

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai hasil pengamatan penulis selama melaksanakan kegiatan praktek kerja yang dimulai pada tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan 03 April 2020 di PT. Pos Indonesia (Persero) SSP Bandung. Dalam hal ini penulis akan membahas mengenai sistem pengolahan serta sistem pendistribusian paket pos di bagian paket Kantor Pos SSP Bandung. Sebelum membahas tentang sistem pengolahan dan sistem pendistribusian paket pos, penulis akan menjabarkan terlebih dahulu mengenai pedoman dasar dalam sistem pengolahan serta pendistribusian tersebut.

### **4.1 Definisi Distribusi**

Cepat atau lambat alat atau barang yang di simpan dalam gudang atau tempat penyimpanan akan di keluarkan guna Distribusikan kepada pihak yang membutuhkan. Dalam pendistribusian perlu juga diusahakan bagaimana agar pengiriman alat atau barang berjalan dengan aman dan dengan biaya yang murah dalam artian pengiriman secara efektif dan efisien. Pengertian distribusi itu sendiri adalah proses yang menunjukkan penyaluran barang dari produsen sampai tangan masyarakat konsumen. Produsen artinya orang yang melakukan kegiatan produksi. Konsumen artinya orang yang menggunakan barang atau pemakai barang atau jasa dan orang yang melakukan kegiatan distribusi disebut distributor. Distribusi adalah merupakan kegiatan ekonomi yang menjembatani kegiatan produksi dan konsumsi. Berkat distribusi barang dan jasa dapat sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian kegunaan barang dan jasa tersebut akan lebih meningkat setelah dapat di konsumsi. Dari apa yang baru saja diuraikan tampaknya bahwa distribusi turut serta meningkatkan kegunaan menurut tempatnya (*place utility*) dan menurut waktunya

(*time utility*)

Distribusi menurut Winardi (1986:299) dalam bukunya, "*Prinsip-prinsip Manajemen*" yang dimaksud dengan saluran distribusi adalah "merupakan suatu kelompok perantara yang berhubungan erat satu sama lain dan yang menyalurkan produk-produk pada pembeli"

Menurut Prof. Dr. Mr. S. Prajudi Atmosudirjo S. H. Dalam bukunya "*Dasar-dasar (Pengantar Study) Administrasi Niaga (Business Administration)*" (1982:286) seri 5, "Distribusi" adalah bidang keahlian dan kegiatan-kegiatan untuk mendekatkan barang-barang kita (*commodities, merchandise*) sedekat-dekatnya dan ditempatkan semenarik-menariknya kepada warga masyarakat, calon-calon atau peminat pembeli, sedemikian rupa, sehingga mereka yang tadinya sudah menjadi langganan atau pemakai barang-barang merk lain mulai pikir-pikir untuk membeli dan memakai barang-barang (produk) perusahaan kita.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3* (2007:270) memberikan pengertian tentang distribusi dan pendistribusian adalah sebagai berikut:

Distribusi yaitu:

- A. Pembagian barang keperluan sehari-hari kepada penduduk atau kepada pegawai, anggota tentara, polisi, dan sebagainya.
- B. Penyaluran barang kepada beberapa orang atau ke beberapa tempat.
- C. Pendistribusian yaitu pembagian, penyebaran ke tempat-tempat secara merata

#### **4.2 Tahapan Sistem Pengolahan dan Pendistribusian Paket Pos**

Tahapan sistem pengolahan dan pendistribusian Paket Pos pada dasarnya sama dengan dengan tahapan sistem umumnya yakni dimulai dari *input – process – output*. Bedanya dalam pengolahan paket lebih dijabarkan lagi menjadi 5 tahapan, yaitu : *Collecting* (Pengumpulan), *Processing* (Pengolahan),

*Transporting* (Pengiriman), *Delivering* (Pengantaran), dan *Reporting* (Pelaporan).

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh bapak Adang selaku Supervisor Paket Pos “Dalam pengolahan dan pendistribusian paket pos pada dasarnya mengacu pada pedoman CPTDR, yaitu *Collecting* (Pengumpulan), *Processing* (Pengolahan), *Transporting* (Pengiriman), *Delivery* (Pengantaran), *Reporting* (Pelaporan)”

#### **4.2.1 COLLECTING (PENGUMPULAN)**

*Collecting* merupakan tahap pertama dari aktivitas operasi dalam jasa pos. Terdiri dari aktivitas pelanggan dalam mengirimkan surat pos/paket pos hingga diterima oleh kantor pos PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos SPP Bandung menyediakan beberapa fasilitas untuk memudahkan proses kolekting.

Kegiatan pengumpulan adalah proses penerimaan paket pos dari pengirim yang diterima melalui KPC (Kantor Pos Cabang) maupun dari perusahaan yang mengadakan kerjasama pada loket baik loket RETAIL serta fasilitas-fasilitas pelayanan pos meliputi loket SPP, loket KP cabang, loket agen pos, dan unit pelayanan bergerak (PKK, PKD, Possarling) Penerimaan dari KPC di wilayah

Bandung dan sekitarnya akan dikirimkan ke SPP Bandung pada jadwal yang telah ditentukan. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Mas Ayyub selaku petugas puri paket pos yaitu :

“Penerimaan dari KPC (*Incoming*) wilayah Bandung dan sekitarnya sudah tercantum dalam jadwal, seperti dari KPC-KPC di Bandung akan dikumpulkan di SPP Bandung pada jam 17.00 WIB, sedangkan dari KPC Tasik dan Garut akan diterima di SPP Bandung pada pukul 18.30. Berbeda dengan pelanggan yang langsung mengirim melalui Kantor Pos SPP Bandung yang langsung bisa diolah, paket yang berasal dari KPC biasanya dikumpulkan dulu lalu dikirimkan ke SPP Bandung untuk diolah. Jadi, cenderung lebih lama pengirimannya daripada yang

mengirimkan dari SPP Bandung.” (wawancara tanggal 24 April 2020) Dalam proses *Collecting* kiriman produk jasa paket pos, pegawai loket PLB (Pusat Layanan Bisnis) yang menangani semua aktivitas tersebut. Prosedurnya

diantaranya :

**a) Penerimaan di loket**

Petugas loket harus memeriksa apakah kiriman tersebut :

- Telah dikemas dengan baik/kuat
- Tidak melampaui batas maksimal ukuran dan berat (jika
- melampaui dapat dialihkan ke layanan paket perlakuan khusus

Tidak berisi barang yang dilarang pengirimannya melalui paket pos Apabila terdapat keragu-raguan tentang isi paket atau kurang sempurna pangemasannya, maka paket tersebut oleh pengawas dapat diminta untuk dibuka atau bila perlu dapat ditolak

Berdasarkan peraturan yang berlaku di paket pos, yang dilarang dikirim dengan Layanan Paket Pos meliputi :

- (a) Barang – barang yang karena sifat atau bungkusnya dapat menimbulkan bahaya bagi petugas pos dan lainnya atau dapat mengotori/merusak kiriman diantaranya, bubuk pemutih, peroksida, *accu*/baterai basah, makanan basah/berminyak, dan benda cair.
- (b) Benda yang dapat meledak atau menyala atau dapat terbakar seperti, senjata api, peluru, mercon, korek api dan gas, dan bahan peledak lainnya.
- (c) Binatang dalam segala kondisi (hidup atau mati)
- (d) Uang logam, uang kertas Bank dan surat berharga bagi pengunjung, platina, emas/perak, permata, perhiasan, dan barang berharga lainnya.

- (e) Barang yang menyinggung kesusilaan.
- (f) Candu morphin, kokain, dan obat terlarang lainnya (narkoba).
- (g) Bahan biologis yang mudah busuk dan mudah menularkan penyakit.

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Mas Arif selaku Petugas Locket Paket Pos :

“Barang/benda yang tidak boleh dikirimkan melalui paket pos sudah tertera jelas di peraturan paket pos, seperti benda yang dapat meledak, obat-obatan terlarang, hewan dalam segala kondisi, dan lain sebagainya. Namun terkadang ada beberapa pelanggan yang barangnya melanggar ketentuan memaksa barangnya untuk dapat dikirimkan. Kalau sudah begitu, biasanya hal ini akan saya rundingkan dengan Pak Anang. Untuk barang-barang yang memang sudah tidak bisa ditolerir terpaksa akan tetap ditolak, namun untuk barang-barang yang masih bisa ditolerir saya sarankan untuk dibungkus dengan pembungkus yang kuat serta apabila ada barang yang dikirim pelanggan tersebut yang dapat merusak paket orang lain maka akan dikenai ganti rugi sesuai aturan yang berlaku” (wawancara tanggal 24 April 2020)

#### **b) Menimbang berat kiriman**

Semua kiriman paket pos yang selesai akan dikirim oleh loket Paket Pos harus ditimbang berat produk jasa tersebut. Penimbangan tersebut berdasarkan tarif kilogram pertama ditambah tarif perkilogram berikutnya, dengan ketentuan tarif minimal adalah tarif sampai dengan tingkat berat 3 (tiga) kilogram. Selebihnya dihitung per kilogram untuk Paket Pos Biasa berdasarkan berat volumetrik ataupun berat aktual yang digunakan untuk menentukan harga pengiriman Paket Pos tersebut. Berat maksimal kiriman paket pos biasa adalah 50 kilogram (untuk lebih dari 50 kilogram menggunakan dua resi) dan untuk kiriman non standar, penentuan berat kiriman tidak mempergunakan berat aktual tetapi dihitung dengan perhitungan

volumetrik. Bila menurut perhitungan, berat volumetrik lebih besar dari berat aktual kiriman maka yang dipergunakan sebagai dasar perhitungan tarif adalah berat

### c) volumetrik

Perhitungan berat tersebut juga berlaku untuk Paket Pos Kilat Khusus serta Paket Pos Biasa Internasional dan Cepat Internasional, namun dengan ketentuan tarif minimal dan berat maksimal yang berbeda tentunya. Sedangkan untuk Paket Pos Perlakuan Khusus dan Paket Pos *Trucking Freight Forwarding* mempunyai rumus perhitungan berat serta ketentuan-ketentuan yang berbeda dengan paket pos lainnya, karena ketentuan-ketentuan yang terdapat pada kedua paket tersebut merupakan kesepakatan pihak pos dengan pelanggan. **Penempatan (*entry*) data kiriman**

Petugas loket harus mengentry/memasukkan data kiriman paket pos ke aplikasi komputer I-POS (*Integrated Postal Operating System*). Data tersebut terdiri dari kota atau kantor pos tujuan, berat daripada kiriman paket pos, nama dan alamat tujuan paket pos, nama dan alamat pengirim, dan informasi lainnya yang dibutuhkan. Semua data harus dimasukkan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan langkah proses dalam Divisi Pengiriman (Puri Antar-an).

#### a. Bukti kiriman dan daftar pengantar kiriman

Dalam bukti kiriman paket pos, antara surat pos maupun paket pos, petugas loket pos seharusnya lebih hati – hati. Mengisi “**daftar pengantar kiriman**” yang ditandatangani oleh petugas loket paket dan pengirimnya. Terdiri dari 4 lampiran yaitu lampiran putih untuk pengirim, lampiran kuning untuk pemasaran, lampiran merah untuk akuntansi, dan lampiran biru untuk petinggal atau arsip.

#### b. Memberi stempel pos

Petugas loket pos PLB (Pusat Layanan Bisnis) selalu memberikan stempel pos pada setiap kiriman paket pos, karena stempel/cap pos sangatlah penting sebagai

bukti bahwa paket tersebut sah. Stempel pos paket pos menunjukkan tanggal pengiriman dan kode pos serta nama kantor pos pengirim paket pos. Jika petugas loket PLB lupa untuk memberi stempel pos pada paket pos, maka dibebankan akan kehilangan pelanggan.

#### **c. Memberi lampiran bukti pengiriman (resi) pada kiriman**

Bukti kiriman (resi) terdiri dari 2 lampiran dalam warna yang berbeda. Lampiran bukti kiriman Paket Pos diberikan ke kantor pos tujuan (1 lampiran), pengirim, dan kantor pengirim/kantor pos setempat (sebagai arsip), mengingat bukti kiriman berfungsi sebagai bukti salinan pengiriman. Hal ini juga bagi kantor pengirim, pengirim, dan penerima (alamat tujuan). Bukti kiriman (resi) harus dilampirkan pada kiriman paket pos setelah dilengkapi pada data kiriman. Pada Paket Pos, resi yang harus dilampirkan yaitu lampiran pertama (ke kantor pos tujuan).

#### **d. Memberikan resi pengiriman ke pengirim**

Resi merupakan lembar kedua dan ketiga dari Bukti Pengiriman (*Consignment Note*) yang berisi data kiriman dan dilengkapi dengan nomor *barcode* yang berfungsi sebagai bukti pengeposan kiriman dimana nama si penerima, pengirim dan bea kiriman sudah tertera pada resi/berita terima yang dibuat dalam register serba guna yang dibuat rangkap dua yang diberikan kepada pengirim setelah pengirim membayar ongkos/biaya pengiriman paket pos. Sebelum pelanggan membayar ongkos/biaya pengiriman, kiriman paket pos tidak akan di tempatkan pada kantong pos, hal ini berarti bahwa kiriman paket pos tidak akan dikirim sampai pengirim membayar ongkos/biaya pengirim

#### e. Laporan neraca loket pos

Pada akhir kegiatan, petugas membuat rekap pertanggungjawaban yang *diprint out* dan dicatat pada buku neraca loket paket pos untuk pembukuan.

#### 4.2.2 PROCESSING (PENGOLAHAN PAKET POS)

*Processing* merupakan tahap kedua dari aktivitas operasi dalam jasa pos. Kegiatan pengolahan (*Processing*) secara garis besar dibagi menjadi dua, yaitu pengolahan dikantor asal dan pengolahan dikantor tujuan.

##### a) Pengolahan di Kantor Asal

Pengolahan dikantor asal dimulai dari kegiatan **Penyortiran, Pencatatan dan Penutupan**. Agar kegiatan tersebut efektif dan sistematis perlu diatur supaya kegiatan penyortiran dan pencatatan perlu dilakukan secara berangsur-angsur (tidak sekaligus) selama masa olah, sedangkan kegiatan penutupan dilakukan menjelang akhir masa olah.

##### 1) Penyortiran dan Penempatan (entry) data.

Paket pos disortir berdasarkan kantor pos/kota tujuan paket untuk setempat atau kantor lain untuk para petugas antaran sesuai jalan antarnya masing – masing. Pelaksanaan yang diproses mulai dari *entry data* yaitu *discan barcode* resi paket yang masuk pada **aplikasi penerimaan advis kiriman** yaitu daftar rincian isi kiriman dari kota asal ke kota tujuan dimana data harus sama dengan jumlah dari resinya. Memasukkan data ke dalam aplikasi I – POS puri terima apabila jumlah kiriman, nomor advis, nomor kantong pos tersebut sesuai dengan lampiran bukti kiriman dalam advis kirim maka dilanjutkan diserahkan kepada mandor pengantar untuk pengecekan apakah sudah final ataupun beres.

## 2) Pencatatan

Setelah melalui proses penyortiran dan penempatan, selanjutnya petugas puri kirim melakukan tutupan kiriman paket pos sesuai dengan kota tujuan dengan diberikan nomor urut tahunan dan mencatatnya pada buku pengawasan kirim.

## 3) Penutupan

Dalam penutupan advis, pembungkusan paket pos yang telah disortir tersebut menggunakan kantung yang telah disediakan, yaitu menggunakan kantung paket.

Alur prosesnya adalah :

- (a) Advis kirim dimasukkan ke kantung tersebut.
- (b) Kantung ditali, diplombir dan diberi label pos yang dicantumkan nama kantor asal, kantor tujuan, berat, nomor *barcode*, nomor advis, serta tanggal proses.

## 4) Pengolahan di Kantor Tujuan

Pengolahan dikantor tujuan dimulai dari pembukaan kantung/kiriman paket pos di kantor tujuan sampai dengan paket tersebut diserahkan ke bagian ekspedisi untuk diolah lebih lanjut. Alurnya adalah sebagai berikut :

- 1) Setiap barang di kantong Paket Pos dicocokkan terlebih dahulu bentuk fisik barangnya dengan keterangan yang terdapat di bukti advis pengiriman
- 2) Apabila terdapat selisih (selisih lebih atau kurang), demikian pula apabila terdapat kerusakan PP, maupun ketidakcocokan barang yang di kantong dengan keterangan di advis maka akan dilaporkan ke pengawas / KKP untuk dibuatkan berita acara P6

- 3) Apabila terjadi kesalahan kiriman, kekeliruan atau kelebihan/kekurangan biaya kirim maka hal tersebut dilaporkan kepada pengawas / KKP untuk dibuatkan berita acara
- 4) Duplikat advis PP8 yang telah diterima dari kantor asal/puri kirim diberi keterangan tanggal penerimaan kiriman paket pos.
- 5) Selanjutnya paket pos diserahkan kepada bagian ekspedisi (pengantaran) untuk dikirim ke alamat tujuan. Apabila penerima didapati tidak berada di alamat tujuan maka paket pos akan diserahkan ke loket terima agar si penerima mengambil langsung di kantor pos.

#### **4.2.3 TRANSPORTING (PENGIRIMAN)**

*Transporting* adalah kegiatan pengiriman barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain. *Transporting* yang secara umum adalah rangkaian kegiatan mengirim / mengangkut barang dari PT. Pos Indonesia sampai ke pelanggan baik pelanggan korporat maupun ritel dengan menggunakan salah satu moda transportasi, yang dapat meliputi moda transportasi darat, laut, maupun udara.

*Transporting* merupakan tahap ketiga dari aktivitas operasi dalam jasa pos. Terdiri dari aktivitas pengiriman produk paket pos ke alamat kota tujuan kota oleh Kantor Pos baik melalui darat, laut, maupun udara. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos SPP Bandung menyediakan beberapa fasilitas untuk memudahkan proses *transporting*/distribusi. Aktivitas *transporting* distribusi produk jasa paket pos ke alamat kota oleh kantor pos baik melalui darat, laut, maupun udara. Dimulai ketika Paket Pos tersebut telah diproses oleh Divisi Pelayanan Locket Bisnis (PLB) Paket Pos dan dikirim ke alamat pelanggan. Proses *transporting* Divisi Pelayanan Locket Bisnis (PLB) secara garis besar meliputi beberapa prosedur :

**a) Penyortiran.**

Pengelompokkan paket pos berdasarkan kota/kabupaten tujuan di wilayah regional Bandung yang meliputi (Antapani, Soreang, Kopo, Dll)

**b) Penempatan (*entry data*)**

Melakukan entry data/pengolahan data kiriman Paket Pos dan melakukan pencetakan Advis kiriman paket pos serta mentransfer data dimaksud ke server pusat. Melakukan proses pengolahan kantung (proses Scan Label Alamat, Penimbangan, Seal Pengaman) serta mempersiapkan kelengkapan administrasi kantung pos yang dimaksud. Mempersiapkan dan mencetak Daftar Pengantar Kantung pos dengan mencatat nomor urut pengiriman, kantor tujuan, dan nomor alat angkutan yang digunakan.

**c) Pendistribusian.**

Proses pendistribusian paket pos yang dilaksanakan dengan proses menyerahkan kantung pos ke pihak pengangkut yang ditugaskan menyerahkan dan mendistribusikan kantung pos ke pelanggan. Dengan memasukkan paket pos ke kantung pos yang telah tersedia berdasarkan Label Kantong yang telah discan barcode kantong dan stempel pos melalui aplikasi *entry* kiriman advis kirim pada loket PLB (Pelayanan Loker Bisnis) berdasarkan nomor trayek tujuan atau yang disebut dengan kode pos kota/kabupaten dan berat paket. Pengiriman secara langsung dikemukakan oleh bapak Tarmin selaku petugas pengantaran paket pos yaitu meliputi :

“Kota setempat yang telah berhubungan dengan Paket Pos meliputi kota/kabupaten Antapani, Soreang, Kopo, dll. Untuk Kota Bandung dibagi menjadi 3 wilayah pendistribusian yaitu Bandung Utara, Bandung Selatan, dan Bandung Barat. Bandung Utara meliputi kelurahan kelurahan di wilayah Bandung Utara (Dago sampai Caringin tilu), Bandung Selatan meliputi kelurahan-kelurahan di wilayah

Bandung Selatan (Ciwidey sampai Pangalengan), Bandung Barat meliputi (Padalarang sampai Cihampelas). Sedangkan untuk kabupaten-kabupaten lain langsung dikirim ke KPC setempat”. (wawancara tanggal 24 April 2020)

**d) Perubahan status dan pencetakan.**

Melakukan *transfer data* terhadap hasil pengolahan kantung pos yang dimaksud, melakukan pengawasan terhadap Nomor Urut Daftar Pengantar Kantung pos menurut kantor tujuan masing – masing. Penutupan advis kiriman dimana paket pos masuk pada puri terima, di DO (*Delivery Order*) untuk mengubah status penerima, penutupan advis dan dicetak 2 lampiran yaitu lembar 1 untuk kantong pengiriman surat sebagai bukti besarnya jumlah kiriman surat tersebut kepada kantor pos tujuan dan lembar 2 untuk kantor pos sebagai arsip laporan.

**4.2.4 DELIVERING (PENGANTARAN)**

*Delivering* merupakan tahapan keempat dari aktivitas operasi dalam jasa pos. Terdiri dari aktivitas dalam pengubahan status kiriman produk jasa paket pos sesuai dengan rute sebelum dikirim PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos SPP Bandung menyediakan beberapa fasilitas yang memudahkan proses *delivering order*. Aktivitas pengiriman merupakan tanggung jawab Divisi Pengiriman Pos, terdiri dari kiriman surat kilat khusus, surat biasa maupun paket pos. Rentang waktu jasa pengiriman paket pos oleh PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung yang dikemukakan oleh bapak Fajar selaku petugas pengantaran paket pos yaitu :

“Di dalam Paket Pos (Biasa maupun Kilat Khusus) sebenarnya tidak ada batasan waktu pengiriman, namun untuk toleransi waktu pengiriman adalah H+14 (2

minggu) untuk seluruh pengiriman ke Pulau Jawa. Pengiriman paket pos ke luar Jawa waktunya menyesuaikan dengan situasi dan kondisi cuaca karena pengiriman ke luar Jawa menggunakan kapal, sedangkan untuk Paket Pos Kilat Khusus menggunakan Pesawat Terbang.”(wawancara tanggal 24 April 2012)

Aktivitas *delivering*/proses aktivitas dalam perubahan status kiriman produk jasa paket pos sesuai jumlah paket pos sebelum dikirim oleh pengantar/kurir. Dimulai ketika produk paket pos tersebut sebelum dikirim ke alamat pelanggan. Proses *delivering* Divisi Pelayanan Locket Bisnis (PLB), meliputi :

- 1) Penerimaan kiriman paket pos dari armada truk oleh petugas scan kantong dan diterima oleh petugas scan kantong
- 2) Mengisi Buku Pengawasan Perjalanan Spm secara lengkap dan akurat dan memeriksa dan mencocokkan *Delivery Order* (Bukti Serah Kiriman R7) dengan kiriman paket pos yang diberikan oleh Bagian *Processing*.
- 3) Sebelum membuka aplikasi I-POS kantong, *download* (unduh) data dari server pusat mengenai pola R7
- 4) Paket pos yang telah diproses oleh Bagian *Processing* disortir berdasarkan alamat tujuan, diperiksa dan dicocokkan *Delivery Order* (Bukti Serah Kiriman R7) dan dilakukan proses antaran/pengiriman sesuai dengan jalan antar dan prosedur yang telah ditetapkan sebelum didistribusikan oleh petugas antaran harus diperiksa terlebih dahulu kelengkapan paket pos.
- 5) Perubahan status paket sebelum diantar, petugas antaran diharapkan mengerjakan tugasnya yaitu dengan *scan barcode* resi surat yang akan menyerahkan dan melaporkan hasil dari proses antaran yang telah dilaksanakan ke Petugas *Processing*. Petugas puri terima memvalidasi terlebih dahulu.

- 6) Semua PP yang akan diantar oleh pengantar PP terlebih dahulu dicatat pada register I-POS
- 7) PP yang berhasil diserahkan kepada alamat atau orang yang serumah dengan si alamat sebagai bukti penerimaannya, penerima membubuhkan tanda tangan pada resi I-POS
- 8) PP yang tidak berhasil diserahkan (misalnya karena rumah tertutup) maka petugas pengantar dapat meninggalkan surat panggilan PP-14 (sekarang X-13) di rumah si alamat yang bersangkutan untuk datang ke kantor untuk mengambil PP tersebut.
- 9) Bila si penerima menolak menerima PP yang diantar untuk menulis penolakannya pada resi I-POS serta membubuhkan tanda tangan.
- 10) Setelah pengantar selesai melaksanakan antaran maka pada saat kembali ke kantor harus menyerahkan sebagai berikut:
  - a) PP yang tidak berhasil diserahkan beserta resi I-POS
  - b) Resi I-POS yang telah ditandatangani si penerima Adapun kendala dalam pengantaran paket pos yang dikemukakan Agus selaku petugas antaran paket pos adalah :

“Seringkali alamat tujuan yang tertera di advis kurang lengkap sehingga menyulitkan pengantaran ke penerima paket. Hal ini juga ditambah dengan tidak dicantulkannya nomor telepon yang bisa dihubungi, jadi kami harus bertanya dahulu dengan Ketua RT atau RW terdekat untuk menanyakan kebenaran alamat. Selain itu, kesalahan dalam penulisan alamat waktu proses penerimaan paket juga dapat menyesatkan proses pengantaran, oleh karena itu kami biasanya mengkonfirmasi dulu dengan petugas penerima.” (wawancara tanggal 24 April

2020)

#### **4.2.5 REPORTING (PELAPORAN)**

Prosedur-prosedur yang terdapat dalam sistem distribusi paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung *Reporting* merupakan tahapan kelima dari aktivitas operasi dalam jasa pos. Terdiri dari aktivitas dalam pelaporan status kiriman produk jasa paket pos baik yang berhasil diantar maupun gagal antar kepada alamat/penerima paket pos. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Solo 57100 menyediakan beberapa fasilitas untuk memudahkan proses *reporting* tersebut. *Reporting* disebut juga dengan pelaporan kiriman status paket pos baik yang berhasil maupun yang gagal menuju alamat yang dituju pada paket pos yang diantar oleh petugas kurir. Aktivitas *reporting* / proses aktivitas dalam pelaporan status kiriman produk jasa paket pos apakah gagal atau berhasil diantarkan oleh kurir / petugas antaran sampai kepada alamat tujuan. Berikut merupakan alur dari *Reporting*

### **4.3 Prosedur-prosedur yang terdapat dalam sistem distribusi paket pada PT.**

#### **Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung**

##### **a) Prosedur Pengisian Tanda Terima Pengiriman Paket**

Petugas pengiriman mengisi sebagian tanda terima pengiriman paket yang telah disediakan tanpa coretan rangkap 3 dan diserahkan kepada bagian penerimaan untuk diisi petugas. Kemudian dibuat PP 8 yaitu nomor advis kiriman dan label kantong pos

##### **b) Prosedur Paket Masuk Gudang**

Setelah pembuatan PP 8 dan label kantong pos, petugas membungkus paket dengan plastik dan diikat dengan timah plumber kemudian dimasukkan dalam gudang. Petugas memisahkan paket ke dalam kelompok paket : daerah Jawa, luar Jawa, dan Luar Negeri.

### **c) Prosedur Pembuatan Dokumen**

Petugas membuat R7 yaitu bukti serah untuk mengirim paket pos ke alamat yang dituju.

### **d) Prosedur Pengiriman dan Transportasi**

Setelah paket selesai diproses dan diserahkan ke bagian transportasi beserta dokumen-dokumen yang diperlukan dan siap dikirim ke kantor tujuan dengan menggunakan transportasi darat, laut, dan udara.

## **4.4 Dokumen-dokumen yang digunakan dalam sistem distribusi paket pada**

### **PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung**

#### **a) Tanda terima pengiriman paket**

Tanda terima pengiriman ini sebagian diisi pengirim, terkait nama pengirim paket, alamat pengirim, isi paket, nama penerima dan alamat penerima. Sebagian lagi diisi petugas, terkait jenis paket, ukuran dan tarif. Tanda terima pengiriman dibuat rangkap 3 (tiga), lembar 1 (satu) untuk pengirim, lembar 1 (satu) untuk diarsip dan lembar terakhir untuk kantor tujuan.

#### **b) Dokumen perjalanan**

Dokumen perjalanan ini terdiri dari :

- 1) Tanda terima pengiriman paket (Resi I-Pos)
- 2) PP 8 yaitu nomor advis
- 3) Label Kantong Pos
- 4) X-13 yaitu panggilan
- 5) R7 yaitu bukti serah

#### **4.5 Konsumen atau pelanggan merupakan bagian dari sistem distribusi paket pada Kantor Pos SPP Bandung**

##### **A) Pengirim**

Konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung, terutama pengiriman paket adalah seluruh kalangan masyarakat se-Kotamadya Bandung.

##### **B) Penerima**

Sedangkan konsumen atau pelanggan yang menerima kiriman paket dari PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung adalah seluruh kalangan masyarakat yang ditunjuk pengirim, baik itu masyarakat se-kotamadya Bandung atau masyarakat luar kota madya Surakarta, bahkan masyarakat Luar Jawa dan Luar Negeri

#### **4.6 Distribusi Paket di Kantor Pos SPP Bandung**

##### **a) Bentuk Distribusi Paket**

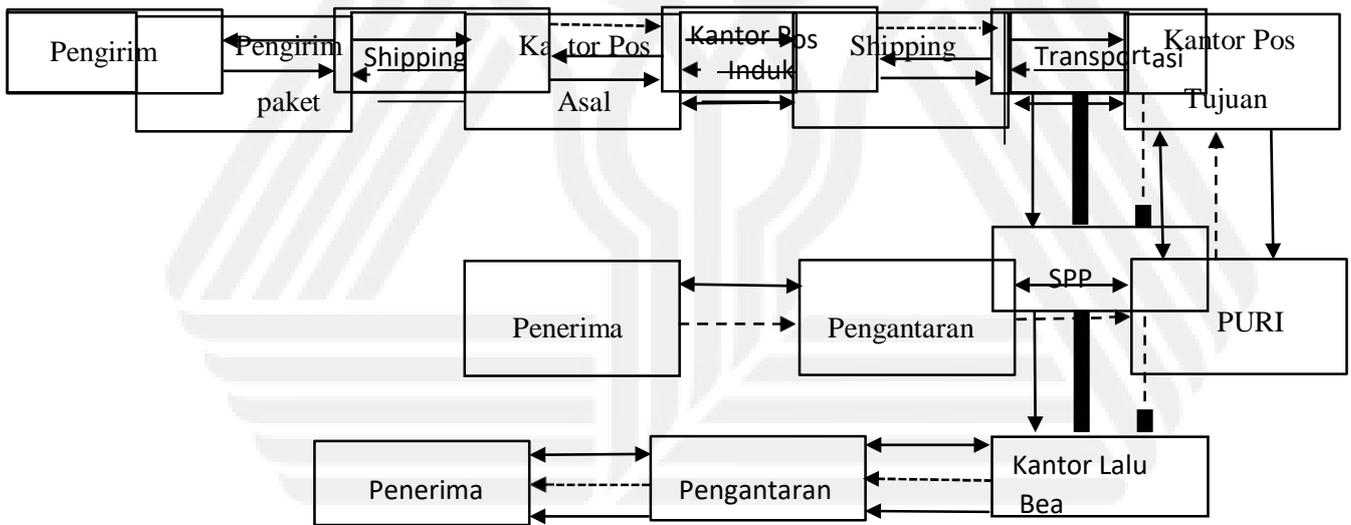
Distribusi dapat didefinisikan sebagai kegiatan untuk menyalurkan atau menyampaikan barang atau jasa dari produsen ke konsumen Alex S. Nitisemito (1993 : 102) dalam buku "*Marketing*".

Distribusi dan transportasi adalah rangkaian kegiatan memindahkan atau mengangkut barang dari produsen kepada konsumen dengan menggunakan salah satu prasarana transportasi baik darat, laut, maupun udara.

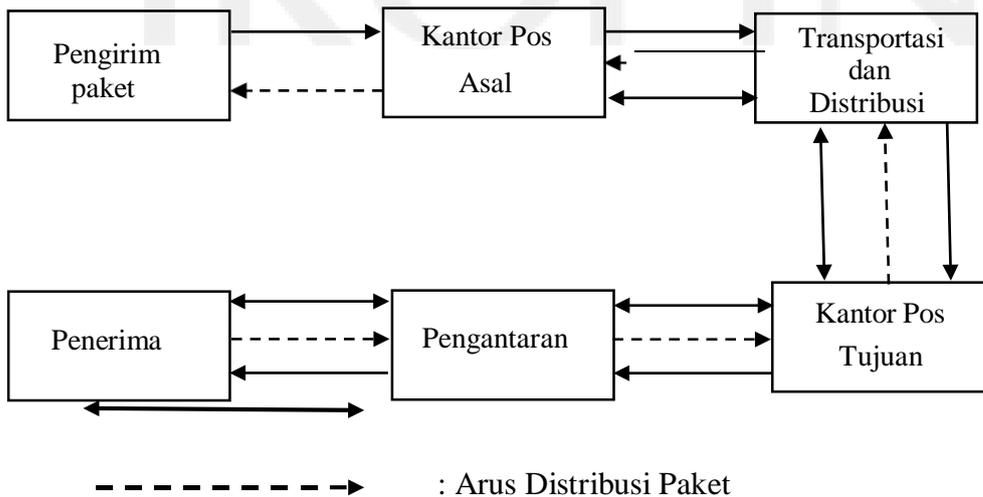
PT. Pos Indonesia (Persero) Spp Bandung merupakan salah satu perusahaan jasa nasional terbesar yang mempunyai jaringan paling luas. PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta menyalurkan barang atau produknya menggunakan bentuk distribusi tidak langsung, termasuk distribusi paket. Distribusi tidak langsung adalah suatu cara penyaluran barang dengan menggunakan jasa perantara sebagai pihak yang

menjembatani hubungan antara perusahaan ke konsumen atau pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung menyampaikan paket kepada penerima secara tidak langsung, tetapi melalui perantara atau agen, dimana perantara atau agen tersebut adalah kantor pos cabang. PT. Pos Indonesia (Persero) Spp Bndung bekerja sama dengan seluru kantor pos di Indonesia maupun di luar negeri. **gambar 3. Bagan Aliran Proses Distribusi Paket dari Luar Negeri gambar 5. Bagan Aliran Proses Distribusi Paket dari daerah Jawa**

Keterangan :



**gambar 4. Bagan Aliran Proses Distribusi Paket dari Luar Jawa**



: Arus Pengaduan bila terjadi

—————→ : Arus Pengadaan terhadap penyimpangan

Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Bandung memiliki (3) tiga sistem dan prosedur distribusi sistem paket yaitu:

- 1) Sistem dan prosedur distribusi paket dari luar negeri : Sistem ini melewati dan kegiatan *shipping* (perkapalan) dan melalui Kantor Lalu Bea
- 2) Sistem dan prosedur distribusi paket ke Luar Jawa : sistem ini melewati kegiatan *shipping* (perkapalan) namun tidak melalui Kantor Lalu Bea
- 3) Sistem dan prosedur distribusi paket di daerah Jawa : sistem ini tidak melewati kegiatan *shipping* (perkapalan) maupun Kantor Lalu Bea

#### **b) Penyimpangan dalam proses dan prosedur distribusi paket pos**

- 1) Bila paket tidak terkirim tepat waktu atau melampaui waktu tempuh kirim, bagian PURI segera memeriksa arsip-arsip pengiriman dan memeriksa semua paket yang diterima, ditemukan paket segera dikirim ke kantor tujuan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh **Petugas Pengantar Paket “ PA Hendro”**, yaitu :

“Suatu paket pos dinyatakan gagal kirim apabila proses pengirimannya melebihi waktu tempuh kirim yang telah ditetapkan, Apabila paket pos mengalami gagal kirim akibat kekeliruan teknis maka paket pos akan dikembalikan ke kantor pos lalu disimpan di gudang dan dikirim lagi keesokan harinya sambil menunggu perbaikan kekeliruan. Apabila dalam jangka waktu 3x24 jam penerima tidak terdapat di alamat tujuan maka akan dibuatkan Panggilan Pp 14 kepada penerima untuk mengambil paket di kantor pos”(wawancara tanggal 24 april 2020)

- 2) Bila paket hilang Pengirim akan menerima ganti rugi pengiriman atau pertanggunggaan sesuai dengan nilai kirim, syarat dan ketentuan yang berlaku.

