

**PROSEDUR PELAYANAN ATAS KERUSAKAN PAKET
YANG DITERIMA DI BAGIAN PURI *IN COMING*
PT POS INDONESIA KCU SOLO**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh:

ZAHROH FEBRIANI SAPUTRI

20.11.0105

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

PROSEDUR PELAYANAN ATAS KERUSAKAN PAKET YANG DITERIMA DI BAGIAN PURI *IN COMING* PT POS INDONESIA KCU SOLO

Disusun oleh:

Zahroh Febriani Saputri

20.11.0105

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas
Akhir Program Studi Manajemen

Surakarta, 14 April 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Putri Maisara, S.E., M.B.A.
NIDN: 0631079301

Kepala Program Studi Manajemen



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.
NIDN: 0610119201

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, anugerah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di PT Pos Indonesia KCU Solo pada tanggal 1 Februari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 dengan tepat waktu tanpa ada halangan apapun. Laporan ini disusun guna melengkapi persyaratan mata kuliah “Kuliah Kerja Usaha” semester genap (enam). Tujuan Laporan KKU Mahasiswa Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta untuk memantapkan teori dan praktek yang telah dipelajari di kampus dan dapat diaplikasikan di lapangan.

Hal ini tentunya tidak lepas dari dukungan, kerjasama, dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga laporan KKU ini dapat diselesaikan dengan baik, maka sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H, selaku Ketua STIE Surakarta
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A., selaku Ketua program studi Manajemen
3. Ibu Putri Maisara, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing KKU
4. Bapak Dwi Ariyanto, selaku Pembimbing KKU di Kantor Pos Indonesia KCU Solo
5. Bapak Teguh Prasetyo, selaku Pembimbing KKU di Kantor Pos Indonesia KCU Solo
6. Serta seluruh *staff* PT Pos Indonesia KCU Solo yang telah membantu dan memberikan banyak ilmu selama proses KKU
7. Dan juga tidak lupa untuk kedua orang tua, semua keluarga, dan teman-teman penulis yang sudah mendukung dan mendoakan KKU ini berjalan dengan baik dan lancar

Laporan kegiatan KKU ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban tertulis atas terlaksananya kegiatan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan KKU ini.

Penulis berharap semoga laporan K KU ini dapat memberikan manfaat, baik berupa inspirasi maupun motivasi bagi pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang Kuliah Kerja Usaha.

Surakarta, 31 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL / COVER DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DIVISI KERJA.....	3
C. AKTIVITAS.....	6
D. POKOK MASALAH	8
E. PEMBAHASAN.....	11
F. KESIMPULAN DAN SARAN.....	12
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi	
PT Pos Indonesia KCU Solo	3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo	3
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan KKU	16
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	17
Lampiran 3. Lembar Kegiatan Harian KKU atau <i>Log Book</i>	18
Lampiran 4. Lembar Daftar Hadir KKU.....	23
Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan KKU.....	24

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maju dengan pesatnya, hal ini juga disertai dengan banyaknya kebutuhan manusia baik itu yang bersifat primer atau sekunder untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Jasa merupakan bidang yang menawarkan pelayanan mementingkan konsumen dalam berbagai hal dan juga mempunyai peran yang sangat sentral dalam berbagai industri. Pertumbuhan di bidang jasa berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang tidak terlihat baik, tetapi dengan perkembangan teknologi bidang jasa sekarang menjadi lebih baik dibanding dulu ini ditandai dengan banyak memberikan pengaruh terhadap perekonomian di tiap negara bahkan perekonomian secara global. Untuk itu seiring dengan pertumbuhan atau perkembangan ekonomi yang sangat signifikan di bidang jasa maka banyak perusahaan-perusahaan besar yang berperan dan ikut andil dalam bisnis ini. Salah satunya adalah PT Pos Indonesia juga ikut andil dalam bisnis pelayanan jasa.

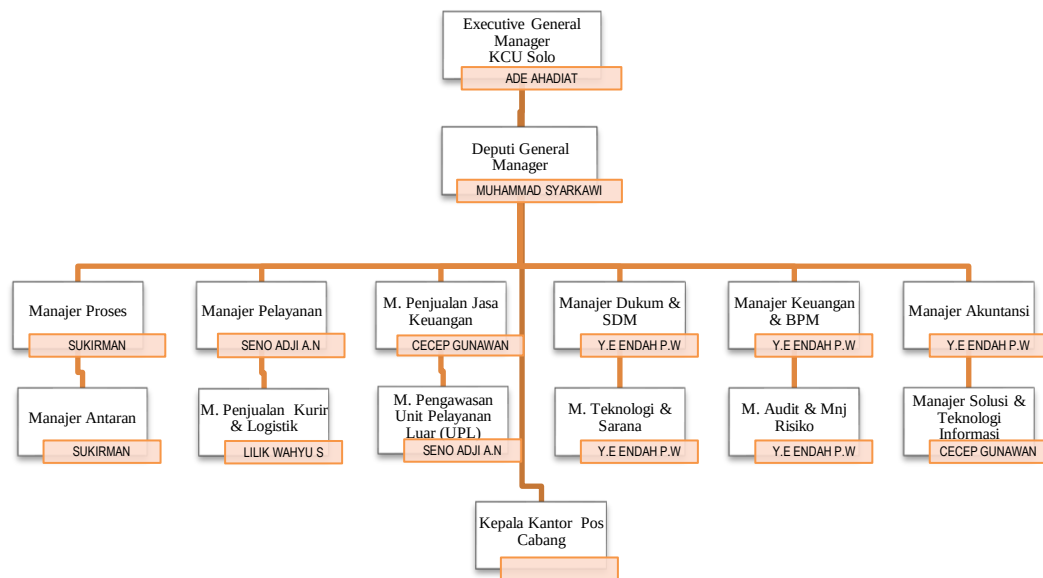
Pada semester genap ini penulis harus memenuhi proses pembelajaran pada mata kuliah manajemen yang dilengkapi dengan kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU). KKU adalah suatu kegiatan praktik terjun langsung ke dunia kerja yang dilakukan oleh mahasiswa/i sudah ditentukan dari pihak kampus, dan Kuliah Kerja Usaha ini merupakan salah satu di dalamnya para mahasiswa/i dapat berkesempatan untuk menjalin hubungan kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia bisnis. Dan para mahasiswa/i juga dapat membandingkan dan mempraktikkan materi yang didapat di kampus dengan yang didapat di perusahaan industri. Kemampuan berpikir tingkat tinggi sangat diperlukan oleh mahasiswa untuk bersaing di dunia kerja nanti. Maka dari itu kegiatan KKU juga untuk mencoba melakukan analisis kemampuan berpikir kreatif dan produktif mahasiswa pendidikan manajemen dalam penyelesaian masalah yang ada di tempat KKU yang telah dipilih oleh mahasiswa.

Oleh karena itu dalam kesempatan KKU disemester genap ini penulis melakukan praktik kerja di sebuah perusahaan BUMN yaitu PT Pos Indonesia KCU Solo beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.8, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57133. Dalam hal ini PT Pos Indonesia juga ikut andil dalam bisnis pelayanan jasa. PT Pos Indonesia KCU Solo (Persero) sebagai salah satu layanan jasa ekspedisi yang masih bertahan dari sekian banyaknya pesaing dalam bidang *ekspedisi*, walaupun banyak saingan diluar sana PT Pos Indonesia masih tetap dihati konsumen karena tidak hanya memiliki satu pelayanan dibidang surat menyurat saja, tetapi sekarang pun bisa dalam bidang Pos Domestik, Pos Internasional, Logistik, serta Jasa Keuangan. Dalam mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia terus menciptakan inovasi-inovasi yang berbeda dan memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu yang tidak dimiliki oleh para pesaingnya. Setiap bisnis untuk mencapai keberhasilan dalam persaingan maka dituntut untuk membangun strategi yang tepat dan unggul dibandingkan dengan strategi pesaingnya.

Untuk itu penulis melakukan analisis masalah yang ada dimana tempat KKU dilakukan yaitu dibagian Puri *In Coming* PT Pos Indonesia KCU Solo, masalah yang sudah diamati oleh penulis selama KKU dilakukan ada beberapa masalah yang ada dibagian tersebut seperti salah salur paket atau salah sortir daerah paket, menerima paket dalam keadaan rusak, menerima *barcode* yang sudah tidak bisa kebaca. Disini penulis mengangkat satu masalah yaitu pelayanan pos dibagian Puri *In Coming* menerima paket dari bagian distribusi dengan keadaan paket rusak, dengan memberi judul laporan KKU ini adalah “Prosedur Pelayanan Atas Kerusakan Paket Yang Diterima Dibagian Puri *In Coming* PT Pos Indonesia KCU Solo”. Apabila masalah tidak diperbaiki oleh pelayanan pos dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan pada Kantor Pos dan menjadi pelanggan kecewa.

B. DIVISI KERJA

Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo



Gambar 1. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo

Sumber: Kantor SDM PT Pos Indonesia KCU Solo (2023)

Dalam menjalankan usahanya, PT Pos Indonesia KCU Solo memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi adalah *menspesifikasikan* pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka ragam yang dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat *spesialisasi* aktivitas kerja (Siswanto 2005). Berdasarkan struktur organisasi diatas, berikut ini adalah deskripsi tugas dan wewenang dari masing-masing bagian di PT Pos Indonesia KCU Solo :

Tabel 1. Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo

No	Nama Jabatan	Tugas dan Wewenang
1.	<i>Executive General Manager</i> (EGM)	Pimpinan yang mengkoordinasi dan bertanggung jawab terhadap segala aktivitas kantor serta segala kegiatan yang berkaitan dengan tujuan organisasi sebagai penentu, penggerak, dan pengarah

2.	<i>Deputy General Manager</i>	Bertugas untuk mengawasi jalannya aktivitas kantor dan bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan operasional kantor
3.	Manajer Proses	Bertanggung jawab atas surat dan kiriman yang diterima melalui loket Kantor Pos
4.	Manajer Pelayanan	Bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan atau pemantauan terhadap semua pelayanan di loket pos dan merekap semua laporan-laporan dari loket.
5.	Manajer Penjualan Jasa Keuangan	Pengelolaan penjualan produk kantor pos kepada para pelanggan korporat, pengelolaan akuisisi konsumen, dan penggarapan pasar sebagai langkah penjualan sehingga target dapat dicapai dengan usaha yang efisien
6.	Manajer Dukum & SDM	Bertanggung jawab atas pengadaan perlengkapan fasilitas kantor, perawatan kendaraan operasional, teknologi, SDM, dan kesekretariatan dalam jalannya operasional kantor.
7.	Manajer Keuangan & BPM	Bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan mutasi serta rekonsiliasi atas saldo rekening bank dan bertugas mengawasi dan mempersiapkan uang panjar kerja. Dan juga memeriksa buku permintaan BPM Kantor Pos Cabang
8.	Manajer Akuntansi	Bertugas untuk membuat jurnal laporan untuk mutasi kirim atau terima dan melaporkannya kepada Kepala, bertanggung jawab terhadap keuangan pada Bantuan Keluarga Harapan (BKH) dan jurnal pertanggungjawaban keuangan lainnya
9.	Manajer Antaran	Bertugas dalam melakukan pengawasan pegawai serta melakukan pengaturan perputaran tugas di

		bagian antaran, dan juga bertanggung jawab untuk kelancaran dinas di loket pelayanan jasa komunikasi.
10.	Manajer Penjualan Kurir & Logistik	Bertanggung jawab mengawasi terselenggaranya pekerjaan dinas paket
11.	Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar	Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengendalian Kantor Pos Cabang, Loker <i>Ekstensi</i> , dan unit pelayanan lainnya yang ada diluar Kantor Pos Utama
12.	Manajer Teknologi & Sarana	Melakukan perhitungan dan pemenuhan kebutuhan peralatan komputer, sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran kegiatan operasi dan tercapainya sasaran, dan juga memantau kelancaran operasi sistem dan teknologi
13.	Manajer Audit & Manajemen Risiko	Bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan pekerjaan tiap bagian di Kantor Pos agar sesuai SOP karyawan kantor pos yaitu <i>Collecting, Prosessing, Transportation, Delivery and Reporting</i> (CPTDR) dan membuat temuan-temuan kesalahan yang ada untuk dilaporkan ke pusat
14.	Manajer Solusi & Teknologi Informasi	Mengelola teknologi informasi dan sistem komputer, dan bertanggung jawab mengawasi serta melakukan perawatan pada Teknologi Informasi
15.	Kepala Kantor Pos Cabang	Memiliki tugas melakukan transaksi produk-produk pos di loket cabang sesuai mutu yang ditetapkan dan SOP perusahaan.

C. AKTIVITAS

Pada semester genap ini penulis harus melakukan Kuliah Kerja Usaha yang sudah ditentukan dari kampus untuk melengkapi proses pembelajaran pada matakuliah Manajemen. Kegiatan KKU ini dilaksanakan dalam waktu 2 bulan di tanggal 1 Februari sampai 31 Maret 2023, penulis di PT Pos Indonesia KCU Solo ditempatkan di bagian Puri *In Coming* yang disana membantu karyawan yang ada di bagian tersebut dengan melakukan beberapa proses pengelolaan paket seperti berikut:

1. Proses *Unbagging* :

Proses ini merupakan langkah yang ada di bagian Puri *In Coming* yaitu proses pembukaan kantong paket yang telah melewati proses di bagian Distribusi. Setiap kantong paket terdapat 2 jenis *barcode* yang terdapat nomor *bag* yaitu label *barcode* berwarna orange atau kuning dan *barcode* resi, setelah kantong paket dibuka melakukan proses pindai menggunakan label *barcode* berwarna orange atau kuning dengan nomor *bag* seperti contoh PID25103264, *barcode* dipindai kedalam sistem untuk mengecek ada berapa banyak paket didalam kantong paket tersebut. Fungsi *barcode* resi untuk mencocokkan paket yang ada didalam kantong apakah jumlahnya benar dengan data yang dipindai dengan label *barcode* berwarna orange atau kuning.

2. Proses Penyortiran :

Proses ini dilakukan setelah melewati proses *Unbagging*, proses ini adalah memisah-misahkan paket berdasarkan kesesuaian tujuan surat dari beberapa daerah. Hal ini dimaksudkan untuk mempercepat waktu pengiriman dan memotong biaya pengiriman yang dikeluarkan oleh PT Pos Indonesia KCU Solo. Proses penyortiran ini harus dilakukan dengan hati-hati dan teliti agar tidak menyebabkan salah sortir daerah yang dampaknya dapat memperlambat proses pengiriman paket.

Dalam prosesnya, penyortiran paket dilakukan dengan membagi dalam dua kategori yaitu :

- a. Lokal (Dalam Kota Solo) : paket daerah Kota Solo seperti Grogol, Solo Baru, Kartasura, Baki, Jaten, Gondangrejo, dll
- b. *Inbound* (Luar/Cabang Solo) : paket daerah diluar Kota Solo seperti Karanganyar, Sukoharjo, Boyolali, Wonogiri, Klaten, dan Sragen

Paket yang kategori Lokal setelah melewati proses *Unbagging* dan penyortiran akan langsung diserahkan ke bagian antaran untuk dilakukan pengiriman paket oleh kurir antaran, sedangkan paket yang kategori *Inbound* akan dilakukan proses selanjutnya yaitu *Bagging*.

3. Proses *Bagging* :

Proses ini dilakukan setelah melewati proses *Unbagging* dan penyortiran, sebelum melakukan proses *Bagging* paket *Inbound* yang sudah disortir dicek lagi dengan teliti apabila sudah benar sesuai daerahnya masing-masing bisa melakukan proses *Bagging*. Proses *Bagging* adalah proses dimana paket *Inbound* yang sudah disortir dijadikan satu dengan daerah yang sama menggunakan langkah pindai dalam sistem data atau proses pengumpulan barang yang akan dikirimkan dengan tujuan pengiriman sama. Setelah paket dipindai dimasukkan kedalam kantong paket pos disesuaikan daerahnya masing-masing, untuk memberikan tanda pada kantong paket agar jelas harus mencetak label *barcode* terlebih dahulu sesuai jumlah kantong paket dari beberapa daerah. Dan mencetak *Manifest* kantong / kiriman all produk Puri kirim ke Distribusi kirim untuk bukti serah paket yang diberikan di bagian Distribusi.

Setelah paket *Inbound* sudah melewati proses *Bagging* paket tersebut sudah siap untuk dikembalikan lagi ke bagian Distribusi yang nantinya akan dikirimkan ke tempat tujuan bersamaan dengan beberapa barang lain yang memiliki kota atau tempat tujuan sama.

4. Penyortiran Paket Surat Internasional :

Paket internasional berupa surat-surat juga melewati proses penyortiran dengan memisah-misahkan paket surat sesuai daerahnya. Penyortiran paket surat juga dilakukan dengan membagi dalam dua kategori yaitu :

- a. Lokal (Dalam Kota Solo) : paket daerah Kota Solo seperti Grogol, Solo Baru, Kartasura, Baki, Jaten, Gondangrejo, dll
- b. *Inbound* (Luar/Cabang Solo) : paket daerah diluar Kota Solo seperti Karanganyar, Sukoharjo, Boyolali, Wonogiri, Klaten, dan Sragen

Surat paket yang kategori *Inbound* setelah disortir akan diserahkan di bagian logistik untuk dilakukan pengecekan oleh mandor logistik. Sedangkan paket surat kategori Lokal akan dipindai terlebih dahulu kedalam sistem data dan mencetak *Manifest* kantong / kiriman all produk Puri kirim ke Antaran kirim untuk bukti serah paket surat internasional yang diberikan di bagian logistik.

D. POKOK MASALAH

Selama melakukan kerja praktek di PT Pos Indonesia KCU Solo penulis ditempatkan pada bagian Puri *In Coming*. Penulis diberikan kesempatan untuk mengetahui cara kerja karyawan dikantor PT Pos Indonesia KCU Solo pada bagian pengolahan pos khususnya bagian penerimaan paket pos yaitu Puri *In Coming*. Penulis juga dapat mengetahui bidang pengolahan pos secara keseluruhan mulai dari awal sampai akhir yaitu:

1. Alur pertama dari pengirim paket konsumen
2. Konsumen ke petugas loket kantor pos
3. Petugas loket menyerahkan ke petugas kirim
4. Petugas kirim ke distribusi kirim untuk diserahkan di angkutan
5. Setelah itu ke distribusi terima lalu diserahkan Puri *In Coming* untuk dikelola
6. Alur yang terakhir ke bagian antaran yang akan dikirim oleh kurir ke konsumen.

Pada bagian Puri *In Coming* merupakan salah satu proses penerimaan paket setelah di bagian distribusi, paket yang sudah diserahkan di Puri *In Coming* akan melalui proses yaitu *Unbagging*, Penyortiran dan *Bagging*. Penulis melakukan KKU disana harus bisa menyesuaikan tempat bekerjanya dengan pelayanan pos atau karyawan pos dan penulis juga harus menuangkan pembelajarannya yang sudah diajarkan pada saat kuliah untuk menganalisis suatu masalah yang ada di Puri *In Coming*. Dengan itu penulis mengamati dibagian tersebut selama KKU berjalan menemukan masalah yang sudah sering terjadi di bagian Puri *In Coming* yaitu menerima paket rusak. Jadi penulis menganalisis masalah menerima paket dalam keadaan paket tersebut rusak, menurut penulis sendiri masalah yang dipilih di bagian tersebut merupakan masalah yang patut untuk dianalisis.

Ada beberapa penyebab paket rusak tersebut bisa terjadi kesalahan yang berasal dari:

1. Kemasan paket dari konsumen yang kurang aman
2. Kurang hati-hati karyawan pos disaat pengambilan paket
3. Pelayanan dibagian loket kurang tegas terhadap konsumen yang tidak memenuhi prosedur di kantor pos
4. Paket rusak terjadi disaat perjalanan didalam angkutan paket

Dari penyebab paket rusak tersebut dibagian Puri *In Coming* sudah melakukan prosedur yang ditentukan oleh PT Pos Indonesia KCU Solo. Pengertian prosedur menurut Ida Nuraida (2018), yang menyatakan bahwa "prosedur menunjukkan cara pelaksanaan pekerjaan dari suatu tugas yang terdiri atas satu atau lebih kegiatan yang bersifat tulismenulis oleh seorang pegawai sehingga serangkaian metode yang disatukan akan membentuk suatu prosedur". Tetapi yang diamati penulis di bagian tersebut karyawan pos yang menangani paket rusak masih belum sepenuhnya mengikuti prosedur kantor pos, karyawan pos kurang teliti dan detail dalam mencari penyebabnya dimana paket rusak tersebut terjadi dan juga karyawan pos terkadang membiarkan paket rusak seperti bumbu dapur yang berwujud cair saat diterima di bagian *Puri In Coming* sudah dalam keadaan paket basah tetapi karyawan mengira paket

tersebut terkena air hujan dari angkutan dan dibiarkan saja, setelah paket tersebut diserahkan di bagian antaran ternyata paket bumbu dapur pecah.

Setelah mengamati masalah tersebut penulis diminggu selanjutnya mendalami lagi tentang masalah paket rusak dengan mewawancarai salah satu karyawan pos yang ada di bagian Puri *In Coming* yang bernama Bapak Dwi Ariyanto. Penulis menanyakan beberapa pertanyaan terkait dengan masalah paket rusak seperti alur cerita bagaimana paket diterima dalam keadaan rusak dan bagaimana solusi atau tindakan yang dilakukan karyawan pos pada saat menerima paket rusak. Jadi tindakan yang dilakukan karyawan pos di bagian Puri *In Coming* disaat menerima paket rusak yaitu:

1. Mencari alur cerita penyebab paket dalam keadaan rusak
2. Karyawan pos membuat stempel untuk dilaporkan dibagian loket agar ditindaklanjuti
3. Karyawan pos juga melindungi paket rusak tersebut dengan melakukan pengemasan lagi dengan kantong yang aman
4. Karyawan pos melaporkan paket rusak tersebut untuk dimasukan dilaporan neraca (P6) dengan bukti foto dan stempel.

Ketentuan Jasa Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) hanya bertanggung jawab terhadap kerusakan fisik isi kiriman, dan tidak bertanggung jawab serta tidak memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan oleh:

1. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim.
2. Pelanggaran terhadap aturan *Dangerous Goods, Prohibited Items dan Restricted Items*. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis pada Bukti / Formulir Pengiriman.
3. Semua resiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya maupun barang-barang elektronik seperti dalam hal : handphone, kamera, radio/tape dan lain-lain yang sejenis.

4. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat polusi dan reaksi nuklir. Kerugian atau kerusakan akibat *force majeure* seperti: bencana alam, kebakaran, perang, huru-hara, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau penyitaan oleh penguasa setempat. Kerugian tidak langsung atau keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos (UU No. 38 tahun 2009).

E. PEMBAHASAN

Masalah yang dianalisis oleh penulis di bagian Puri *In Coming* yaitu merima paket dalam keadaan rusak, penulis sudah mendalami dan memberikan solusi agar masalah tersebut dapat lebih ditangani secara baik dan tidak merugikan banyak pihak seperti pihak kantor pos, konsumen dan juga karyawan pos. Ada beberapa solusi yang dapat menyelesaikan dan meminimalisir kerugian pada masalah paket rusak yaitu:

1. Pengawasan Lebih Teliti

Mandor dibagian *Puri In Coming* harus lebih memperhatikan dan mengontrol lagi setiap bagian pada saat karyawan sedang menjalankan tugasnya agar disaat terjadi masalah penerimaan paket rusak tidak terjadi kesalahpahaman dalam menangani masalah tersebut, karena di bagian Puri *In Coming* disaat karyawan melakukan kerjanya mandor tidak selalu mengecek dan mengontrol pada bagian tersebut

2. Menambah Tabel Peringatan Paket

Karyawan pos harus memberikan tanda jelas dengan menggunakan label berwarna terang agar kelihatan bahwa paket tersebut dalam keadaan rusak. Tabel tersebut berisikan tulisan penyebab paket rusak, bentuk paket cair atau padat, dan berat paket. Apabila ditandai dengan tabel peringatan paket rusak agar saat paket diproses tidak dicampurkan dengan paket yang lain. Dan paket yang rusak agar langsung ditangani oleh karyawan pos bagian Puri *In Coming*

3. Perlindungan Pada Kemasan Paket Rusak

Karyawan pos harus lebih bertanggung jawab lagi mengenai perlindungan kemasan paket rusak dengan cara mengganti kemasan paket rusak menggunakan kantong yang lebih aman lagi seperti kantong paket yang tebal atau bagor yang sudah ada pada kantor pos yang berwarna orange berlogo kantor pos

4. Penegasan Prosedur Pengemasan Paket

Karyawan pos dibagian loket penerimaan paket, harus lebih menegaskan konsumen lagi mengenai prosedur kemasan paket harus sesuai dengan prosedur kantor pos, seperti *dipacking* menggunakan kantong yang lebih aman lagi agar paket disaat perjalanan diangkut tidak mengalami kerusakan. Apabila terdapat konsumen tidak mematuhi proses kantor pos berikan tanda pada paket konsumen tersebut bahwa konsumen tidak mematuhi proses kemasan paket kantor pos dan ditandatangani oleh konsumen dan pihak loket

5. Penambahan Layanan Jasa Pengemasan Paket

PT Pos Indonesia KCU Solo dapat juga menyediakan layanan pengemasan paket dengan memiliki karyawan yang benar-benar profesional dalam mengemas paket barang, apabila konsumen membutuhkan jasa untuk pengemasan pakatnya kantor pos bisa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dan juga pelayanan pengemasan kantor pos harus sesuai dengan prosedur kantor pos agar tidak menghambat proses pengiriman paket.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

- a. PT Pos Indonesia KCU Solo pada bagian Puri *In Coming* yaitu salah satu bagian proses pengelolaan paket seperti proses *Unbagging*, Penyortiran, dan *Bagging*. Pada bagian tersebut terdapat suatu masalah yang sangat berdampak pada proses pengiriman dan kerugian pada PT Pos Indonesia

KCU Solo masalah tersebut yaitu bagian Puri *In Coming* menerima paket dalam keadaan rusak dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada bagian tersebut kurang baik dan teliti seperti keteledoran dalam penanganan masalah paket rusak tersebut

- b. Penyebab dari paket rusak tersebut bisa berasal dari kemasan paket dari konsumen yang kurang aman, bisa dari karyawan yang kurang hati-hati disaat pengambilan paket, dapat juga dari pelayanan dibagian loket kurang tegas terhadap konsumen yang tidak memenuhi prosedur di kantor pos, dan paket rusak terjadi disaat perjalanan didalam angkutan paket
- c. Solusi yang diberikan oleh penulis untuk PT Pos Indonesia KCU Solo yaitu pengawasan pada bagian-bagian proses pengelolaan paket harus lebih teliti, menambah tabel peringatan paket kepada konsumen apabila konsumen tidak memenuhi prosedur pada PT Pos Indonesia KCU Solo, lebih mengutamakan perlindungan pada kemasan paket rusak agar tidak terjadi kerugian yang besar, penegasan prosedur pengemasan paket kepada konsumen, penambahan layanan jasa pengemasan paket

2. Saran

Pelaksanaan prosedur pada kantor PT Pos Indonesia KCU Solo sudah mengacu pada aturan-aturan yang berlaku, seperti pada penanganan masalah di bagian Puri *In Coming* terhadap paket rusak yang sudah memenuhi prosedur kantor pos dalam penanganannya. PT Pos Indonesia KCU Solo dituntut memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan menjalankan fungsi sebagai mempermudah segala aktivitas atau kegiatan masyarakat Indonesia, jadi penulis memberikan saran untuk PT Pos Indonesia KCU Solo yaitu:

- a. PT Pos Indonesia KCU Solo untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang maka dari itu untuk selalu berusaha mengutamakan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasanya. Salah satunya dengan menangani adanya masalah

pada bagian Puri *In Coming* menerima paket rusak harus menjalankan tanggung jawabnya secara tepat terhadap masalah tersebut dengan wajib memenuhi prosedur yang sudah ditentukan.

- b. Salah satu cara juga untuk meminimalisir kerugian terhadap penerimaan paket rusak yaitu kantor pos harus lebih meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan seperti menciptakan inovasi-inovasi dalam bentuk jasa pelayanan terhadap pengemasan paket konsumen
- c. PT Pos Indonesia KCU Solo harus lebih memperhatikan lagi fasilitas-fasilitas yang ada di bagian Puri *In Coming* karena apabila fasilitas kurang memadai akan menghambat proses pengelolaan pengiriman paket pada bagian tersebut dan fasilitas segala sesuatu yang memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha atau kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kumpulan Artikelku tentang Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli. Diakses pada hari Minggu, 5 Maret 2023 melalui, <http://arripple.blogspot.com>
- Nadhif Farkhan, Aryani Witasari. (2021). Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal. Semarang Universitas Islam Sultan Agung: Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 5.
- Ni Made Septyawat, I Nyoman Putu Budiarta, dan Luh Putu Suryani. (2021). Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang. Universitas Warmadewa, Denpasar Bali: Jurnal Analogi Hukum.
- Nyoman Ary Juru. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. Kabupaten Buleleng: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi).
- Pos Indonesia tentang Syarat dan Ketentuan Layanan. Diakses pada hari Sabtu, 11 Februari 2023 melalui <https://www.posindonesia.co.id>

Lampiran 1. Lembar Persetujuan KKU



Solo, 31 Desember 2022

Nomor : 153/Umum/SDM/IV/1222
 Lampiran : -
 Perihal : Persetujuan Magang

Kepada Yth.
 STIE Surakarta
 Di Surakarta

Dengan Menunjuk surat Saudara Nomor : 614/F-3a/STIES/57/XII/2022 tanggal 29 Desember 2022 perihal seperti tersebut pada pokok surat ini, disampaikan bahwa Permohonan Magang Kerja untuk bulan 01 Februari 2023 sd 31 Maret 2023 , dapat Kami setujui untuk 2 (dua) orang Mahasiswa atas nama :

No	Nama	NIM
1	Aoliya Herman	20110112
2	Zahroh Febriani Saputri	20110105

Dan untuk itu para Mahasiswa yang akan magang diminta untuk memenuhi tata tertib dan ketentuan dari Kantor Kami.

Demikian kami sampaikan untuk diketahui, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An.Executive General Manager
 Staf Dukum

 Ari Nugraheni S
 Nippos : 978379720

Lampiran 2. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing

LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama : Zahroh Febriani Saputri
 NIM : 20110105
 Program Studi : Strata I Manajemen
 Judul : PROSEDUR PELAYANAN ATAS KERUSAKAN PAKET YANG
 DITERIMA DI BAGIAN PURI IN COMING PT POS INDONESIA
 KCU SOLO
 Dosen Pembimbing : Putri Maisara, S.E., M.B.A

No	Hari Tanggal	Keterangan	Ttd
1.	Selasa, 14 Februari 2023	Konsul mengenai aktivitas magang	
2.	Kamis, 23 Februari 2023	Konsul masalah dan solusi	
3.	Senin, 6 Maret 2023	ACC masalah dan solusi	
4.	Senin, 10 Maret 2023	Revisi Laporan KKL	
5.	Jumat, 14 April 2023	ACC Laporan KKL	

Lampiran 3. Lembar Kegiatan Harian KKU atau Log Book

CATATAN KEGIATAN HARIAN MAHASISWA
KULIAH KERJA USAHA (KKU)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN ANGKATAN 2020

Nama Mahasiswa

NIM

Dosen Pembimbing

Nama Instansi

Alamat Instansi

Waktu KKU

Zahroh Febriani Saputri

20110105

Putri Maisara, S.E., M.B.A

PT Pos Indonesia KCU Solo

Jl. Jend. Sudirman No.8 Rp. Baru Pr. Kliwon. Solo

1 Februari - 31 Maret 2023

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
01/23 2	Operasional	Hari pertama / awal pengenalan	
	Proses Puri	proses distribusi paket dari beberapa daerah.	
02/23 2	Proses Incoming	Belajar proses unbagging proses scan paket lalu di-	
		sesuaikan dengan alamat (Solo, Karanganyar, Sukoharjo, Sragen dll). Belajar proses bagging setelah disesuaikan dengan alamat lalu di scan lagi sesuai kode pos, lalu diserahkan di bagian antaran.	
03/23 2	Proses Incoming	Mencoba proses unbagging dan proses bagging, belajar mencetak /ngeprint barcode paket.	
04/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging dan proses bagging, belajar di bagian antaran.	
05/23 2		OFF	
06/23 2		OFF	
07/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging, Mengeprint resi paket.	
08/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging, sortir paket sesuai daerahnya.	

CATATAN KEGIATAN HARIAN MAHASISWA
KULIAH KERJA USAHA (KKU)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN ANGKATAN 2020

Nama Mahasiswa
NIM
Dosen Pembimbing
Nama Instansi
Alamat Instansi
Waktu KKU

Zahroh Febriani Saputri

20110105

Putri Maisara, S.E., M.B.A

PT Pos Indonesia KCU solo

Jl. Jend. Sudirman No. 8 Kp. Baru Dsr. Kliwon Solo

1 Februari - 31 Maret 2023

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
09/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging, sortir paket sesuai daerahnya	
10/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging, sortir paket luar negeri sesuai daerahnya.	
11/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging, sortir paket disesuaikan daerahnya.	
12/23 2		OFF	
13/23 2		OFF	
14/23 2		IZIN	
15/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging.	
16/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging.	
17/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging.	
18/23 2		OFF (Tanggal Merah)	
19/23 2		OFF	
20/23 2		OFF	
21/23 2	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & proses bagging	

CATATAN KEGIATAN HARIAN MAHASISWA
KULIAH KERJA USAHA (KKU)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN ANGKATAN 2020

Nama Mahasiswa
NIM
Dosen Pembimbing
Nama Instansi
Alamat Instansi
Waktu KKU

Zahroh Febriani Saputri
20110905
Putri Maisara, S.E.M.B.A
PT Pos Indonesia KCU Solo
Jl. Jend. Sudirman No. 8 Kp. Baru Br. Kliwon, Solo
1 Februari - 31 Maret 2023

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
22/23 2	Proses In Coming	Melakukan proses bagging & unbagging	
23/23 2	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
24/23 2	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
25/23 2	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
26/23 2		OFF	
27/23 2		OFF	
28/23 2	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
01/23 3	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
02/23 3	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
03/23 3	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
04/23 3	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging, sortir palet internasional	
05/23 3		OFF	
06/23 3		OFF	
07/23 3	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
08/23 3	Proses In Coming	Melakukan proses unbagging & bagging	
09/23 3	Proses In Coming	Proses Unbagging & Bagging	

CATATAN KEGIATAN HARIAN MAHASISWA
KULIAH KERJA USAHA (KKU)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN ANGKATAN 2020

Nama Mahasiswa
NIM
Dosen Pembimbing
Nama Instansi
Alamat Instansi
Waktu KKU

Zahroh Febriani Saputri
20110105
Putri Maharani S.E M.B.A
PT. Pos Indonesia KCU Solo
Jl. Jend. Sudirman No. 8 Kp. Baru Pkr. Kliwon Solo
1 Februari - 31 Maret 2023

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
10/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
11/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
12/23 03		OFF	
13/23 03		OFF	
14/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
15/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
16/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
17/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
18/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
19/23 03		OFF	
20/23 03		OFF	
21/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
22/23 03		OFF	
23/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
24/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	
25/23 03	Proses Incoming	Melakukan proses unbagging & bagging	

Lampiran 4. Lembar Daftar Hadir KKU


DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)

Periode 1 Februari 31 Maret 2023

Nama Mahasiswa : Zahroh Febriani Saputri
 NIM : 2010105
 Pembimbing : Putri Malsara S.E., M.B.A.
 No. Telp Pembimbing : 08999275015
 Nama Instansi : PT Pos Indonesia KCU Solo
 Alamat Instansi : Jl. Jend. Sudirman No. 8 Kp. Baru Bkr. Kluwon
 Nama Pimpinan :
 No. Telp Pimpinan :

FEBRUARI 2023													
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28

MARET 2023													
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28

APRIL 2023													
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28

 Surakarta, 31 Maret 2023
 Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi

 POS INDONESIA
 KCU SOLO
 (.....)
 NPTUS

Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan KKKU



Proses *Unbagging*



Proses Penyortiran



Proses *Bagging*



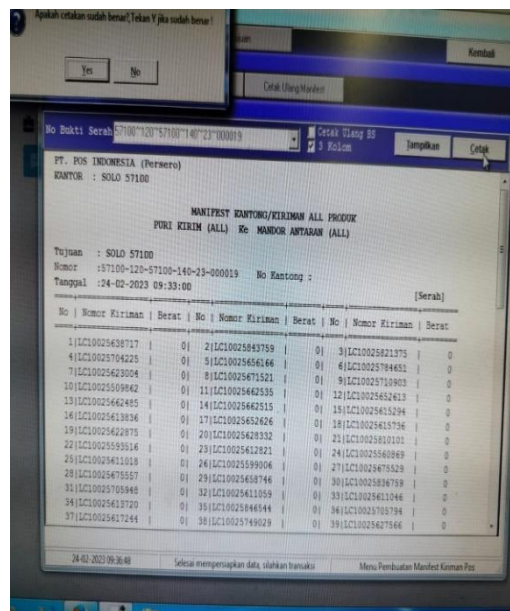
Penyortiran Paket Surat Internasional



Paket Rusak



Paket Rusak dan Stempel



Manifest Kantong

Paket Setelah Proses *Bagging*