

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini, tidak dapat dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik itu individu organisasi ataupun perusahaan. Pengiriman barang yang sangat meningkat dikarenakan banyaknya permintaan pengiriman barang ataupun paket di market place sehingga dalam hal ini mengakibatkan tidak tepat waktu atau terlambatnya penyampaian barang. Inilah yang menyebabkan konsumen kurang puas dalam pelayanan jasa pengiriman paket.

Hal ini mengakibatkan tingginya permintaan masyarakat akan jasa sarana pengiriman barang/paket tersebut, dengan demikian pemasaran jasa pengiriman barang/paket juga mengalami peningkatan. Seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat dengan di dukunginya kemajuan dalam teknologi sehingga meningkatnya berbagai bentuk pengiriman barang yang berbobot ringan hingga berat maka jenis pengiriman barang/paket yang ditawarkan semakin bertambah.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos yang berbentuk pengiriman surat, pengiriman barang, pengiriman uang dan pengiriman paket. Kantor pos pertama didirikan di Batavia (Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W. Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di Pulau Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak inilah pelayanan ps telah lahir mengemban peran dan fungsi kepada public.

PT. Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya dan harus beradaptasi dengan seiring nya kemajuan dalam teknologi dan harus mampu bersaing dengan pengiriman paket atau barang yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Dengan demikian PT Pos Indonesia harus

meningkatkan pelayanan dan harus mampu memperbaiki dari mulai estimasi waktu yang lebih singkat untuk menarik customer supaya kembali menggunakan jasa pengiriman paket Pos.

Paket pos adalah layanan hemat yang untuk pengiriman barang-barang dalam cakupan nasional maupun internasional. Ada beberapa keunggulan dalam bidang jasa paketpos yaitu :

- Dijamin penyerahan kiriman PAKET POS ke alamat tujuan,
- Jika dibandingkan dengan perusahaan barang lainnya maka yang dikenakan lebih ekonomis dan kompetitif sehingga bisa bersaing dengan baik dengan perusahaan lainnya
- Informasi layanan, tarif dan jaringan kiriman PAKETPOS
- Jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan barang dan keamanan isi kiriman.
- Jaringan PAKETPOS terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.
- Jaringan pengiriman barang melalui PAKETPOS menjangkau seluruh Indonesia (201 kota/ kabupaten) dan terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Pick up service disediakan bagi pengiriman barang dengan PAKETPOS dalam jumlah tertentu. Demikian juga, layanan tambahan dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan bisnis, antara lain berupa : Penyesuaian jangkauan pelayanan atau Standar Waktu Penyerahan, Pick Up Service, Bukti Pengeposan, Berita Acara Penyerahan Barang, Jejak Lacak, Garansi, Ganti Rugi, Reporting atau investigasi yang sifatnya customized by contract dengan tarif negotiable.

Jenis Jenis layanan pengiriman paket pos yang terdapat pada PT Pos Indonesia (PERSERO) Meliputi:

1. Paket Pos (Biasa,Lilat khusus,Express jumbo)
2. Surat Pos (Biasa,Kilat khusus,Express)
3. Express Mail Service (EMS) dan RLN Internasional

4. Logistik
5. Kargo

Tugas dan fungsi Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400, adalah :

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

Tidak tercapainya target pada jasa pengiriman paket salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400 sebagai penyedia jasa. Adanya komplain dari pelanggan juga dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan konsumen pengguna jasa. Hal ini harus bisa diperbaiki untuk kedepan agar PT Pos Indonesia bisa bersaing dengan dengan jasa pengiriman yang lain. Kurangnya Regenerasi karyawan mengakibatkan sulitnya beradaptasi dengan teknologi yang semakin maju dalam hal ini sangat berpengaruh dalam hal pengiriman paket/barang dan banyaknya keluhan pelanggan mengenai keterlambatan titipan pelanggan baik dalam penjemputan maupun pengantaran, kerusakan serta kehilangan titipan.

Dari uraian di atas maka diperoleh fenomena atau gejala dari lapangan antara lain :

- a. Semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang jasa yang bermunculan.
- b. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400, baik dari faktor pemberian pelayanan maupun fasilitas yang dimiliki.
- c. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Sentral Pengolahan Pos

Bandung 40400 dalam jasa pengiriman barang/paket karena masih sering dijumpai keluhan dari masyarakat tentang kerusakan barang yang mereka terima.

- d. Kurangnya adaptasi dari karyawan dalam hal teknologi sehingga sulit untuk berkembang dan keterlambatan dalam penyesuaian service yang dimiliki oleh PT Pos Indonesia
- e. Kurangnya Alat bantu untuk melakukan Sortir Paket/barang membuat pengiriman paket terlambat.
- f. Kurangnya pemeliharaan Alat bantu Sortir yang rusak.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian laporan magang lebih jauh mengenai tinjauan proses pengiriman paket yang telah diberikan kepada pelanggan dengan judul: **'TINJAUAN PROSES PENGIRIMAN PAKET DI BIDANG OUTGOING PT POS INDONESIA**

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1 Maksud Tugas Akhir**

1. Untuk memperoleh data dan informasi dari perusahaan PT Pos Indonesia yang berguna untuk meninjau proses pelayanan jasa pengiriman paket pada PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP BANDUNG
2. Melakukan Praktek kerja magang pada bidang manajemen bisnis khususnya pada aspek meninjau proses pengiriman paket pada PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung.
3. Untuk memperoleh pengalaman praktis serta relasi dari perusahaan tempat praktek kerja.

### **1.2.2 Tujuan Tugas Akhir**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kerja dalam proses pengiriman paket dan surat di bidang outgoing pada PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung
2. Untuk mengetahui Kualitas layanan jasa pengiriman paket dan surat di bidang *Outgoing* pada PT POS Indonesia SPP Bandung

3. Untuk mengetahui penyebab-penyebab yang menjadi kendala terhadap pelayanan dalam memberikan jasa pengiriman paket dan surat pada PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung dan upaya apa saja yang dilakukan PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung dalam menyelesaikan penyebab-penyebab kesalahan pelayanan jasa paket pos.

### **1.3 Kegunaan Praktek Kerja**

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Karya tulis ilmiah tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis serta memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan terapan (vokasional) di bidang manajemen bisnis dari hasil pelaksanaan praktek kerja di entitas bisnis. selain itu dapat menjadi informasi ilmiah bagi penulis tugas akhir selanjutnya tentang aspek peninjauan pelayanan proses jasa pengiriman paket.

#### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil dari karya ilmiah tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang konstruktif untuk pemecahan masalah pada pelayanan proses pengiriman paketpos dan untuk memperoleh pengalaman praktis dari perusahaan tempat magang

### **1.4 Tempat Praktek Kerja**

Nama Perusahaan : PT. Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung  
 Alamat perusahaan : Jl. Soekarno Hatta No.558, Sekejati, kec. Buahbatu  
 Kota Bandung, Jawa Barat 40286, Indonesia.  
 Bentuk Badan usaha : Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

### **1.5 Jadwal Waktu Praktek Kerja**

Hari : Senin s/d Jumat  
 Jam : 20.00 – 23.00 WIB  
 Tanggal : 23 Februari 2021 s/d 30 April 2022  
 Penulisan TA : Dilakukan setelah waktu praktek kerja selesai.