan merupakan penyimpangan dari yang benar atau penyimpangan dari yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pendapat diatas, Rosyidi (2005) mendefinisikan kesalahan adalah suatu bentuk penyimpangan terhadap hal yang dianggap benar atau prosedur yang ditetapkan sebelumnya.

Kesalahan adalah sesuatu yang telah dilakukan yang tidak diharapkan oleh pelaku, tidak diinginkan oleh suatu aturan yang ditetapkan atau oleh pengamat luar, atau yang membuat system melampaui batasnya (Andi & Minato, 2003).

2.2 Manajemen Operasi Jasa

Persaingan bisnis saat ini berkembang sangat pesat yang diikuti dengan kemunculan banyak industri-industri baru nan serupa. Industri baru ini membawa inovasi atas perkembangan dari metode lama maka memerlukan strategi yang sesuai dengan kondisi industri untuk mengikuti persaingan bisnis.

Jasa merupakan kegiatan ekonomi yang menghasilkan produk yang tidak berwujud (*intangible*) seperti reparasi, akomodasi, transportasi, asuransi, tempat tinggal, pendidikan, hiburan, penginapan, pemerintahan, keuangan, kesehatan dan bidang professional lainnya. Kegiatan operasi jasa memiliki banyak kesamaan seperti adanya standar kualitas, mendesain dan memproduksi sesuai dengan jadwal sehingga memenuhi permintaan konsumen, dan dibuat di dalam sebuah fasilitas tempat kerja (Heizer & Render, 2017).

Menurut Fogarty yang dikutip Prasetya & Lukiastuti (2009), manajemen operasi adalah suatu proses yang secara berkesinambungan (kontinu) dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk

mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan Russell & Taylor (2011) mendefinisikan manajemen operasi sebagai sebuah desain, operasi, dan peningkatan sistem produksi.

2.3 Fishbone Diagram

Fishbone diagram sering disebut *Cause and Effect* diagram adalah sebuah diagram yang menyerupai tulang ikan yang dapat menunjukkan sebab akibat dari suatu (Bank, 1992). *Fishbone* diagram juga merupakan salah satu *tool* dari *7 basic quality tools*. *Fishbone* diagram digunakan ketika kita ingin mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah dan terutama ketika sebuah team cenderung jatuh berpikir pada rutinitas.

Faktor-faktor yang menjadi penyebab utama yang mempengaruhi kualitas pada *fishbone* diagram terdiri dari 5M + 1E yaitu *machine* (mesin), *man* (manusia), *method* (metode), *material* (bahan produksi), *measurement* (pengukuran), dan *environment* (lingkungan). Faktor-faktor tersebut berguna untuk mengelompokkan jenis akar permasalahan ke dalam sebuah kategori.

2.3.1 Manfaat Fishbone Diagram

Diagram *Fishbone* dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan baik pada level individu, tim, maupun organisasi. Terdapat banyak kegunaan atau manfaat dari pemakaian Diagram *Fishbone* ini dalam analisis masalah. Manfaat penggunaan diagram *Fishbone* tersebut antara lain:

1. Memfokuskan individu, tim, atau organisasi pada permasalahan utama. Penggunaan Diagram *Fishbone* dalam tim/organisasi untuk menganalisis permasalahan akan membantu anggota tim dalam memfokuskan permasalahan pada masalah prioritas.
2. Memudahkan dalam mengilustrasikan gambaran singkat permasalahan tim/organisasi. Diagram *Fishbone* dapat mengilustrasikan permasalahan utama secara ringkas sehingga tim akan mudah menangkap permasalahan utama.

3. Menentukan kesepakatan mengenai penyebab suatu masalah. Dengan menggunakan teknik brainstorming para anggota tim akan memberikan sumbang saran mengenai penyebab munculnya masalah. Berbagai sumbang saran ini akan didiskusikan untuk menentukan mana dari penyebab tersebut yang berhubungan dengan masalah utama termasuk menentukan penyebab yang dominan.
4. Membangun dukungan anggota tim untuk menghasilkan solusi. Setelah ditentukan penyebab dari masalah, langkah untuk menghasilkan solusi akan lebih mudah mendapat dukungan dari anggota tim.
5. Memfokuskan tim pada penyebab masalah. Diagram *Fishbone* akan memudahkan anggota tim pada penyebab masalah. Juga dapat dikembangkan lebih lanjut dari setiap penyebab yang telah ditentukan.
6. Memudahkan visualisasi hubungan antara penyebab dengan masalah. Hubungan ini akan terlihat dengan mudah pada Diagram *Fishbone* yang telah dibuat.
7. Memudahkan tim beserta anggota tim untuk melakukan diskusi dan menjadikan diskusi lebih terarah pada masalah dan penyebabnya.

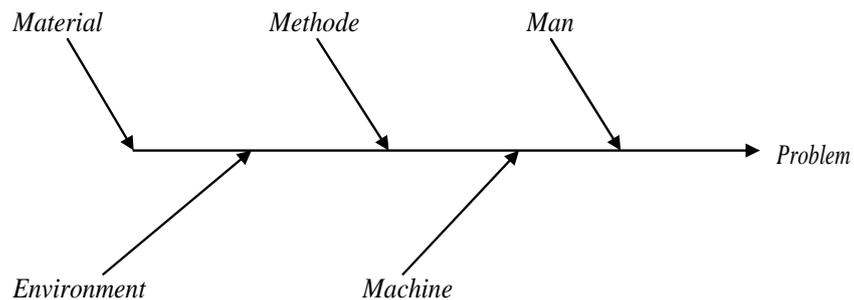
2.3.2 Langkah - langkah untuk membuat *Fishbone* Diagram

Langkah-langkah dalam penyusunan Diagram *Fishbone* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Membuat kerangka Diagram *Fishbone*. Kerangka Diagram *Fishbone* meliputi kepala ikan yang diletakkan pada bagian kanan diagram. Kepala ikan ini nantinya akan digunakan untuk menyatakan masalah utama. Bagian kedua merupakan sirip, yang akan digunakan untuk menuliskan kelompok penyebab permasalahan. Bagian ketiga merupakan duri yang akan digunakan untuk menyatakan penyebab masalah.

2. Identifikasi semua kategori utama penyebab masalah mulai dari *man, method, machine, material, measurement, dan environment*.
3. Gunakan panah yang lebih kecil untuk menjelaskan akar permasalahan sehingga menjadi lebih detail.
4. Ulangi langkah (3) berulang-ulang sehingga menemukan akar permasalahan yang paling mendasar.

2.3.3 Contoh Diagram *Fishbone*



Gambar 2.1 Diagram *Fishbone*
(sumber: Yanuar dkk 2016)

2.4 Metode 5W + 1H

5W1H merupakan enam jenis pertanyaan dasar yang digunakan untuk melakukan pengumpulan informasi (*information gathering*) (Karaman, Yalman, & Oto, 2017). Metode ini banyak digunakan oleh para jurnalis untuk mendapatkan informasi yang diinginkan secara detail dan terperinci. Keenam jenis pertanyaan tersebut adalah:

1. *What*
What (apa) merupakan jenis pertanyaan untuk mengetahui tentang apa yang sedang terjadi atau mengenai topik secara umum yang ingin diketahui.
2. *Where*
Where (di mana) merupakan jenis pertanyaan yang digunakan untuk mencari informasi terkait dengan tempat atau lokasi.
3. *When*
When (kapan) merupakan jenis pertanyaan yang digunakan untuk mencari informasi terkait dengan waktu mengenai kejadian yang ditanyakan.
4. *Why*
Why (mengapa) merupakan jenis pertanyaan yang digunakan untuk mencari informasi dengan menitikberatkan pada alasan atau latar belakang dari kejadian yang ditanyakan.
5. *Who*

Who (siapa) merupakan jenis pertanyaan yang digunakan untuk mencari informasi terkait dengan subjek, seseorang, atau pelaku dari kejadian yang ditanyakan.

6. *How*

How (bagaimana) merupakan jenis pertanyaan yang digunakan untuk mencari informasi lebih detil mengenai langkah-langkah atau deskripsi dari kejadian yang ditanyakan

2.4.1 Contoh Pertanyaan 5W + 1H

1. Apa masalah atau faktor penyebab yang akan dibahas?
2. kenapa faktor tersebut bisa terjadi?
3. Dimana faktor penyebab berlangsung?
4. Kapan penyebab kesalahan tersebut terjadi?
5. Siapa yang terlibat dari faktor tersebut?
6. Bagaimana mengatasinya?

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Profil Perusahaan



Gambar 3.1 Logo Perusahaan
(sumber: PT. Pos Indonesia 2022)

PT. Pos Indonesia (*Persero*) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha jasa kurir, logistik, keuangan, dan properti sebagai berikut:

1. Jasa Kurir
 - a. Domestik
 - 1) Digital Outlet
 - a) Pos Aja!
 - 2) Layanan Prioritas
 - a) Pos Instan Plus
 - b) Pos Instan
 - c) Pos Express
 - d) Pos Kilat Khusus
 - 3) Layanan Standar
 - a) Pos Biasa
 - b. Internasional
 - 1) Layanan Prioritas
 - a) QIX
 - b) EMS
 - c) Pos Ekspor
 - d) Paket Pos Cepat Internasional
 - e) Pos Registered Internasional

- f) E-Packet
- 2) Layanan Standar
 - a) Pos Udara Internasional
 - b) Paket Pos Biasa Internasional
- 2. Jasa Logistik
 - a. Transportasi
 - b. *Warehouse*
 - c. *Freight Forwarding*
 - d. Kargopos Retail
 - e. Kargopos Proyek
- 3. Jasa Keuangan
 - a. Pembayaran
 - 1) Pospay
 - 2) Bisnis Syariah
 - b. Lainnya
 - 1) Penyaluran Dana
 - 2) Kemitraan Bank
 - 3) Asuransi
 - 4) *Fronting*
 - 5) Ritel
 - 6) *Filateli*
 - c. Remitansi
 - 1) Wesel Dalam Negeri
- 4. Jasa Properti
 - a. Sewa Tanah, Gedung, Ruang
 - b. Parkir
 - c. *Service Charge*

3.1.1 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (*Persero*)

Visi

“Menjadi *postal operator*, penyedia jasa kurir, logistik, dan keuangan paling kompetitif.”

Misi

“Bertindak efektif untuk mencapai *performance* terbaik.”

3.1.2 Selayang Pandang Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung

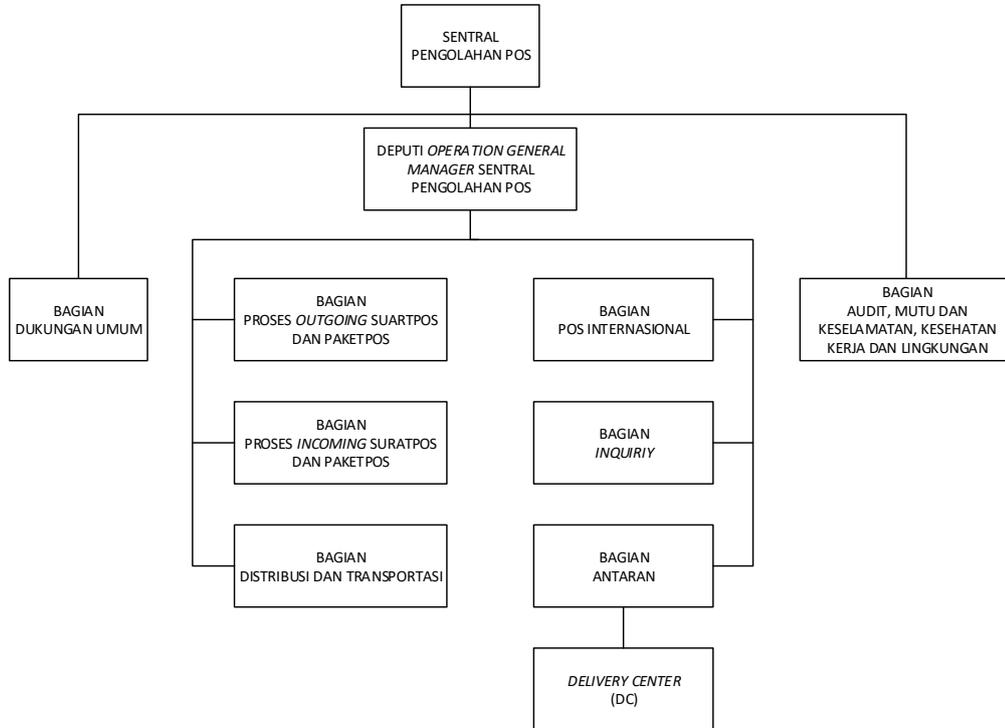
Mail Processing Center (MPC) atau Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung 40400 didirikan berdasarkan Surat Keputusan Direkasi Perum Pos dan Giro tanggal 21 Januari 1988 Nomor: 11/Pran/Dirut/1988 dan mulai beroperasi pada tanggal 15 November 1988 serta diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi tanggal 30 November 1988. Bangunan kantor *Mail Processing Center* (MPC) Bandung 40400 memiliki luas gedung 4.1445 m² dan luas tanah 10.715 m².

Tugas dan fungsi *Mail Processing Center* Bandung 40400 sebagai berikut:

1. Menetapkan kebijakan mutu, sasaran mutu, standar mutu pemrosesan, pendistribusian, dan pengantaran kiriman di wilayah kerjanya.
2. Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan aktivitas pemrosesan, pendistribusian dan pengantaran kiriman di wilayah kerjanya.
3. Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan aktivitas dukungan umum dan teknologi serta sarana.
4. Melakukan koordinasi dengan SBU.
5. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat.
6. Menyusun rencana kerja anggaran (RKA) unit kerja.
7. Mengelola sumber daya pada unit kerjanya.

3.1.3 Struktur Organisasi Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung

STRUKTUR ORGANISASI SENTRAL PENGOLAHAN POS TIPE B



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

(sumber: PT. Pos Indonesia SPP Bandung 2022)

3.1.4 Tata Kerja Regional dan Unit Pelaksana Teknis Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung

Berikut tata kerja regional dan unit pelaksana teknis SPP Bandung

1. *Operation General Manger* Sentral Pengolahan Pos
 - a. Sentral Pengolahan Pos dipimpin oleh *Operation General Manger* Sentral Pengolahan Pos yang bertanggung jawab kepada *Deputi Operation Vice President*.
 - b. Tugas pokok *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos adalah merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan kegiatan operasi pemrosesan, pendistribusian kirimanpos domestik, kirimanpos internasional, pengantaran kirimanpos (termasuk kegiatan pra dan pasca antaran) serta pelaporan antaran untuk

mencapai standar mutu operasi yang ditetapkan Perusahaan.

c. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos melaksanakan aktivitas:

- 1) Menyusun, melaksanakan program kerja dan anggaran.
- 2) Memastikan kebijakan mutu dan K3L (Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan) dilaksanakan secara efektif.
- 3) Mengimplementasikan kebijakan sasaran mutu *collecting*, standar mutu pemrosesan, pendistribusian, pengantaran, pengangkutan kirimanpos di wilayah kerjanya.
- 4) Mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan *collecting*, pemrosesan, pendistribusian, dan pengantaran kirimanpos di wilayah kerjanya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- 5) Mengoordinasikan kegiatan teknologi informasi dengan kantor (tempat kedudukan Bagian Solusi Teknologi) untuk solusi teknologi informasi di wilayah kerjanya.
- 6) Menetapkan desain pola tutupanpos di wilayah kerjanya sesuai dengan pola tutupan dan pola distribusi kirimanpos yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 7) Menetapkan desain jadwal antaran dan pola operasi manajemen antaran yang mencakup jalan antar (*wijk*) lingkungan antaran, jumlah titik antaran, *pool* antar untuk wilayah kerja antarannya.
- 8) Mengimplementasikan dan mengevaluasi penggunaan moda transportasi untuk angkutan pos sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan.
- 9) Mengarahkan dan mengorganisasikan pemeriksaan periodik terhadap pelaksanaan pekerjaan.

- 10) Memfasilitasi *review* kinerja BPIS dan memastikan adanya perbaikan secara berkesinambungan yang tercatat untuk mencegah masalah yang sama terulang.
- 11) Melakukan koordinasi perubahan perilaku dengan penerapan 5R, *Kaizen*, dan *Genba* sebagai fondasi dan kerangka BPIS di unit kerjanya.
- 12) Melakukan sosialisasi dan tindak lanjut BPIS dengan menerapkan 5 Pos Indonesia Way (5PW) mulai penetapan *Top Key Goals* (TKG), *Top Pareto Actions* (TPA), *Motivation* dan *Capability* (MnC), *Glasswall and Dashboard* (GnD), dan *Vow and Commitment* (VnC).
- 13) Mengorganisasikan, mengendalikan pelaksanaan pemeliharaan sarana dan fasilitas kerja serta menjaga aset Perusahaan.
- 14) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan tata usaha atau kesekretariatan dan tertib administrasinya untuk mendukung kelancaran operasional.
- 15) Melaksanakan pembinaan karyawan dalam pelaksanaan tugasnya.
- 16) Mengarahkan dan mengoordinasi pengisian sistem manajemen kinerja individu.
- 17) Berkoordinasi dengan Regional, Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang di wilayah kerjanya serta Kepala Kantor *Hub* lainnya.
- 18) Menyampaikan laporan kegiatan kepada Deputi *Operation Vice President* dan unit kerja terkait.
- 19) Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, menyusun objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang berlaku.

- 20) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya.
 - 21) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada *Deputi Operation Vice President*.
 - 22) Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi.
 - 23) Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.
 - 24) Melakukan fungsi evaluasi, *monitornng*, mengoordinasi *project inovasi* dan *improvement* bagi setiap bagian sebagai upaya penurunan keluhan pelanggan dan pengendalian biaya Perusahaan.
 - 25) Melaksanakan pembinaan budaya mutu.
- d. Dalam melaksanakan tugasnya, *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos dibantu oleh:
- 1) *Deputi Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.
 - 2) Bagian Dukungan Umum
 - 3) Bagian Audit, Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan
2. *Deputi Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos
- a. *Deputi Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos bertanggung jawab kepada *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.
 - b. Tugas pokok *Deputi Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos adalah membantu merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan kegiatan operasi pemrosesan, pendistribusian kirimanpos domestik, kirimanpos internasional, pengantaran kirimanpos

(termasuk kegiatan pra dan pasca antaran) serta pelaporan antaran untuk mencapai standar mutu operasi yang ditetapkan Perusahaan.

c. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Deputi *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos melakukan aktivitas:

- 1) Mengoordinasi penyusunan, pelaksanaan program kerja dan anggaran yang ditetapkan oleh *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.
- 2) Merancang, merumuskan penyusunan tutupanpos, pola operasi penerimaan dan pengiriman pos, pemrosesan, pendistribusian kirimanpos domestik, kirimanpos internasional, pengelolaan kegiatan antaran, dan *reporting*.
- 3) Menyusun jadwal distribusi dan penggunaan moda transportasi untuk angkutan kirimanpos.
- 4) Mengorganisasikan, mengendalikan akiivitas penerimaan, pemrosesan, pendistribusian kirimanpos domestik, dan kirimanpos internasional.
- 5) Merancang, merumuskan pola operasi antaran, jam antaran, wilayah antaran, lingkungan antaran, dan beban antaran masing-masing pengantar.
- 6) Mengidentifikasi terjadinya *irregularitas* kirimanpos dan melakukan tindakan perbaikannya serta memonitor pembuatan berita acara 1-6/P6/P6a terhadap terjadinya *irregularitas* kirimanpos.
- 7) Mengevaluasi sistem operasi penerimaan, pengiriman kirimanpos, pemrosesan, pendistribusian kirimanpos domestik, dan kirimanpos internasional.
- 8) Mengatur dan mengoordinasi pelaksanaan kegiatan pelaporan antaran.

- 9) Mengoordinasi, memonitor penggunaan aplikasi/sistem yang ditentukan Perusahaan untuk kegiatan antaran dan *reporting* antara lain: *update* status antaran/kiriman, *entry delivery order*.
- 10) Mengevaluasi standar waktu penyerahan kiriman, mengidentifikasi permasalahannya dan memberikan tindakan perbaikannya.
- 11) Mengarahkan pelaksanaan tertib administrasi, penyimpanan berita terima kiriman dan bukti antaran lainnya.
- 12) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan *inquiry* kirimanpos internasional.
- 13) Mengevaluasi kinerja antaran, *reporting*, dan memberikan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian dengan SOP.
- 14) Bertanggung jawab atas pencapaian target efektivitas dan efisiensi pelaksanaan operasi.
- 15) Melakukan pembinaan sumber daya manusia, memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- 16) Menyampaikan laporan terkait pelaksanaan pekerjaan kepada atasan langsung dan unit kerja terkait.
- 17) Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, menyusun objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- 18) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian bawahannya.
- 19) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.

- 20) Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi di bagian bawahannya.
 - 21) Menyimpan, mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.
 - 22) Melakukan pengukuran mutu operasional sesuai dengan pedoman mutu dan standar kinerja yang telah ditetapkan dan memberikan laporan kepada *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos atas hasil pengukuran mutu.
 - 23) Mengembangkan dan membina tim-tim perbaikan mutu operasi masing-masing bagian di bawahnya.
- d. Dalam melaksanakan tugasnya, *Deputi Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos dibantu oleh:
- 1) Bagian Proses *Outgoing* Suratpos dan Paketpos.
 - 2) Bagian Proses *Incoming* Suratpos dan Paketpos.
 - 3) Bagian Distribusi dan Transportasi.
 - 4) Bagian Pos Internasional.
 - 5) Bagian Kepabeanan
 - 6) Bagian *Inquiry*
 - 7) Bagian Antaran, bertanggung jawab langsung terhadap *Delivery Center*.
3. Bagian Pos Internasional
- a. Bagian Pos Internasional dipimpin oleh Manajer Pos Internasional yang bertanggung jawab kepada *Deputi Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.
 - b. Tugas pokok Pos Internasional adalah melaksanakan dan mengawasi proses penerimaan, pengiriman, dan penyerahan kiriman pos internasional meliputi suratpos dan paketpos.
 - c. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Pos Internasional melakukan aktivitas:

- 1) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan Deputi *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.
- 2) Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- 3) Menyusun pola operasi pemrosesan kiriman suratpos dan paketpos internasional, baik *incoming* maupun *outgoing*
- 4) Mengorganisasikan dan melaksanakan koordinasi dan integrasi aktivitas pemrosesan kiriman suratpos dan paketpos internasional, baik *incoming* maupun *outgoing*.
- 5) Mengatur dan mengawasi proses pelaksanaan pemrosesan kiriman suratpos dan paketpos internasional *incoming* dan *outgoing* meliputi: sortir kiriman, pengantungan kiriman pos internasional dan pengadministrasiannya.
- 6) Membuat pendataan secara bulanan terhadap suratpos dan paketpos Internasional yang telah diproses.
- 7) Menjamin pelaksanaan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- 8) Bertanggung jawab atas pencapaian target efisiensi dan efektivitas operasi di bagiannya.
- 9) Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, menyusun objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- 10) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan di bagiannya.
- 11) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Deputi *Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.

- 12) Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.
- 13) Mengawasi tertib administrasi dan penyimpanan naskah-naskah terkait dengan pelaksanaan pekerjaan di bagiannya.
- 14) Mengawasi tertib kehadiran karyawan di bagiannya dan membuat laporan daftar ketidakhadiran karyawan pada setiap bulan serta dilampiri surat keterangan yang ada untuk diserahkan ke Bagian Dukungan Umum.
- 15) Membuat neraca dan laporan harian (1-10) di bagiannya.
- 16) Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- 17) Melakukan pengisian sistem manajemen kinerja individu.
- 18) Melakukan pengawasan, pemeliharaan, dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan *improvement* BPIS yang meliputi: 5 Pos Indonesia Way (5PW, mulai penetapan *Top Key Goals* (TKG), *Top Pareto Actions* (TPA), *Motivation* dan *Capability* (MnC), *Glasswall and Dashboard* (GnD), dan *Vow and Commitment* (VnC) serta 5R di bagiannya.
- 19) Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan pekerjaan lainnya kepada *Deputi Operation General Manager* Sentral Pengolahan Pos.

3.2 Aktivitas Kerja Praktik

Aktivitas Kerja Praktik dilakukan selama dua bulan terhitung dari tanggal 4 Juli 2022 sampai dengan 3 September 2022. Adapun waktu pelaksanaan Kerja Praktik menyesuaikan dengan jam kerja di MPC Bandung 40400 adalah sebagai berikut:

Hari: Senin – Sabtu

Pukul: 08.00 WIB – 14.00 WIB (Shif Pagi)

Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja di MPC Bandung 40400 yang berlokasi di Jalan Raya Soekarno-Hatta No.558, Sekejati, Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286. Dalam aktivitas kerja praktik, Praktikan ditempatkan 1 bidang yaitu Bidang Pos Internasional yaitu bagian penerimaan barang keluar masuk untuk wilayah regional Bandung yang diberi tugas pada sebagai berikut:

Tabel 3.1 Aktivitas Kerja Praktik

Tanggal	Bidang	Kegiatan
4 Juli 2022 – 8 Juli 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
11 Juli 2022 – 16 Juli 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
18 Juli 2022 – 23 Juli 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
25 Juli 2022 – 29 Juli 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
1 Agustus 2022 – 6 Agustus 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
8 Agustus 2022 – 13 Agustus 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.

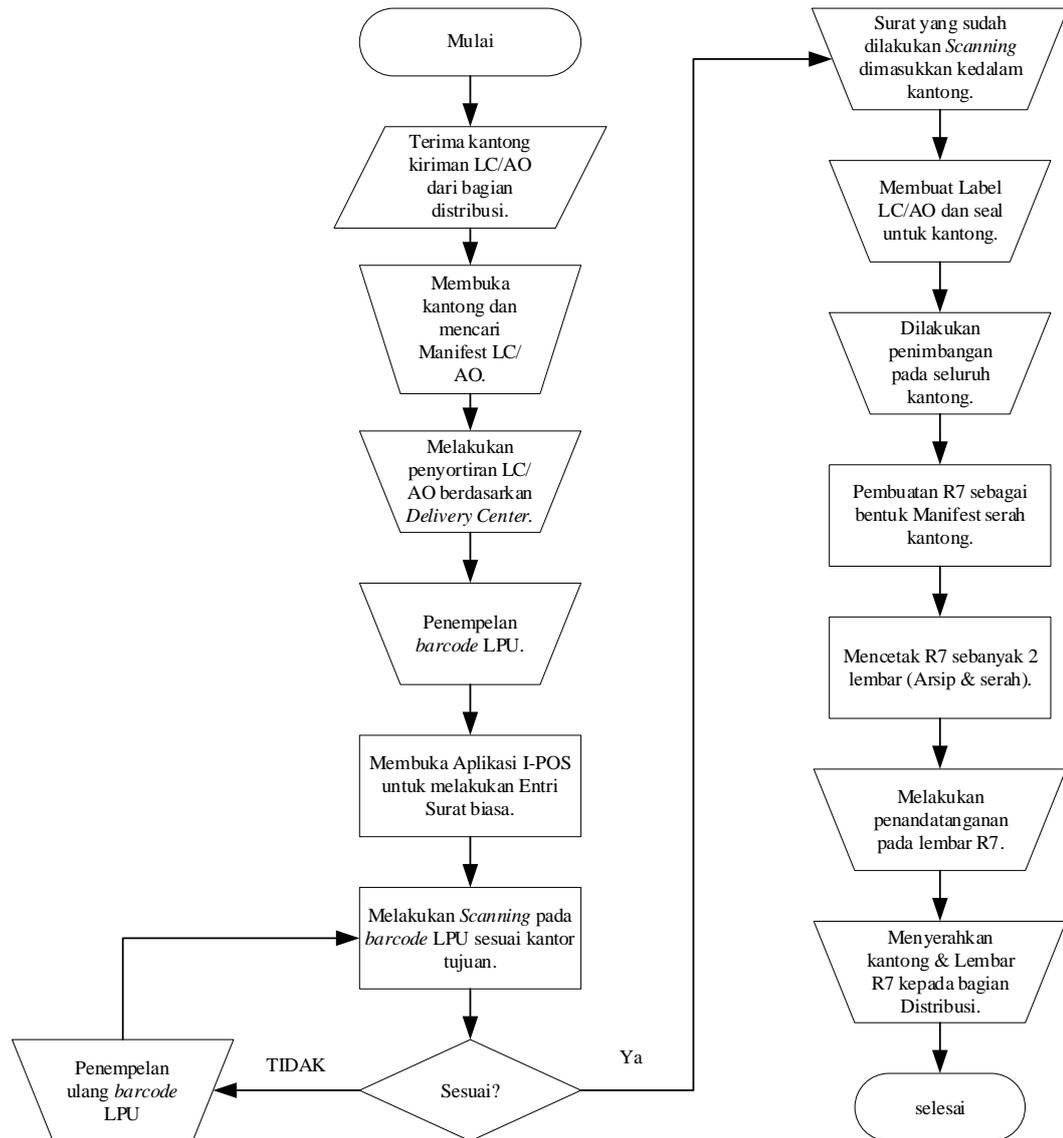
Lanjutan Tabel 3.1 Aktivitas Kerja Praktik

Tanggal	Bidang	Kegiatan
15 Agustus 2022 – 16 Agustus 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
18 Agustus 2022 – 20 Agustus 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
22 Agustus 2022 – 27 Agustus 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.
29 Agustus 2022 – 3 September 2022	Pos Internasional	Input data terima barang RLN, input data kirim barang RLN, input dokumen LC/AO.

3.3 Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara penulis meminta data kepada manajer Pos Internasional dan juga wawancara ke beberapa pegawai yang bekerja di Pos Internasional. Data yang diminta oleh penulis adalah data produksi surat bulan Juli 2022, dan beberapa pertanyaan yang menyangkut tentang kesalahan input data LC/AO. Wawancara dilakukan saat jam istirahat yaitu pada jam 12.00 – 13.00 siang hari, hal ini dilakukan agar tidak mengganggu proses kerja yang ada.

1. Alur Proses



Gambar 3.3 Alur Proses LC/AO Pos Internasional
(Sumber: PT. Pos Indonesia SPP Bandung 2022)

2. Data Produksi Dan Sebaran Surat Pos Biasa (Internasional) Bulan Juli 2022

Tabel 3.2 Data produksi dan sebaran surat pos biasa Juli 2022

no	tujuan	jumlah
1	DC ASIAAFRIKA 4040e	3702
2	DC LEMBANG 4040l	372
3	DC SOREANG 4040h	876
4	DC CIMAHI 4040i	322
5	DC CIKERUH 4040j	268
6	DC UJUNGBERUNG 4040b	1508
7	DC CIPEDES 4040c	2469
8	DC SITUSAEUR 4040d	5331
9	DC SEKEJATI 4040a	1410
10	DC PADALARANG 4040k	772
11	DC DAYEUKOLOLOT 4040g	906
12	DC CIKUTRA 4040f	1754
13	SPPBANDUNG 40400	133
14	DC MAJALAYA 4040m	300
TOTAL		20.123

(sumber: PT. Pos Indonesia SPP Bandung 2022)

3. Data Kesalahan Penginputan Data LC/AO

Berikut adalah data kesalahan input LC/AO yang terjadi pada bulan Juli 2022.

Tabel 3.3 Data Kesalahan penginputan data LC/AO

Tanggal	NO	BARCODE	KANTOR TUJUAN	BERAT (gr)	BEA	Keterangan
16 Juli 2022	1	LPU191238434946	DC Asia Afrika	50	5000	Terkirim ke DC Sekejati
	2	LPU191238434959	DC Asia Afrika	50	5000	Terkirim ke DC Sekejati
21 Juli 2022	1	LPU191238434962	DC Dayeuhkolot	50	5000	Terkirim ke DC Soreang
	2	LPU191238434975	DC Dayeuhkolot	50	5000	Terkirim ke DC Soreang
	3	LPU191238434988	DC Dayeuhkolot	50	5000	Terkirim ke DC Soreang
29 Juli 2022	1	LPU191238434991	DC Sekejati	50	5000	Terkrim ke DC Asia Afrika
	2	LPU191238435001	DC Sekejati	50	5000	Terkrim ke DC Asia Afrika
	3	LPU191238435014	DC Sekejati	50	5000	Terkrim ke DC Asia Afrika
	4	LPU191238435027	DC Sekejati	50	5000	Terkrim ke DC Asia Afrika

(sumber: PT. Pos Indonesia SPP Bandung 2022)

Dalam satu bulan terjadi sebanyak 3 kali kesalahan input LC/AO sebagai berikut:

1. Pada tanggal 16 Juli 2022 ada 2 LC/AO yang seharusnya dikirim ke DC Asia Afrika (4040E) namun karena kesalahan input terkirim ke DC Sekejati (4040A).

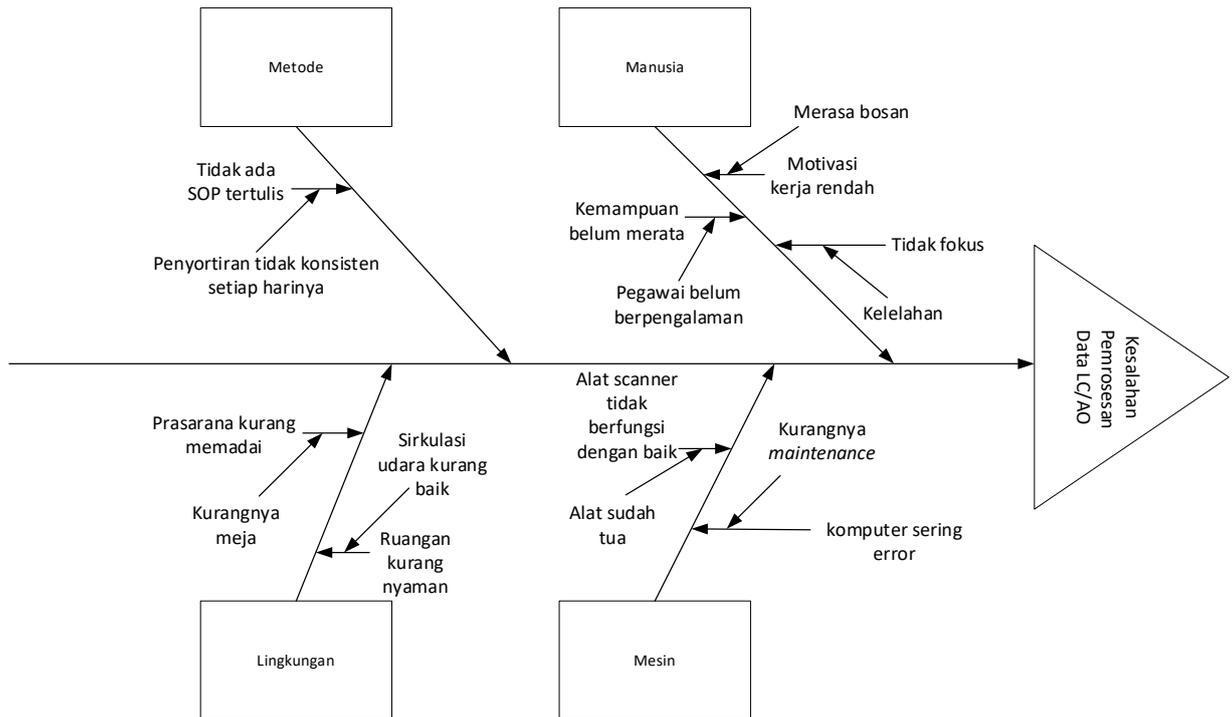
2. Pada tanggal 21 Juli 2022 ada 3 LC/AO yang seharusnya dikirim ke DC Dayeuhkolot (4040G) namun karena kesalahan input terkirim ke DC Soreang (4040H).
3. Pada tanggal 29 Juli 2022 ada 4 LC/AO yang seharusnya dikirim ke DC Sekejati (4040A) namun karena kesalahan input terkirim ke DC Asia Afrika (4040E).

3.4 Pengolahan Data & Analisis

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data, maka untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan input, penulis menggunakan diagram *fishbone* dan juga metode 5W + 1H, berikut ini gambar dan penjelasannya:

1. *Fishbone* Diagram

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 mengorganisi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebab. Berikut gambar dan penjelasan *fishbone*:



Gambar 3.4 Fishbone Diagram

Untuk penjelasan diagram *fishbone* di atas berdasarkan empat faktor utama adalah sebagai berikut:

1. Manusia

- a. Kemampuan belum merata, terdapat pegawai yang kurang berpengalaman dalam hal menyortir LC/AO berdasarkan DC.
- b. Tidak Fokus, pegawai terkadang memiliki kondisi tubuh dengan stamina yang kurang optimal karena faktor umur dan ritme kerja yang terlalu cepat yang membuat pegawai kelelahan.
- c. Motivasi kerja rendah, pegawai bertanggung jawab untuk suatu pekerjaan yang sama dalam kurun waktu lama sehingga daya semangat kerja menurun.

2. Mesin

- a. Pemeliharaan komputer masih belum baik, saat komputer digunakan sering terjadi *error* seperti komputer yang padam secara tiba-tiba saat penginputan berlangsung.

- b. Alat *scanner* tidak berfungsi dengan baik, alat *scanner* sedikit sulit untuk mendeteksi *barcode* saat melakukan pemindaian *barcode* pada LC/AO.

3. Metode

Tidak ada *standard operating procedure* (SOP) tertulis, pemrosesan LC/AO belum memiliki panduan yang jelas.

4. Lingkungan

- a. Ruangan kurang nyaman, tempat pemrosesan LC/AO mudah berdebu karna sirkulasi udara kurang baik.
- b. Prasarana kurang memadai, kurangnya prasarana seperti meja di ruangan sehingga LC/AO menumpuk dan berantakan.

Selanjutnya setelah identifikasi faktor-faktor penyebab kesalahan menggunakan diagram *fishbone*, maka langkah terakhir adalah untuk menentukan tindakan perbaikan yang sesuai dengan melakukan sebuah pemecahan masalah dengan tujuan agar adanya perbaikan menggunakan metode 5W + 1H sebagai berikut:

Tabel 3.4 Pertanyaan 5W+1H

PERMASALAHAN	FAKTOR Penyebab Kesalahan	WHAT Apa yang menyebabkan kesalahan terjadi?	WHO Siapa yang terlibat kesalahan?	WHERE Dimana penyebab kesalahan tersebut berlangsung?	WHEN Kapan penyebab kesalahan tersebut terjadi?	WHY Kenapa kesalahan tersebut bisa terjadi?	HOW Bagaimana cara mengatasi kesalahan tersebut terjadi?
Kesalahan Pemrosesan Data LC/AO	Manusia	Kemampuan belum merata	Pegawai pemroses LC/AO	Pos Internasional bagian pemrosesan LC/AO	Proses penyortiran data LC/AO	kurangnya pengalaman dalam menyortir LC/AO.	mengadakan pelatihan untuk pegawai baru dan yang lama.
		Tidak fokus	Pegawai pemroses LC/AO	Pos Internasional bagian pemrosesan LC/AO	Proses input data LC/AO	ritme kerja yang cepat dengan beban kerja yang cukup tinggi yang membuat pegawai kelelahan namun jobdesc dipegang oleh pegawai yang tidak dalam kondisi terbaik karena faktor usia.	merotasi pegawai dengan kondisi tubuh yang lebih optimal menambah pekerja untuk membagi beban kerja agar tepat waktu.
		Motivasi kerja rendah	Pegawai pemroses LC/AO	Pos Internasional bagian pemrosesan LC/AO	Proses input data LC/AO	pekerjaan dilakukan berulang kali dalam waktu lama.	rotasi pegawai yang bertanggung jawab dalam periode waktu tertentu.
	Mesin	Kurangnya pemeliharaan peralatan komputer	Pegawai pemroses LC/AO	Di PT. Pos Internasional	Proses input data LC/AO	Sering mati tiba-tiba, sering terjadi error saat digunakan.	Perawatan dan pengecekan rutin, perbaikan secara berkala terhadap komputer.

Lanjutan Tabel 3.4 Pertanyaan 5W + 1H

PERMASALAHAN	FAKTOR Penyebab Kesalahan	WHAT Apa yang menyebabkan kesalahan terjadi?	WHO Siapa yang terlibat kesalahan?	WHERE Dimana penyebab kesalahan tersebut berlangsung?	WHEN Kapan penyebab kesalahan tersebut terjadi?	WHY Kenapa kesalahan tersebut bisa terjadi?	HOW Bagaimana cara mengatasi kesalahan tersebut terjadi?
Kesalahan Pemrosesan Data LC/AO	Metode	Tidak ada <i>standard operating procedure</i> (SOP) tertulis	Pegawai pemroses LC/AO	Pos Internasional bagian sortir LC/AO	Proses penyortiran data LC/AO	Karena pemrosesan LC/AO belum memiliki panduan yang jelas.	Sebelum melakukan aktivitas kerja, manajer harus melakukan briefing terlebih dahulu kepada semua pegawai, serta semua pegawai harus menanamkan jiwa saling care dan rasa
	Lingkungan	Prasarana yang kurang memadai dan ruangan yang kurang nyaman.	Pegawai pemroses LC/AO	Ruangan PT.Pos Indonesia MPC Bandung bagian Pos Internasional	Proses input data LC/AO	Karena kurangnya prasarana seperti meja di ruangan sehingga LC/AO menumpuk dan berantakan, serta tempat pemrosesan LC/AO mudah berdebu karna sirkulasi udara kurang baik.	Caranya dengan menambah prasarana agar LC/AO tidak menumpuk dan berantakan, serta ruangan sering di bersihkan agar tidak berdebu dan mengganggu saat pemrosesan LC/AO.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Faktor yang menyebabkan kesalahan pada saat penginputan data LC/AO di bagian Pos Internasional berdasarkan metode *fishbone* diagram ada 4 faktor, yaitu faktor manusia, mesin, metode dan lingkungan.

1. Pada faktor manusia disebabkan oleh kemampuan belum merata, kelelahan, dan motivasi kerja rendah.
2. Faktor mesin disebabkan oleh pemeliharaan komputer masih belum baik.
3. Faktor metode disebabkan oleh tidak ada *standard operating procedure* (SOP) tertulis dan penyortiran tidak konsisten setiap harinya.
4. Faktor lingkungan yang disebabkan oleh ruangan kurang nyaman pada tempat pemrosesan LC/AO mudah berdebu karna sirkulasi udara kurang baik. Kemudian prasarana kurang memadai seperti kurangnya prasarana seperti meja di ruangan sehingga LC/AO menumpuk dan berantakan.

Tindakan perbaikan yang sesuai untuk mengatasi penyebab kesalahan pada faktor-faktor tersebut berdasarkan metode 5W + 1H yaitu:

1. Pada faktor manusia mengadakan pelatihan untuk pegawai baru, merotasi pegawai dengan kondisi tubuh yang lebih optimal menambah pekerja untuk membagi beban kerja agar tepat waktu, rotasi pegawai yang bertanggung jawab dalam periode waktu tertentu.
2. Tindakan perbaikan yang sesuai untuk mengatasi kesalahan pada mesin yaitu perawatan dan pengecekan rutin, perbaikan secara berkala terhadap komputer.

3. Tindakan perbaikan yang sesuai untuk mengatasi kesalahan pada metode yaitu sebelum melakukan aktivitas kerja, manajer harus melakukan briefing terlebih dahulu kepada semua pegawai, serta semua pegawai harus menanamkan jiwa saling care dan rasa inisiatif agar kejadian tersebut tidak terulang lagi.
4. Tindakan perbaikan yang sesuai untuk mengatasi kesalahan pada lingkungan yaitu dengan menambah prasarana agar LC/AO tidak menumpuk dan berantakan, serta ruangan sering di bersihkan agar tidak berdebu dan mengganggu saat pemrosesan LC/AO.

4.1 Saran

Berdasarkan kerja praktik yang telah dilakukan, penulis memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Untuk Perusahaan

Pembenahan pada beberapa aspek didalam divisi Pos Internasional masih diperlukan, tidak hanya pembenahan namun peningkatan beberapa sistem kerja lama harus digantikan dengan sistem kerja yang lebih efisien. Dalam hal ini, kepala kantor MPC Bandung lebih baik sering mengawasi proses kerja para staff, sebab ada waktu dimana sering terjadinya proses kerja yang tidak sesuai dengan SOP, dikhawatirkan bila terjadi terus-menerus akan mempengaruhi kualitas kerja para staff.

2. Saran Untuk Penelitian dan Kerja Praktik

Mencari dan menemukan tempat kerja praktik yang sesuai dengan kebutuhan program studi bahkan konsentrasi masing-masing agar dapat mempelajari secara lebih jelas mengenai teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan. Komunikatif dengan berbagai pihak, mulai dengan dosen pembimbing, dan juga Ketua Prodi. Begitupula dengan pihak tempat kerja praktik yang dituju, jangan sampai terlalu minim komunikasi.

REFLEKSI DIRI

Kegiatan kerja praktik yang penulis lakukan adalah selama kurang lebih dua bulan, yaitu mulai tanggal 4 Juli 2022 sampai dengan 3 September 2022. Setiap hari Senin – Sabtu dengan jam kerja mulai pukul 08.00 – 14.00 WIB. Adapun untuk lokasi kerja praktik penulis adalah PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400 penulis diarahkan untuk melakukan kegiatan penelitian di *shift* pagi di bagian divisi Pos Internasional.

Selama kegiatan kerja praktik, penulis diwajibkan untuk menaati peraturan yang berlaku di instansi ini. Disiplin dengan waktu operasional kantor sehingga harus belajar mengatur waktu agar tiba tepat waktu. Minggu awal terasa berat karena penulis sebelumnya jarang beraktivitas dalam keadaan rapi di jam tersebut, namun di minggu berikutnya, penulis lekas beradaptasi dan terasa sangat menyenangkan. Kemampuan manajemen waktu juga penulis terapkan dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh pegawai agar semuanya dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

Interaksi dengan banyak orang baru dengan perbedaan umur yang cukup jauh membuat penulis belajar untuk beradaptasi agar bisa mengakrabkan diri dan menghilangkan rasa canggung kepada setiap orang yang penulis temui di kantor. Caranya adalah ketika sela waktu kosong, penulis banyak berbincang kepada pegawai tentang berbagai macam hal dan ini juga membantu menghilangkan rasa bosan ketika sudah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Pada waktu yang lain penulis sempat beberapa kali ditegur untuk lebih fokus dan teliti ketika melakukan pekerjaan karena ditempatkan di bagian penginputan data LC/AO agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan kode *Delivery Center* (DC) yang menjadi tujuan pengiriman LC/AO. Jika terjadi kesalahan penulisan kode DC, maka LC/AO kemungkinan akan terjadi kesalahan tujuan pengiriman dari LC/AO.

Sifat penulis memang ingin semua pekerjaan selesai dengan cepat, namun ternyata ketelitian pun sama pentingnya agar tidak ada kesalahan yang timbul dan merugikan orang lain. Meski ada banyak yang harus dikerjakan, penulis berusaha keras untuk mengendalikan diri agar tetap tenang karena cepat atau lambat pekerjaan tersebut tetap bisa selesai. Lebih baik untuk mengerjakan semuanya dengan tenang, menggunakan pikiran yang fokus serta teliti sehingga hasil yang

didapat lebih memuaskan. Menentukan prioritas kerja adalah langkah terbaik yang penulis bisa ambil dalam menentukan apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu.

Selama kegiatan kerja praktik berlangsung penulis dipercaya dan diandalkan untuk menangani LC/AO setiap harinya. Namun, meski dipercaya untuk mengerjakan hal tersebut, penulis tidak semena-mena langsung mengerjakan pekerjaan tersebut. Tetapi penulis akan meminta persetujuan terlebih dahulu dari pegawai yang bertanggung jawab agar tidak menimbulkan masalah kedepannya jika terjadi sesuatu.

Ketika melakukan pekerjaan, penulis terkadang memiliki kesempatan untuk mengemukakan pendapat berdasarkan hal yang penulis pelajari, semisal terjadi kesalahan terkait data barang yang ditangani saat puri terima yang mengharuskan penginputan data barang secara manual ataupun di puri kirim mengenai barang yang tidak dapat diproses akibat kelebihan *massa* barang, maka penulis langsung mengonfirmasi hal tersebut kepada pegawai yang bertugas saat itu. Hal ini menjadikan penulis lebih proaktif dan percaya diri dalam berbicara kepada orang lain.

Masih banyak hal-hal lain yang mungkin terlewat dalam laporan ini, namun pengalaman yang penulis dapat benar-benar memberi pengetahuan baru bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan harus sepenuh hati agar kita bisa mencintai hal yang kita lakukan dan merasakan tanggung jawab untuk bekerja sebaik mungkin tanpa merasa terbebani. Penulis hanya bisa mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah mau menerima dan membantu penulis dalam berproses selama kerja praktik hingga laporan ini dapat selesai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank, J. (1992). *The Essence Of Total Quality Management*. New York: Prentice Hall.
- Casban, C., & Dewi, A. P. (2019). Upaya Menurunkan Tingkat Cacat pada Pipa Baja dengan Analisis Diagram Sebab Akibat dan Metode 5W+1H. *Prosiding SEMNASTEK 2019 FT Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 1-14.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Manajemen Operasi Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kamirullah, K. (2005). *Analisis Kesalahan Mahasiswa D-2 PGMI IAIN-Raniry Banda Aceh Tentang Geometri di Madrasah Ibtidaiyah Beserta Alternatif Pembelajarannya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022, September 4). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online: <https://kbbi.web.id>
- Karaman, Ç. Ç., Yalman, S., & Oto, S. A. (2017). Event detection from social media: 5W1H analysis on big data. *2017 25th Signal Processing and Communications Applications Conference (SIU)*.
- Martanihofa, M. A. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Transportasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kereta Api Prambanan Ekspres (PRAMEKS))*. Yogyakarta: FE Universitas Sanata Dharma (SKRIPSI).
- Pemerintah RI. (1995). *Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995 tentang Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos Dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

- Prasetya, H., & Lukiastuti, F. (2009). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Rosyidi, A. H. (2005). *Analisis Kesalahan Siswa Kelas II MTs Al Khoiriyah dalam Menyelesaikan Soal Cerita Yang Berkaitan SPLDV*. Surabaya: Doctoral Dissertation Unpublished.
- Russell, R. S., & Taylor, B. W. (2011). *Operations Management Edisi 7th*. New York: John Willey and Sons.
- Utami, S. S. (2009). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mempergunakan jasa transportasi PT. Solo central taxi di Surakarta . *Jurnal ekonomi dan kewirausahaan vol. 9. No. 1*, 29-44.

LAMPIRAN



Bandung, 25 Juni 202

Nomor :37/SPP Bd/Umum/0622
Lampiran :-
Hal : Permohonan Praktik Kerja
Kepada.
Ketua Prodi
S1 Manajemen Transportasi STIMLOG
Jl. Sariasih no 54 Bandung 40151

Menunjuk surat Saudara No 065/MTR/STIMLOG/E/KP/2022 tanggal 22 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.	Rinaldi Novendra Barimbing	S1 Manajemen Transportasi	13119085
2.	Neti	S1 Manajemen Transportasi	13119080
3.	SUCI Nursanah	S1 Manajemen Transportasi	13119087
4.	Rizki Maulana	S1 Manajemen Transportasi	13119086

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 tanggal 04 Juli 2022- 02 September 2022
- 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



PT POS INDONESIA (PERSERO)
SENTRAL PENGOLAHAN POS BANDUNG 40400
Jl. Soekarno-Hatta no. 558 Bandung 40286
Telp : (022) 4564110 – 7564120 Fax : (022) 7509668
e-mail : 404ksp@posindonesia.co.id



Formulir Penilaian Akhir Kerja Praktik

Dengan ini,

Nama Pembimbing Kerja Praktik : LIRA JONATAS
Perusahaan/lembaga/instansi Kerja Praktik : PT. Pos Indonesia / SPP Bandung 40400
Menyatakan bahwa peserta Kerja Praktik berikut ini :
Nama Mahasiswa : Neti
Nomor Pokok Mahasiswa : Neti / 13119080
Waktu Pelaksanaan : 09 Juli 2022 s.d 03 Sept 2022

Telah menyelesaikan Kerja Praktik di perusahaan/lembaga/instansi kami. Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan Kerja Praktik, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No.	Aktivitas Yang Dinilai	Nilai (Berbentuk Angka)
1	Sikap/Sopan Santun	98
2	Kedisiplinan	98
3	Kesungguhan	98
4	Kemampuan Bekerja Mandiri	98
5	Kemampuan Bekerja Sama	98
6	Ketelitian	97
7	Kemampuan Mengemukakan Pendapat	96
8	Kemampuan Menyerap Hal Baru	97
9	Inisiatif dan Kreatifitas	96
10	Tanggungjawab Kerja Praktek	97

Bandung, 03 Sept 2022

Pembimbing Kerja Praktik



LIRA JONATAS

NIPPT 98330599
Tanda Tangan dan Stempel Perusahaan

Keterangan : Kriteria Penilaian sebagai berikut:

-Sangat Baik = A (85-100) -Baik = B (71 - 84)
-Cukup = C (50-70) - Kurang= D (< 50)



Jurnal Kegiatan Kerja Praktik

Nama : Neti
NPM : 13119080
Posisi : Pos Internasional (*incoming*)

No	Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Paraf Pembimbing Lapangan
1	05/07/2022	Bimbingan bersama karyawan mengenai input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
2	06/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	99	6
3	07/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	99	6
4	08/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	98	6
5	09/07/2022	Libur Idul Adha		
7	11/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO, Pembekalan bersama manager distribusi tentang divisi distribusi	98	6
8	12/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	99	6
9	13/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	99	6
10	14/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	98	6
11	15/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	98	4
12	16/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	99	6

14	18/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO, Pembekalan magang bersama Kepala Kantor tentang SPP Bandung	99	6
15	19/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	98	6
16	20/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN)	98	6
17	21/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO.	99	6
18	22/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
19	23/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
21	25/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	0
22	26/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
23	27/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
24	28/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	6
25	29/07/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO, Makan bersama karyawan Pos Internasional dan SDM dalam rangka silaturahmi	98	6
26	30/07/2022	Libur 1 Muharram		
28	01/08/2022	Input Dokumen LC/AO, pembekalan bersama Wakil Kepala Kantor mengenai belum adanya layout, alur kerja, sop dan jobdesk.	99	6
29	02/08/2022	Input Dokumen LC/AO	99	6
30	03/08/2022	Input Dokumen LC/AO	99	6
31	04/08/2022	Input Dokumen LC/AO, Pembekalan manager Incoming tentang divisi incoming dalam luar negeri	98	6
32	05/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN), Pembekalan bersama manager POSINT tentang Pos Internasional	99	6
33	06/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN)	99	6
35	08/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN)	99	6

		LN)		
36	09/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN)	99	6
37	10/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN)	99	6
38	11/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	6
39	12/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	6
40	13/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
42	15/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
43	16/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
44	17/08/2022	Libur 17 Agustus		
45	18/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	6
46	19/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	6
47	20/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN)	99	6
49	22/08/2022	Input Dokumen LC/AO	99	6
50	23/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN)	99	6
51	24/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	6
52	25/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	99	6
53	26/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO, makan bersama karyawan Pos Internasional dalam rangka HUT Pos Indonesia	98	6
54	27/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan ikut memeriahkan acara HUT Pos Indonesia	99	6
56	29/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO	98	6
57	30/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN) dan Input dokumen LC/AO dengan sistem pengolahan baru	98	6

58	31/08/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN), Makan bersama dalam rangka pelepasan Manager Pos Internasional	99	6
59	01/09/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN), Input dokumen LC/AO, Membantu pengolahan X13	99	6
60	02/09/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN), Input dokumen LC/AO, Membantu pengolahan X13	98	6
61	03/09/2022	Input barang Register Luar Negeri (R LN), Makan bersama dalam rangka perpisahan magang	99	6

Bandung, 03 September 2022

Mengetahui,

Manajer Pos Internasional



[Handwritten signature]

LRS JONATAS
Nippos 983300599



SURAT KETERANGAN

Nomor : 83/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 : Neti
Fakultas/Program Studi : S1 Manajemen Transportasi
NPM : 13119080
Perguruan Tinggi : STIMLOG

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400 terhitung mulai tanggal 04 Juli 2022 sd 03 September 2022 nilai BAIK.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Ka. SPP Bandung 40400
Manager Inquiry


 Lira Jonatas
NIPPOS : 983390599



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN TRANSPORTASI

Jl. Sariasih No. 54 Sarjadi-Bandung 40151. Telp. 022-2019218, Fax. 022-2019218. <http://www.stimlog.ac.id>



FORM BIMBINGAN KERJA PRAKTIK

NAMA : Neti

NPM : 13119080

NAMA PERUSAHAAN KP : PT. Pos Indonesia – SPP Bandung 40400

DOSEN PEMBIMBING : Anggi Widya Purnama, S.T., M.T.

No.	Tanggal	Topik Bimbingan	Paraf Pembimbing	Paraf Mahasiswa
1.	24 Juli 2022	Membahas permasalahan yang	Anggi	
2.		ada pada PT. Pos Indonesia		
3.		MPC Bandung		
4.	4 Agustus 2022	Membahas beberapa poin apa saja	Anggi	
5.		yang harus dilakukan saat awal		
6.		menyusun laporan		
7.	7 Agustus 2022	Membahas poin-poin yang sudah	Anggi	
8.		disusun pada laporan		
9.	9/September 2022	progress Bab 1 - Refleksi diri	Anggi	
10.		dan Revisi		
11.	12 Sept 2022	progress revisi Bab 1 - Refleksi diri	Anggi	
12.	30 Sept 2022	REVISI	Anggi	
13.	3 Okt 2022	Acc	Anggi	
14.				
15.				