BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Ketentuan Pelayanan Administrasi Pengiriman Surat/ Paket Pada PT POS Indonesia (Persero)

Salah satu faktor yang penting dalam pengelolaan suatu perusahaan adalah kegiatan administrasi. Perusahaan yang memiliki pola administrasi yang baik maka akan berjalan serta berkembang dengan optimal sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebuah perusahaan memerlukan administrasi untuk melakukan pengelolaan dokumen berdasarkan fungsinya, begitu juga dalam proses pengiriman surat/paket yang dilakukan di PT Pos Persero Indonesia. Administrasi pengiriman barang merupakan suatu proses yang mengatur kelancaran kegiatan perusahaan, yang mempersiapkan pengiriman fisik barang ketempat tujuan dan disesuaikan dengan dokumen pengiriman barang sehingga dalam menjalankan kegiatan pengiriman barang diperlukan administrasi.

Setiap individu pasti membutuhkan jasa pengiriman barang dalam kehidupan sehari-hari. pengiriman barang yang dibutuhkan adalah pengiriman barang yang aman dan cepat sehingga barang yang dikirimkan dapat dipastikan sampai pada tempat dan waktu yang tepat pula. Pengiriman barang erat kaitannya dengan bagian distribusi dalam proses pemasaran dimana pengiriman barang merupakan proses menyampaikan barang atau jasa kepada konsumen dari produsen guna memenuhi kebutuhan manusia.[1]

Pengiriman dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pemindahan barang, dokumen atau surat dari satu tempat ketempat yang lainnya. Pengiriman sama halnya dengan *transporting* yang secara umum merupakan rangkaian kegiatan mengangkut atau memindahkan barang dari PT Pos Indonesia sampai kepada pelanggan baik korporat maupun ritel dengan menggunakan salah satu jenis transportasi baik melalui transportasi darat maupun transortasi udara. .

[1] Hadi, Wibowo Proedur Pengiriman Barang Pada PT. POS Indonesia Persero Kantor POS Jakarta Selatan (Jakarta: 2019) Jurnal Juara Vol 4 No.4

Setiap konsumen akan mendapat tanda terima sebagai tanda bukti bahwa barang yang dikimkan telah diterima, hal ini sangat perlu dilakukan dalam setiap kegiatan pengiriman. Kegiatan pengiriman tidak boleh dilakukan secara sembarangan melainkan harus sesuai dengan ketentuan, karena apabila tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan dan barang yang dikirimkan tidak sampai kepada tujuan maka akibatnya perusahaan bisa saja mendapatkan tuntutan dari konsumen. Terdapat beberapa peraturan yang harus dijalankan perusahaan dalam kegiatan pengiriman barang Untuk ketentuan umum, atas keputusan kantor pos, semua pengirim berhak atas bukti pengiriman berupa kuitansi atau bukti pengiriman. PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sesuai dengan isi kiriman yang sebenarnya.

Jika ini tidak wajar, pengirim bertanggung jawab penuh atas segala akibat yang diakibatkan oleh pelanggaran hukum. Pos Indonesia (Persero) hanya bertanggung jawab atas kerusakan fisik isi kargo, tidak bertanggung jawab atas kargo yang disebabkan oleh:

a. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh unsur kesengajaan pengirim.

b. Pelanggaran peraturan barang berbahaya, barang terlarang dan barang terlarang.

c. Isi pengajuan yang tidak sesuai dengan pernyataan pada formulir sertifikasi/penyerahan.

d. Risiko teknis yang terjadi selama pengangkutan dan untuk barang elektronik mekanis atau sejenisnya seperti telepon genggam, kamera, radio/kaset, dimana barang yang dikirim tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau berubah fungsi. Kerugian atau kerusakan akibat oksidasi, kontaminasi dan reaksi nuklir.

e. Kerugian atau kerusakan karena perbuatan ilahi seperti bencana alam, kebakaran, perang, huru hara, pemberontakan, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau perampasan oleh pemerintah daerah

f. Kerugian tidak langsung atau kehilangan keuntungan karena kesalahan administrasi pos (UU No. 38 Tahun 2009) (UU No. 38 tahun 2009)[2].

4.2 Prosedur Pengiriman Surat/ Paket Pada PT POS Indonesia (Persero)

Prosedur dalam suatu sistem biasanya memiliki interaksi yang sangat kuat, sehingga sulit untuk memisahkan standar dalam suatu sistem.

4.2.1 Pengertian Prosedur Pengiriman

Tidak hanya aspek keuangan tetapi juga aspek administrasi memainkan peran penting dalam prosedur. Prosedur adalah serangkaian langkah yang diambil untuk menyelesaikan satu atau lebih aktivitas. Hal ini memungkinkan Anda untuk mencapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien, dan dengan mudah memecahkan masalah rinci pada waktu tertentu. Kata prosedur berasal dari bahasa Inggris yaitu procedure. Ini berarti, menurut kamus bahasa Inggris, metode, metode, prosedur, aturan dan peraturan.

Sedangkan menurut Wahyuningsih (2013), prosedur ini adalah seperangkat pola yang tetap ketika melakukan pekerjaan dengan suara bulat. Misalnya tata cara penulisan surat ke suatu perusahaan. Prosedur adalah bagian dari klarifikasi rencana implementasi, rencana implementasi/rencana pengelolaan dilakukan oleh manajer organisasi, dan rencana implementasi diperlukan untuk menetapkan proses implementasi rencana, yaitu petunjuk tentang cara mengimplementasikan. itu... aturan. Selain itu, prosedur pada dasarnya deskriptif karena mendukung pelaksanaan koordinasi dengan menginstruksikan staf untuk bertindak dalam situasi yang berulang. Dari sudut pandang ini, prosedur dianggap sebagai respons rutin atau terprogram terhadap situasi umum atau terstruktur. Prosedur dapat digambarkan sebagai semacam rencana yang berkaitan dengan memutuskan bagaimana bertindak dan menerapkannya pada kegiatan di masa depan. Dari pengertian di atas,

[2] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS.

kita dapat menyimpulkan bahwa konsep prosedur adalah seperangkat tugas dan kegiatan yang terkait untuk mencapai suatu tujuan.

Prosedur ini memiliki keuntungan sebagai berikut

1) Sangat mudah untuk menentukan langkah-langkah di masa depan.
2) Batasi tugas yang berulang setiap hari, sederhanakan implementasi, dan lakukan hanya yang Anda butuhkan.
3) Adanya kebijakan atau program kerja yang jelas yang harus diikuti oleh semua praktisi.
4) Mendukung upaya peningkatan produktivitas tenaga kerja secara efektif dan efisien.
5) Pencegahan ketidaksesuaian dan fasilitasi pemantauan, apabila terjadi ketidaksesuaian segera dilakukan perbaikan sepanjang masih dalam lingkup tugas dan fungsi masing-masing.

Pengiriman adalah tindakan memindahkan surat, dokumen, dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Juga transportasi. Ini biasanya serangkaian kegiatan untuk memindahkan / mengangkut barang dari PT. Pos Indonesia menggunakan segala sarana transportasi, termasuk transportasi darat dan udara, untuk menjangkau pelanggan baik retail maupun korporat. Kegiatan pengiriman menjadi tanggung jawab bagian pengiriman pos. Aktivitas ini digunakan dalam sistem pengiriman gabungan. Artinya, pihak PT pengirim/kurir. Pos Indonesia (Persero) akan mengirimkan semua item email yang benar pada itinerary yang ditentukan

Pengiriman, di sisi lain, dapat didefinisikan sebagai proses pengangkutan barang dari satu lokasi ke lokasi lain hingga tiba di tujuannya. Pengiriman juga dapat diartikan sebagai kegiatan perusahaan untuk melayani konsumen setelah transaksi selesai. Setiap perusahaan pelayaran mengeluarkan tanda terima kepada konsumen yang menyatakan bahwa barang telah diterima. Apabila terjadi kelalaian maka proses pengiriman barang tidak akan dilakukan secara tidak terencana oleh perusahaan, karena

barang tidak akan sampai di tempat tujuan dan perusahaan akan diproses secara hukum. Perusahaan truk memiliki beberapa aturan yang harus mereka patuhi.

Kondisi pengiriman yang diputuskan oleh kantor pos adalah sebagai berikut.

1. Semua pengirim berhak atas bukti pengiriman berupa nota pengiriman atau kuitansi.
2. PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sesuai dengan isi kiriman yang sebenarnya. Jika ini tidak wajar, pengirim bertanggung jawab penuh atas segala akibat yang diakibatkan oleh pelanggaran hukum.
3. Kecuali kargo telah diserahkan kepada penerima, hak atas kargo berada pada pengirim. Oleh karena itu, hanya pengirim yang dapat menuntut ganti rugi karena kargo hilang atau rusak.
4. Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kargo pada resep harus sesuai dengan isi kargo yang sebenarnya. Jika ini tidak wajar, pengirim bertanggung jawab penuh atas segala akibat yang diakibatkan oleh pelanggaran hukum.
5. Pos Indonesia (Persero) hanya bertanggung jawab atas kerusakan fisik isi kargo, tidak bertanggung jawab atas kargo yang disebabkan oleh: (a) Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh unsur kesengajaan pengirim. (b) Pelanggaran peraturan barang berbahaya, barang terlarang dan barang terlarang. (c) Isi pengajuan yang tidak sesuai dengan pernyataan pada formulir sertifikasi/penyerahan. (d) Risiko teknis yang terjadi selama pengangkutan dan untuk barang elektronik mekanis atau sejenisnya seperti telepon genggam, kamera, radio/kaset, dimana barang yang dikirim tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau berubah fungsi; (e) Kerugian atau kerusakan akibat oksidasi, kontaminasi dan reaksi nuklir; (f) Kerugian atau kerusakan yang

disebabkan oleh perbuatan ilahi seperti bencana alam, kebakaran, perang, huru hara, pemberontakan, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau perampasan oleh pemerintah daerah; (g) Kerugian tidak langsung atau kehilangan keuntungan yang disebabkan oleh kesalahan administrasi pos (UU No. 38 Tahun 2009).

Berdasarkan temuan, aturan pengiriman barang di kantor pos adalah sebagai berikut: 1. Daftar nama pengirim unik dan dapat ditemukan pada paket fisik. 2. Barang dikemas dengan baik. Jika tidak dikemas dengan benar, dapat digunakan di kantor pos. 3.3. Ada dua metode yang digunakan untuk menentukan harga berdasarkan tingkat berat: a) Penggunaan berat aktual (actual weight) kargo. b) Gunakan perhitungan volumetrik yang dikonversi ke gaya kilogram menggunakan persamaan berikut.

$$\frac{\text{Panjang X Lebar X Tinggi}}{6000} \quad \text{X } 1\text{Kg} \leq 350\text{Kg}$$

Penentuan tarif dihitung dari tarif yang tertinggi, hal ini sesuai dengan yang dimaksud dalam ayat (3) pasal ini: (a) barang yang akan dikirimkan tidak boleh berisi barang-barang yang dilarang; (b) sistem penginputan i-POS (Integrated Postal Operations System) akan memberikan informasi terkait biaya yang perlu dikeluarkan dalam pengiriman barang; (c) bagian pengolahan akan memproses barang yang akan dikirimkan di tempat kerja; (d) pendistribusian barang yang akan dikirimkan dapat dilakukan melalui dua cara yaitu ke bandara (Kalau memakai udara & laut), ke Armada Pos (Kalau memakai darat); (e) Untuk pengiriman pada kota umumnya membutuhkan waktu lebih kurang 4 hari (Tergantung Lokasi). f) Terdapat unpacking untuk inspeksi isi barang.

4.2.2 Prosedur Pengiriman Surat/Paket PT POS Indonesia (Persero)

Saat mendistribusikan pengiriman barang ke konsumen di kantor pos, prosedur pengiriman yang tepat diperlukan untuk memastikan pengiriman tepat waktu ke konsumen dalam kondisi yang wajar seperti: (2)

Penyusunan Surat Serah Terima (SP). (3) Penandaan; (4) Pengemasan; (5) Tanda terima barang ke gudang. (6) Persiapan armada; (7) Keberangkatan; (8) Membuat surat perjalanan (SJ). (9) Menerima produk di agen di kota tujuan. Pengiriman barang membantu mendukung kegiatan lokal, memperlancar proses kegiatan atau pengiriman untuk mencapai tujuan yang baik ketika orang ingin dengan mudah mengirim barang. Personil pos yang terlibat dalam pengiriman barang adalah: (1) Petugas loket. (2) Petugas pengiriman (pengolahan); (3) Petugas manifes mengirim dan menerima. (4) Layanan penagihan utang. (5) Layanan kurir.

Kegiatan yang dilakukan oleh kantor pos pada saat pengiriman barang adalah sebagai berikut. 1) Pendaftaran penyerahan barang. pelanggan membawa paket atau dokumen yang ingin dikirim dan mengisi formulir pengiriman sebagai syarat untuk memperbarui status pengiriman. Selain mengisi formulir pengiriman barang dan dokumen, nasabah juga harus mematuhi ketentuan yang diberlakukan oleh kantor cabang terkait.

1) Membawa barang yang ingin dikirim.

Pelanggan menyerahkan barang kebagian petugas loket setelah form selesai di isi. Kemudian petugas loket akan melakukan pemeriksaan terhadap barang yang diserahkan.

2) Pemeriksaan Barang

Kantor pos melakukan pemeriksaan terhadap barang yang diberikan oleh pelanggan. Barang tidak akan dikirimkan sebelum diketahui secara jelas isi dari barang tersebut. Tujuan pemeriksaan ini agar tidak ada hambatan bagi petugas yang akan mengirimkan paket atau barang yang diterima dari pelanggan. Pengecekan barang ini juga termasuk dari salah satu peraturan pengiriman barang di PT Pos Indonesia.

3) Negosiasi atau Penetapan

Harga merupakan suatu hasil dari proses perundingan antara pelanggan dan penyedia jasa yaitu PT. POS Indonesia (Persero). Dalam memutuskan suatu harga bisanya tidak membutuhkan waktu

yang lama karena sebelumnya sudah ada ketetapan harga sesuai dengan berat barang yang akan dikirimkan. Jika pelanggan telah bersedia melakukan ketentuan perusahaan maka perundingan dianggap telah selesai. Hal-hal yang dibahas dalam perundingan singkat ini dapat berupa harga, atau peraturan barang yg ingin dikirimnya.

4) Keputusan Pengiriman

Proses ini merupakan penentuan barang dapat dikirimkan atau tidak. Apabila barang yang diserahkan oleh pelanggan telah memenuhi kriteria pengiriman barang maka dapat diteruskan pada proses penginputan data namun apabila barang yang diserahkan oleh pelanggan belum memenuhi kriteria yang telah ditetapkan maka barang tersebut tidak dapat dikirimkan dan harus dikembalikan kepada pelanggan yang menyerahkan.

5) Input data pengiriman memakai i-POS

Adapun data pengiriman yang diinput oleh petugas dalam aplikasi Ipos adalah nama, alamat, nomor handphone, pengirim serta penerima paketdan keterangan isi paket yang akan dikirimkan. Pada sistem menggunakan memakai i-POS *(Integrated Postal Operations System)* selain mampu melihat Lacak Kiriman jua mampu melihat Tarif Pos, List Produk, Alur Proses, Larangan.

6) Membungkus dan menempelkan tanda terima

Membongkar atau mengemas merupakan salah satu langkah selanjutnya yang dilakukan Kantor Pos untuk meninjau isi suatu barang, melampirkan kwitansi, dan mengelompokkan paket berdasarkan tujuan atau isi barang. Prosesnya meliputi membongkar barang, mengemas dan melampirkan tanda terima dengan nomor pelacakan dan alamat lengkap tujuan pelanggan..

7) Tanda terima barang

Tahap selanjutnya barang masuk ke gudang. Hal ini dimaksudkan untuk menyortir alamat tujuan sebelum barang dikirim.

Digabungkan menjadi satu, kurir akan mengeluarkan surat perjalanan (SJ) keberangkatan pengiriman barang

8) Membuat dokumen perjalanan (SJ)

Setelah barang siap dikirim, langkah selanjutnya adalah membuat Surat Perjalanan (SJ) sebagai syarat pengiriman barang ke kantor pos.

9) Kesiapan Armada

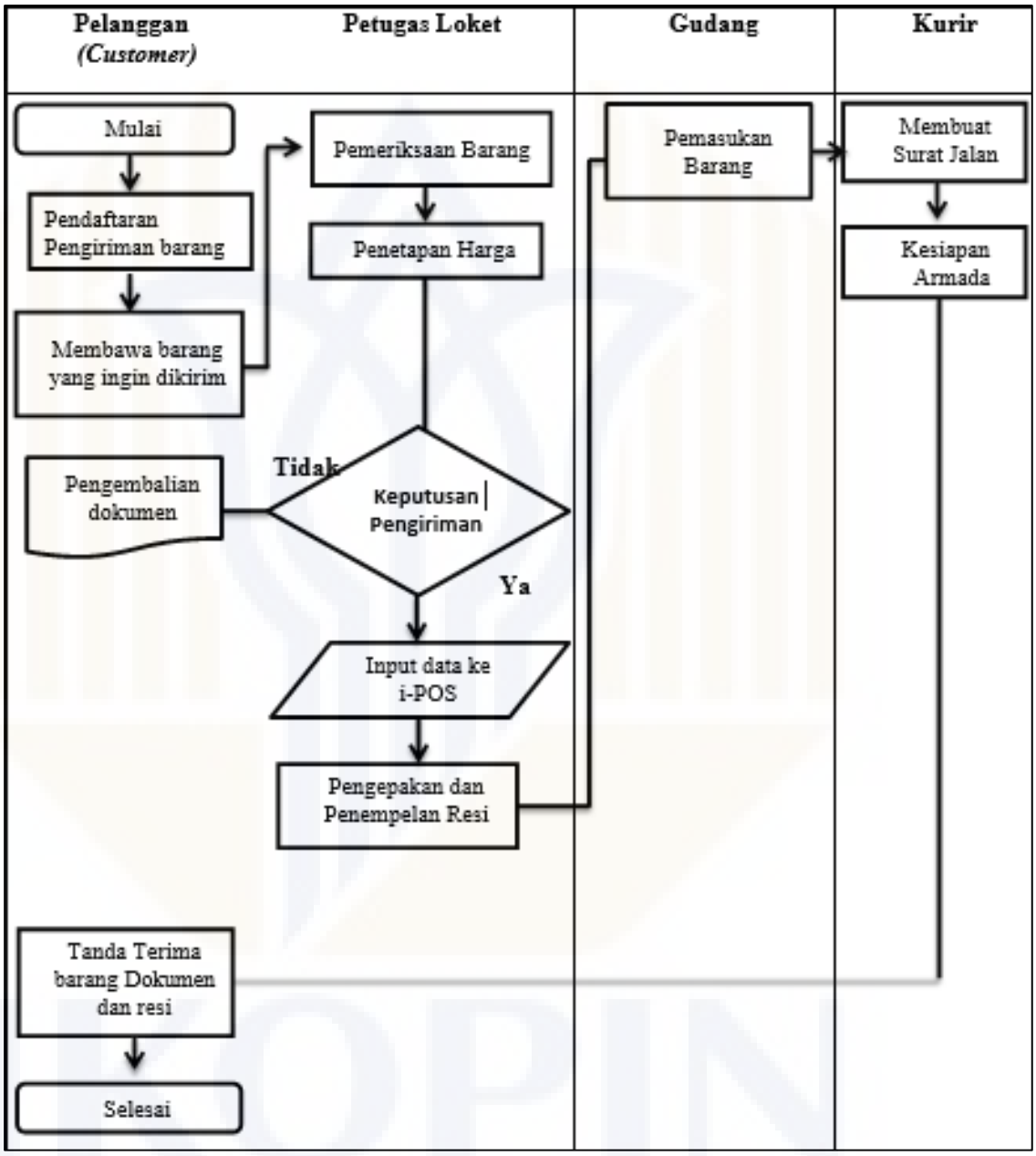
Barang atau dokumen akan diantarkan sesuai dengan alamat yang diberikan oleh pengirim oleh kurir yang sedang bertugas. Apabila barang yang dikirimkan berukuran besar maka proses pendistribusian akan menggunakan mobil namun apabila barang yang dikirimkan berukuran kecil atau berupa surat dan dokumen maka kurir akan mengirimkannya dengan sepeda motor.

10) Slip kuitansi dan tanda terima

Pihak yang menerima paket akan menandatangani kuitansi setelah kurir sampai ke tempat tujuan. Hal ini bertujuan sebagai bukti bahwa paket telah dikirimkan ke alamat tujuan dengan aman. Dalam proses ini, pengiriman barang melalui kurir selesai sampai barang atau dokumen diterima oleh penerima dan penerima menandatangani tanda terima.

Contoh pelanggan Ahmad mengantarkan barang di kantor pos: Pak Ahmad datang ke kantor pos dengan membawa parselnya, dan sesampainya di kantor pos, dia mengisi formulir penerimaan pesan (BT). Setelah itu, silahkan bawa paket untuk dikirim ke petugas loket. Petugas loket akan memeriksa tarif yang tersedia terhadap harga untuk melihat apakah mereka memenuhi persyaratan pengirim. Data dimasukkan melalui iPOS. Setelah itu Pak Ahmad membawa barang bawaan ke gudang dan mengemasnya kembali dengan kwitansi terlampir. Setelah semua selesai, kurir akan membuat surat perjalanan dan mengantarkan paket ke alamat yang telah ditentukan. Tata cara arus barang yang diantarkan ke tempat tujuan oleh kantor pos yang

menerima paket dari konsumen ditunjukkan pada gambar berikut.



Kegiatan setelah pengiriman yang tidak kalah penting yaitu pelaporan. Laporan tersebut merupakan kegiatan operasional terakhir dari layanan pos. Layanan pos terdiri dari kegiatan yang melaporkan status pengiriman produk. Ini baik yang berhasil terkirim maupun tidak terkirim ke alamat/penerima surat. PT. Pos Indonesia (Persero) menawarkan beberapa fasilitas untuk mempermudah proses

pelaporan. Melaporkan status surat disebut juga dengan memberitahukan status kargo ke alamat tujuan surat yang dikirimkan oleh kurir, baik berhasil atau gagal. Ini adalah proses kegiatan pelaporan status pengiriman produk layanan pos, yang menunjukkan apakah produk gagal atau berhasil dikirim ke alamat tujuan oleh agen pengiriman. Ini dimulai ketika produk layanan pos dikirim ke alamat pelanggan. Setelah pengiriman, petugas pengiriman melaporkan status surat kepada manajer pengiriman.

Jika surat yang dikirim tidak mencapai tujuan Anda, orang yang mengirim akan memberi tahu Anda alasannya. Laporan ini memudahkan penanganan keluhan dari pelanggan pos. Data diambil dari kantor pos tujuan untuk melaporkan status pengiriman surat. Email tujuan melaporkan status surat bahwa surat yang diterima masih utuh atau hilang pada saat pengiriman. Data catatan pengiriman disimpan di stasiun penerima / penerbit hingga 2 bulan sejak tanggal pengiriman. Ini memiliki umur simpan sekitar 1 tahun dan kemudian dapat dibuang atau diputuskan. Berdasarkan penyedia jasa pengiriman pos PT. Pos Indonesia (Persero) mengutamakan kepuasan pelanggan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan memungkinkan mereka untuk menikmati layanan PT. POS Indonesia (Persero).

4.3 Kendala dan Solusi dalam Administrasi Pengiriman Barang Pada Kantor Pos

Semakin berkembang perusahaan pelayaran, semakin besar risiko yang dapat ditimbulkan dalam pengiriman, baik itu karena kesalahan pengiriman atau kelalaian. Risiko yang terkait dengan pengiriman barang oleh pengirim masih umum terjadi. Risiko tersebut meliputi kelalaian atau kehilangan pengirim, kerusakan atau kehancuran karena kelalaian.

Kebijakan mengenai pengiriman produk jasa pos dan pengaduan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Isi kiriman dan nilai barang harus sesuai dengan surat pernyataan penyerahan yang ditandatangani di bagian depan. Pengirim bertanggung jawab atas segala pelanggaran jika deskripsi tertulis tidak sesuai dengan isi kiriman.
2) Dilarang mengirimkan uang tunai, emas, batu mulia, batu mulia, surat berharga, dll yang dapat mengancam transportasi atau keselamatan manusia (barang berbahaya).
3) Kerusakan dan kerugian hanya berdasarkan penyelidikan yang sebenarnya menjadi tanggung jawab kantor pos untuk mengganti sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4) Kerusakan dan kerugian yang disebabkan oleh kejadian yang tidak diharapkan (Force Magenue) atau kemasan/lokasi yang tidak sempurna diasuransikan, kecuali bencana alam, pencemaran radioaktif, perang, huru-hara, kerusuhan sipil, dll, bukan menjadi tanggung jawab kantor pos.
5) Jika ada bagian dari kargo yang rusak atau hilang selama pengiriman, penerima harus melaporkannya kepada petugas pengiriman sebagai saksi. Pengirim juga akan menandatangani konfirmasi.
6) Pengaduan tentang keterlambatan atau kehilangan harus diajukan dalam waktu 30 hari kerja setelah pengiriman dikirimkan ke kantor pengiriman dan klaim atas kerusakan harus diajukan dalam waktu 2 hari kerja sejak pengiriman dikirimkan ke penerima. Pengiriman produk jasa pos tidak boleh mengalami keterlambatan proses. Pengiriman barang dilakukan dengan sarana transportasi yang cepat dan tepat sasaran. Pengiriman layanan produk yang berisi dokumen penting atau surat pos biasanya dikirimkan ke alamat penerima setelah alamat surat.

Terdapat beberapa kendala yang seringkali ditemui dalam proses pengiriman paket di kantor POS diantaranya adalah :

1. Tidak jujurnya pengirim paket dalam memberikan keterangan isi paket.
2. Alamat tujuan paket yang dicantumkan tidak lengkap.

3. Perusahaan atau pengirim secara perorangan salah menuliskan alamat yang dituju paket.
4. Ketika memasukkan informasi melalui ipos komputer yang digunakan mengalami gangguan.

Namun, sebagai upaya untuk menanggulangi berbagai kendala tersebut Kantor POS memiliki beberapa cara yaitu:

1. Melakukan pemeriksaan Kembali apabila alamat yang dituliskan oleh pengirim dirasa kurang lengkap atau kurang jelas.
2. Jika alamat yang dituliskan salah namun posisi barang masih berada di kantor, petugas dapat segera memperbaikinya dengan mengganti dokumen baru.
3. Apabila computer mengalami eror pada saat melakukan input data pada Ipos, maka petugas hendaknya segera meminta maaf kepada pihak pengirim paket karena layanan yang diberikan mungkin saja membutuhkan waktu yang cukup lama, selanjutnya petugas segera memperbaiki aplikasi atau dengan merestart computer yang digunakan.

Dalam menjalankan kegiatannya, PT Pos Indonesia tentunya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan konsumen atau pengguna jasa . Menurut , Manajer Kantor Pos Ubud Ngurah Alit, PT Pos Indonesia, konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang dengan menyoroti empat model proses operasional yang dilakukan oleh karyawan PT Pos Indonesia.:

1) *Collecting*

Pengambilan barang dilakukan di loket tempat pertama dikunjungi oleh konsumen, dan petugas yang bekerja di loket/staf harus memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan SOP (Standar operasional prosedur) untuk barang yang akan dikirim. (sampai tahu jenisnya). Dari pengiriman yang dilakukan oleh pelanggan). Penulisan alamat dijamin integritasnya dan dengan jelas mencantumkan kode pos dan nomor ponsel yang dapat menghubungi pengirim dan penerima. Ejaan yang benar juga telah dikonfirmasi pada amplop

pengiriman dan dokumen pengiriman, dan baru-baru ini pada Saat memasuki sistem data, Anda perlu memastikan bahwa sama untuk meminimalkan terjadinya kesalahan pada proses berikutnya.

2) Processing

Selama tahap pemrosesan, karyawan / staf PT Pos Indonesia mengklasifikasikan kargo berdasarkan tujuan domestik atau internasional dan jenis kargo (ekspres, ekspres, normal).Fokus pada itu.

3) Transporting

Selama tahap pengiriman, karyawan PT Pos Indonesia wajib mengirimkan tepat waktu atau sesuai jadwal sesuai untuk memastikan jumlah barang atau barang yang akan dikirim.

4) *Delivery*

Selama tahap pengiriman, staf PT Pos Indonesia harus memperhatikan SWP (Standar Waktu Penyerahan) untuk menghindari kebingungan antara pengiriman ekspres, pengiriman ekspres dan paket reguler. Semua kedatangan akan dikirimkan pada kesempatan pertama dan tidak akan ditunda. Setelah dikirim, staf PT Pos Indonesia yang bertanggung jawab atas departemen pengiriman harus memperbarui status pengiriman secara berkala. , Yaitu (www.posindonesia.co.id)

Hal di atas merupakan upaya PT Pos Indonesia untuk meminimalisir kedua kerugian tersebut dari menjadi 14. Untuk menjaga kepercayaan konsumen dan Pos Indonesia itu sendiri, serta konsumen yang menggunakan jasa pos.