

**ANALISIS KETERLAMBATAN PAKET PELANGGAN
YANG DISEBABKAN SALAH SALUR KIRIMAN PADA
PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU SOLO 57100**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

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

Disusun oleh

AOLIYA HERMAN

20.11.0112

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

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

**ANALISIS KETERLAMBATAN PAKET PELANGGAN
YANG DISEBABKAN SALAH SALUR KIRIMAN PADA
PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU SOLO 57100**

Disusun oleh:
Aoliya Herman

20.11.0112

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 2023

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 dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan iman, kekuatan, kecerdasan, semangat yang tinggi, dan berkah-Nya Laporan Kerja Kuliah Usaha ini dapat terselesaikan tanpa halangan apapun.

Laporan ini disusun untuk melengkapi persyaratan mata kuliah “Kuliah Kerja Usaha (KKU)” semester VI (enam). Tujuan Laporan KKU Mahasiswa Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta guna memantapkan teori dan praktek yang telah dipelajari di kampus dan dapat diselesaikan serta di aplikasikan di lapangan.

Dalam pembuatan laporan ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang sangat bermanfaat bagi penyelesaian laporan ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada pihak-pihak sebagai berikut :

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 ini.
4. Ibu Ari Nugraheni S selaku Staf Dukum dan SDM PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 yang telah memberikan izin penulis untuk menyelesaikan program KKU ini.
5. Para staf karyawan PT Pos Indonesia KCU Solo 57100 terima kasih telah membantu penulisan laporan KKU ini berjalan dengan lancar.
6. Orang tua, keluarga besar, orang terkasih, yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, materi kepada penulis, dan tidak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman terdekat yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan KKU maupun dalam penyelesaian Laporan KKU ini.

Karena kebaikan dan kebijakan beliau-beliau maka penulis dapat menyelesaikan Laporan KKU ini, semoga kebaikan beliau mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih

terdapat celah dan kekurangan serta tidak luput dari kesalahan.

Penulis berharap semoga Laporan K KU ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang praktik Kerja Kuliah Usaha (KKU).

Surakarta, 31 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
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 MASALAH	1
B. DIVISI KERJA.....	3
C. AKTIVITAS KEGIATAN	5
D. POKOK MASALAH.....	7
E. SOLUSI	9
F. KESIMPULAN DAN SARAN	12
DAFTAR PUSTAKA	13
LAMPIRAN.....	14

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1. Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo 57100	4

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo 57100	3

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Formulir Catatan Kegiatan Harian Kuliah Kerja Usaha.....	14
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Kuliah Kerja Usaha.....	19
Lampiran 3. Daftar Hadir Kuliah Kerja Usaha	21
Lampiran 4. Surat Keterangan Magang	22
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Pembimbing	23

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan perkembangan zaman, menjadikan industri barang dan jasa mengalami kemajuan yang besar. Sehingga banyak perusahaan mengembangkan usahanya agar bisa bersaing dengan perusahaan swasta yang berarti bagian operasional organisasi menjadi kian lengkap atas kemajuan tersebut. Perusahaan-perusahaan bersaing dalam melakukan diversifikasi produk. Menurut Fandy Tjiptono (2007) diversifikasi adalah upaya untuk mengembangkan produk atau pasar baru, dalam rangka mengejar pertumbuhan, peningkatan penjualan profitabilitas, dan fleksibilitas. Tujuan dilakukannya diversifikasi produk adalah agar bisa meningkatkan volume penjualan perusahaan dan dapat membantu perusahaan dalam melaksanakan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan guna mencapai tujuan yang maksimal.

PT Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan dengan tujuan berorientasi pada laba. PT Pos Indonesia mengoperasikan sejumlah industri jasa, termasuk keuangan, properti, penjualan, surat, dan pengemasan. PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 terletak di tengah Kota Surakarta tepatnya di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 8 Solo mempunyai 22 buah Kantor Pos Cabang (KPC) yang tersebar di seluruh Kota Surakarta.

Selain melayani pengiriman surat, PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 juga melayani pengiriman barang. Alur penerimaannya yaitu surat atau barang dari pelanggan yang masuk akan di pindai datanya untuk dimasukkan ke dalam data milik PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 sehingga memiliki data yang valid mengenai surat atau barang-barang yang masuk harus dikirim ke alamat yang tertera dan dituliskan oleh pelanggan seperti nama lengkap, alamat, serta nomor telepon.

PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 memiliki proses manajemen operasional yang diterapkan. Manajemen proses operasional menurut Richard L. Darft (2006) adalah bidang proses manajemen yang mengkhususkan pada

produksi barang, serta menggunakan alat dan teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi, sedangkan menurut James Evans dan David Collier (2007) manajemen proses operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

Alur manajemen operasional memiliki fungsi proses yang berupa metode untuk mengolah bahan operasional. Sehingga alur dalam proses operasional pengirimannya terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Solo meliputi : proses tahap pertama adalah proses *collecting* yaitu proses pengumpulan paket yang dilakukan oleh pos masing-masing daerah, proses tahap kedua adalah proses *outgoing* yaitu proses persiapan yang dilakukan oleh pos untuk pengiriman paket-paket, proses tahap ketiga adalah proses *incoming* adalah proses terima dan kirim paket dari masing-masing wilayah pos, proses antaran adalah proses pengiriman oleh kurir ke tujuan masing-masing wilayah pos dalam negeri yang akan dikirimkan sesuai alamat pelanggan PT Pos Indonesia (Persero).

Pada bagian operasional proses Puri *Incoming* tugas utamanya yaitu mengelola proses kiriman pos dari mulai terima paket hingga kirim paket ke daerah. Salah satu permasalahan yang utama dan sering terjadi dalam bagian proses Puri *Incoming* yaitu masalah salah salur. Salah salur adalah gagal terkirimnya kiriman paket yang seharusnya diantarkan ke wilayah daerah A tetapi salah salur ke daerah B.

Sehingga penyebab masalah salah salur juga bisa disebabkan ketidak telitian dari karyawan pos saat melakukan proses sortir alamat karena kurangnya pengetahuan mengenai nama daerah dan wilayah yang kerap kali mempunyai nama yang sama, kurangnya ketelitian saat menempelkan label tujuan paket daerah yang salah dan tertukar, kurangnya pengawasan dari atasan karena mereka memiliki tugas yang terlalu *overload* yang mencakup keseluruhan dalam bagian operasional, disebabkan dari rak sortir yang terlalu sempit dan kecil yang menyebabkan paket bisa tercampur sehingga masalah tersebut penyebab utama terjadinya masalah salah salur yang akan membuat keterlambatan paket kiriman sampai ke penerima.

PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 membutuhkan analisis keterlambatan kiriman paket ke penerima agar tidak terjadi masalah keterlambatan paket karena salah salur. Untuk itulah penulis membuat laporan KKU dengan judul “ANALISIS KETERLAMBATAN PAKET PELANGGAN YANG DISEBABKAN SALAH SALUR KIRIMAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU SOLO 57100”.

B. DIVISI KERJA

Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 1. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo 57100

Sumber : Kantor SDM PT Pos Indonesia KCU Solo 57100 (2023)

Struktur organisasi di PT Pos Indonesia KCU Solo 57100 digambarkan dalam bentuk struktur organisasi garis seperti di atas, sehingga memberikan sekilas tentang gambaran di dalam perusahaan. Dimana berkaitan dengan seluruh tugas posisi masing-masing karyawan, maka puncak pimpinan yaitu *Executive General Manager* (EGM) hingga Kepala Pos Cabang (KPC) dalam

Kantor Pos Solo mempunyai beberapa uraian tugas dan tanggung jawab yang akan di deskripsikan pada tabel 1 berisi penjelasannya:

Tabel 1. Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Solo 57100

No	Nama Jabatan	Tugas dan Tanggung jawab
1	<i>Executive General Manager (EGM)</i>	Mengawasi dan mengarahkan segala aktivitas kantor yang berkaitan dengan tujuan organisasi untuk mengejar target.
2	<i>Deputy General Manager (DGM)</i>	Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional kantor
3	Manajer Proses	Bertanggung jawab atas surat dan kiriman yang di terima melalui loket Kantor Pos.
4	Manajer Pelayanan	Bertanggung jawab untuk kegiatan pengawasan terhadap pengelolaan loket, mengawasi pekerjaan dinas pos <i>express</i> dan layanan korporat dengan baik.
5	Manajer Penjualan Jasa Keuangan	Melakukan pengelolaan produk Kantor Pos kepada pelanggan, pengelola konsumen, akuisisi konsumen sehingga target penjualan dapat dicapai dengan efisien.
6	Manajer Dukungan Umum (Dukum) & SDM	Melaksanakan pemeliharaan aset, fasilitas kantor, kendaraan operasional, teknologi, SDM, dan kesekretariatan operasional.
7	Manajer Keuangan & BPM	Mengendalikan keuangan serta benda-benda pihak ketiga, memeriksa buku permintaan BPM Kantor Pos Cabang (KPC).
8	Manajer Akuntansi	Membuat jurnal laporan mutase kirim atau terima, memeriksa neraca PP- Giro Locket.

9	Manajer Antaran	Melakukan pengawasan bagian karyawan antaran dan mengatur perputaran tugas kiriman antaran hingga akhir.
10	Manajer Penjualan Kurir & Logistik	Mengawasi terselenggaranya pekerjaan dinas paket kiriman dengan baik.
11	Manajer Pengawasan Unit Luar	Melakukan pengendalian Kantor Pos Cabang (KPC) dan Unit Pelayanan Luar (UPL).
12	Manajer Teknologi & Sarana	Mengelola dan mengawasi pemenuhan kebutuhan peralatan sarana dan prasarana, memantau kelancaran operasi sistem dan teknologi.
13	Manajer Audit & Risiko	Mengawasi pelaksanaan pekerjaan tiap bagian di Kantor Pos agar sesuai SOP.
14	Manajer Solusi & Teknologi Informasi (TI)	Mengontrol kualitas pada Teknologi Informasi (TI) serta memberikan solusi kepada karyawan agar sesuai dengan standar kualitas kinerja.
15	Kepala Kantor Pos Cabang	Melakukan transaksi produk pos di loket cabang pos sesuai SOP.

C. AKTIVITAS KEGIATAN

Kuliah Kerja Usaha yang penulis lakukan di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 8, Kelurahan Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah merupakan bentuk nyata dari beberapa mata kuliah yang di dapat penulis di perkuliahan. Dapat dikatakan bahwa kegiatan kuliah kerja usaha atau magang tersebut merupakan pelajaran yang dilakukan berdasarkan teori yang diperoleh.

Teori yang diberikan dalam perkuliahan dapat menjadi tambahan untuk menganalisa suatu sistem dalam perusahaan. Kegiatan magang dilaksanakan di Divisi Operasional bagian Proses Puri *Incoming* dilaksanakan mulai dari 1 Februari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023, yang dilaksanakan sesuai jam

kinerja peraturan bagi penulis yang melaksanakan magang di perusahaan dengan waktu kerja enam jam sehari dan lima hari kerja dalam seminggu.

Kegiatan utama yang ada di Divisi Operasional bagian Proses Puri *Incoming* adalah pengelompokan jenis paket, pengolahan dan pendistribusian paket kiriman daerah Solo, Sukoharjo, Karanganyar, Klaten, Boyolali, Wonogiri. Dimana pada saat paket turun dari truk yang berasal dari luar Jawa Tengah maka akan melewati proses bagian distribusi dan langsung masuk ke proses bagian Puri *Incoming*. Kegiatan yang dilakukan penulis selama magang di bagian Proses Operasional Puri *Incoming* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan proses pengolahan barang kiriman dengan cara *Unbagging*

Penulis mengamati dan mempelajari proses *unbagging*, dimana dalam proses tersebut kita harus mengolah barang kiriman dan membuka kantong yang berisi paket-paket Kantor Pos dari beberapa daerah seperti Bandung, Jakarta, Surabaya, Karanganyar yang akan dikirim ke alamat penerima di daerah Solo. Kantong paket tersebut mempunyai label *QR Code* yang akan dilakukan proses penembakan *scan barcode* kantong di laman resmi bernama NIPOS dan klik menu *Unbagging*.

Dimana proses ini agar bisa mengetahui berapa isi barang yang ada di kantong tersebut. Kemudian lakukan *scan* resi *barcode* paket dan di sortir sesuai daerah yang ada di Solo dengan tujuan agar saat pelacakan resi, aktivitas paket tersebut berjalan sehingga memudahkan penerima saat sedang melakukan pelacakan paket. Apabila ditemukan paket yang langsung ke tujuan Solo maka proses selanjutnya akan diberikan ke bagian antaran atau kurir Kantor Pos yang akan diantarkan petugas puri. Kurir sepeda motor di Kantor Pos juga terbagi sesuai bagian daerah seperti Solo Utara, Solo Selatan, Solo Pusat bertugas mengantarkan paket kiriman barang langsung ke pelanggan.

2. Melakukan proses pengolahan barang kiriman dengan cara *Bagging*

Penulis mengamati dan mempelajari proses *bagging*, dimana dalam proses tersebut lanjutan dari proses pertama yaitu proses *unbagging*. Proses ini masih di laman resmi NIPOS klik bagian menu *bagging*. Dalam proses

ini kita harus menutup kantong dengan membuat kantong baru dari paket yang telah di sortir sesuai daerah di Solo dan sekitarnya. Kemudian kita masukan kode pos daerah masing-masing lalu *scan* resi paket. Diproses ini juga mengelompokkan sesuai jenis produk dari masing-masing daerah seperti produk Pos Regular (PKH), Pos *Express* (PE), Pos Surat Dokumen (PPB_SRT), Pos Paket Ekonomi (PPE) dan lainnya yang nantinya akan di kemas kedalam satu kantong baru dan diberikan label *QR Code* baru yang dipasang ke kantong tersebut.

3. Melakukan proses memasukkan data kantong paket baru yang akan dikirim ke daerah

Setelah selesai kedua proses tersebut maka tugas selanjutnya adalah membuat data *input* lalu di cetak yang berisi label *QR Code* baru dari beberapa angka paket barang yang sudah dimasukan ke kantong baru. Selanjutnya paket kantong baru yang bertujuan ke daerah Sragen, Sukoharjo, Boyolali, Klaten, Karanganyar, Wonogiri lalu akan diberikan ke bagian distribusi yang akan di antarkan dengan armada transportasi kurir mobil.

4. Melakukan *scan QR Code* resi dan sortir sesuai alamat pada Paket Internasional

Dimana dalam pekerjaan ini penulis melakukan scan resi paket kiriman surat internasional dari luar negeri dan proses selanjutnya adalah melakukan penyortiran sesuai daerah yang akan di kirim ke alamat penerima paket sesuai tujuan. Apabila menemukan paket yang bertujuan Solo maka kita harus melakukan *scan* resi paket dan membuat data lalu di cetak dan di salurkan ke bagian Paket Internasional.

D. POKOK MASALAH

PT Pos Indonesia (Persero) atau dikenal dengan nama Kantor Pos memiliki alur perjalanan pengiriman paket yaitu dari pengiriman lalu di serahkan ke bagian petugas loket Kantor Pos untuk menentukan alamat tujuan, bertahap ke bagian petugas kirim atau bagian puri, setelah itu ke bagian

distribusi kirim dimana petugas tersebut akan menyalurkan paket kiriman ke armada angkutan perjalanan seperti truk agar bisa disalurkan ke penerima dengan alamat tujuan antar kota, tahap selanjutnya adalah bagian distribusi terima yang akan disalurkan ke bagian antaran atau disebut dengan kurir, kurir akan bertugas mengantarkan paket kiriman sesuai daerah penerima masing-masing.

Salah satu bagian yang ada di PT Pos Indonesia KCU Solo 57100 adalah unit petugas puri atau bagian proses puri *incoming* yang memiliki tugas mengurus segala kegiatan paket diterima hingga paket dikirim lagi oleh petugas distribusi dan petugas antaran. Saat paket diterima oleh petugas puri maka petugas akan melakukan proses *unbagging* atau proses membuka kantong dimana kantong tersebut berisi paket dari beberapa daerah luar Solo sehingga petugas puri harus melakukan sortir ulang untuk menentukan paket yang bertujuan Solo dan sekitarnya seperti Sragen, Boyolali, Klaten, Sukoharjo, Karanganyar.

Apabila petugas puri menemukan paket dengan tujuan Solo maka akan diteruskan ke bagian antaran, sedangkan paket di luar Solo maka paket wajib dilakukan proses *bagging*. Proses *bagging* adalah proses dimana petugas sudah melakukan sortir paket sesuai dengan alamat yang diletakkan ke rak kecil lalu dimasukkan ke kantong baru yang akan disalurkan sesuai daerah luar Solo masing-masing.

Sehingga penulis menemukan masalah yang sering terjadi di proses bagian Puri *Incoming* yaitu permasalahan salah salur yang bisa disebabkan dari beberapa faktor, faktor utama dari masalah salah salur yaitu saat melakukan proses sortir. Penataan paket memegang peranan penting yang digunakan sebagai sarana untuk memilih dan memisahkan paket sesuai daerah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu karyawan pos di bagian Puri *Incoming* Kantor Pos KCU Solo yang bernama Bapak Dwi Ariyanto dengan nomor NIPOS 981401120 sangat mungkin terjadi bahwa masih ada penundaan dan keterlambatan terkirimnya suatu paket.

Dalam penanganan paket, petugas sortir memilih surat dan paket barang sesuai tempat sortir yang penataannya sangat terjangkau. Kemudian melakukan proses sortir dalam pengiriman dan menempatkannya ke dalam karung untuk dikirim ke kota tujuan. Sekitar saat itu pegawai melakukan kesalahan-kesalahan seperti yang dijelaskan dibawah ini :

1. Kurangnya ketelitian dari karyawan pekerja pos di bagian Puri *Incoming* saat melakukan proses sortir yang di sebabkan karena kurangnya pengetahuan mengenai daerah atau wilayah tujuan kiriman pos tersebut dan kurangnya ketelitian saat menempelkan label tujuan paket daerah yang salah atau tertukar.
2. Kurangnya pengawasan dari atasan di karenakan atasan memiliki tugas yang *overload* dalam pekerjaan yang mencakup keseluruhan dalam bagian operasional. Sehingga menyebabkan karyawan yang kurang pengawasan langsung bisa membuat kesalahan ini.
3. Disebabkan dari *layout* penempatan rak sortir paket yang terlalu kecil sehingga paket bisa tercampur atau karyawan salah ambil paket tersebut.

E. SOLUSI

Pada tahap ini penulis memberikan usulan solusi dari masalah yang terjadi pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo untuk kejadian permasalahan salah salur maka dapat disusun usulan solusi tindakan sebagai berikut:

1. Melakukan perencanaan rekrutmen dengan cara memberikan sekilas spesifikasi pekerjaan dengan jelas dan memberikan tes masuk tentang pengetahuan berbagai wilayah.

Kantor Pos KCU Solo 57100 diharapkan melakukan perencanaan sumber daya manusia dengan benar sehingga bisa menghasilkan efektivitas pencapaian organisasi agar bisa meningkatkan produktivitas perusahaan. Pada saat mengadakan proses rekrutmen untuk pekerja bagian puri *incoming* di Kantor Pos ini sebaiknya perusahaan mengadakan proses rekrutmen yang baik.

Proses rekrutmen menurut Elbadiansyah (2019) adalah langkah-langkah penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perusahaan harus menjabarkan tentang analisis jabatan untuk menentukan berbagai tugas, aktivitas, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan. Pada saat melakukan analisis jabatan, perusahaan membutuhkan elemen dasar yaitu melakukan spesifikasi pekerjaan. Spesifikasi pekerjaan adalah syarat atau kualifikasi pendidikan, tingkat pengalaman dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan.

Tujuan perusahaan melakukan spesifikasi pekerjaan yaitu agar karyawan baru yang mengikuti proses rekrut bisa mengetahui syarat minimal yang harus di penuhi oleh orang yang akan menduduki jabatan agar bisa melaksanakan tugas dengan baik. Tugas utama dari bagian proses *Puri Incoming* yaitu para pekerja diharuskan mempunyai wawasan luas tentang daerah atau wilayah sehingga perusahaan bisa memberikan tes wawancara dan tes tertulis sekilas tentang pengetahuan wilayah daerah dengan menerapkan standar nilai 70 bagi pekerja pada saat proses rekrutmen diadakan.

Sehingga proses awal rekrutmen dengan cara ini diharapkan bisa memberikan efek positif dari awal dan bisa mengurangi kejadian salah salur akibat kurangnya pengetahuan tentang wilayah dan daerah.

2. Melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di perusahaan

Agar tidak terjadinya masalah salah salur maka perusahaan Kantor Pos KCU Solo harus melakukan kegiatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dimana dalam usaha ini yang sudah terencana dengan baik dari perusahaan bisa untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para karyawan. Definisi pelatihan dan pengembangan adalah sebagai sebuah upaya yang terencana dalam perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan karyawan sehingga tujuan utama dalam tahapan ini agar bisa memperbaiki efektivitas

dan efisiensi kerja karyawan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan karyawan secara internal.

Kegiatan yang harus diberikan kepada karyawan adalah memberikan pelatihan dan pengembangan dengan menerapkan metode *on the job training*. Dalam kegiatan ini perusahaan bisa memberikan pelatihan seperti mengadakan pelatihan bersama rekan kerja sehingga bisa menambah ilmu wawasan pengetahuan, dilakukan kegiatan *coaching* dimana perusahaan biasanya melatih karyawan agar bisa menghasilkan performa kinerja yang optimal.

Pada saat melakukan kegiatan di bagian Puri *Incoming* yang bertugas untuk terima dan kirim paket sesuai daerah. Di harap para karyawan sudah mempunyai kinerja yang baik dengan cara melakukan pengecekan ulang dan memberikan sebuah kertas yang berisi tentang alamat serta kode pos dari masing-masing wilayah sehingga saat menempelkan label tujuan paket tidak terjadi kesalahan.

3. Melakukan proses pengembangan karir bagi karyawan pos

Kurangnya pengawasan dari atasan yang mempunyai pekerjaan yang *overload*, dimana dalam masalah *overload* pekerjaan bisa menyebabkan atasan tidak bisa langsung terjun untuk mengawasi karyawan pos. Untuk itu Kantor Pos KCU Solo sebaiknya melakukan proses pengembangan karir untuk karyawan pos sehingga mereka bisa menggali kemampuan pekerjaan dengan urutan pengalaman kegiatan di perusahaan.

Pada proses pengembangan karir akan bermanfaat bagi perusahaan dan juga individu karyawan pos. Keuntungan dari perusahaan yang didapatkan yaitu pihak Kantor Pos akan diringankan karena tidak melakukan rekrutmen karyawan baru untuk diangkat menjadi atasan. Sehingga solusi yang harus di terapkan perusahaan yaitu melakukan pengembangan karir juga bisa mengurangi tingkat masalah akibat dari kurangnya pengawasan dari atasan.

4. Memperbesar rak penempatan paket barang dan paket surat

Agar tidak terjadinya salah salur akibat *layout* penempatan rak sortir maka Kantor Pos KCU Solo 57100 di harapkan melakukan perbaikan dari

fasilitas pada bagian *layout*. *Layout* penempatan adalah suatu tata letak ruang dari sebuah elemen yang di desain untuk di tempatkan dalam bidang yang sebelumnya direncanakan. Sehingga bagian ini sangat penting untuk mendukung proses penyortiran pada paket.

Pembaruan rak sortir pada paket yang mempunyai ukuran besar sebaiknya di berikan kedalam rak yang berukuran besar agar memudahkan jangkauan dan untuk kiriman paket berbentuk surat gunakan rak sortir yang mempunyai ukuran dan bentuk lebih kecil. Di rak sortir tersebut juga tidak boleh lupa diberikan nama wilayah dengan jelas dan kode pos masing-masing daerah. Sehingga karyawan petugas Puri *Incoming* lebih efisien untuk meletakkan paket tersebut sesuai ukurannya. Untuk itu diharapkan dari adanya perubahan tersebut bisa mengurangi masalah penyebab salah salur akibat dari tercampurnya paket satu dengan paket lainnya.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari Kuliah Kerja Usaha (KKU) yang dilaksanakan oleh penulis selama dua bulan yang terkait pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 telah melakukan dan menerapkan proses operasional di bagian Puri *Incoming* sesuai prosedur yang di terapkan. akan tetapi pada masalah salah salur paket kiriman pelanggan perlu adanya perhatian oleh karyawan dan pihak pos agar tidak lagi mengalami hambatan.

2. Saran

Dalam mengatasi masalah tersebut, penulis memberikan saran kepada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo 57100 untuk melakukan perencanaan rekrutmen dengan memberikan sekilas spesifikasi pekerjaan dengan jelas dan memberikan tes wawancara tentang pengetahuan wilayah, melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, melakukan proses pengembangan karir bagi karyawan pos, memperbesar fasilitas rak penempatan paket barang dengan ukuran lebih besar dan paket surat dengan ukuran lebih kecil.

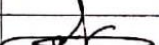
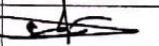
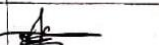
DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richard L. (2006). Manajemen, Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat
- Dani Leonidas Sumarna, ST., MT. Elwina Rian Kemala. (2015). Analisis Salah Salur Kiriman Surat Kilat Khusus dengan menggunakan Metode Six Sigma (Studi kasus : PT Pos Indonesia (Persero) Kendal). Jurnal Logistik Bisnis, Vol. 5, No. 2, November 2015
- Evans, J., & Collier, D. (2007). *Management Operation. UK: Prentince Hall.*
- Elbadiansyah. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: CV IRDH
- Muhammad Ardhya Bisma & Ni Made Sekar Aryasant. (2022). Analisis Gagal Antar Pada Proses CPTDR di PT Pos Indonesia (Persero) Tangerang Selatan 15400 menggunakan Metode FTA dan MEA. Jurnal Logistik Bisnis, Vol. 12, No. 01, Mei 2022
- Pos Indonesia. Tentang PT Pos Indonesia (Persero). Diakses pada Minggu, 05 Februari 2023 melalui, <https://www.posindonesia.co.id/id>

Lampiran 1. Formulir Catatan Kegiatan Harian Kuliah Kerja Usaha

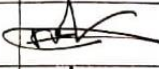
CATATAN KEGIATAN HARIAN MAHASISWA
KULIAH KERJA USAHA (KKU)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN ANGKATAN 2020

Nama Mahasiswa : Aoliya Herman
NIM : 20110112
Dosen Pembimbing : Putri Maisara, S.E ; M.B.A
Nama Instansi : PT. POS Indonesia KCU SOLO
Alamat Instansi : Jl. Jend. Sudirman No. 6 KP. Baru Psr. Kliwon Solo
Waktu KCU : Bulan Februari

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
1/2 ²³	Bagian operasional proses Puri Incoming	- Pengenalan proses distribusi paket dari beberapa daerah.	
2/2 ²³		- Pengenalan proses bagging dan unbagging	
		- Proses Retur paket (paket di Retur ke pengirim)	
3/2 ²³		- Proses bagging + unbagging	
		- Scan paket dokumen Internasional (luar negeri), membuat faktur	
4/2 ²³		- Proses unbagging, proses bagging	
		- Menghendl dan melacak paket yg tidak ada barcode kantong	
		- Pengenalan sekilas dibagian antaran paket dari kurir - pelanggan	
6/2 ²³		OFF LIBUR	
7/2 ²³		- Proses bagging, proses unbagging - Print resi kantong paket	
8/2 ²³		- Proses bagging, proses unbagging	
		- scan paket dokumen Internasional (luar negeri)	
9/2 ²³		- Proses bagging, proses unbagging - Sortir dokumen paket Internasional	
10/2 ²³		- Proses bagging, proses unbagging	
11/2 ²³		- Proses bagging, proses unbagging	
12/2 ²³		Minggu Libur	

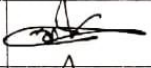
CATATAN KEGIATAN HARIAN MAHASISWA
KULIAH KERJA USAHA (KKU)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN ANGKATAN 2020

Nama Mahasiswa : Aoliya Herman
NIM : 20110112
Dosen Pembimbing : Puji Maisara, S.E., M.B.A
Nama Instansi : PT Pos Indonesia KCU Solo
Alamat Instansi : Jl. Jend. Sudirman No. 6 KP Baru Psr. Kliwon Solo
Waktu KKU : Bulan Februari

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
13/23	Bagian Operasional Proses Purn	OFF	
14/23	Incoming	IJIN	
15/23		- Proses bagging dan unbagging - Membuat faktur data cetak	
16/23		- Proses bagging dan unbagging - Membuat surat berita acara barang salah kemasan	
17/23		- Proses bagging dan unbagging - Melacak control paket	
18/23		SHBTU TGL MERAH	
19/23		Minggu OFF	
20/23		SENIN OFF	
21/23		- Proses bagging dan unbagging	
22/23		- Proses bagging dan unbagging - Kiriman salah salur	
23/23		- Proses bagging dan proses unbagging, entry data	
24/23		- Proses bagging, proses unbagging - entry data dan membuat faktur	
25/23		- Proses bagging, proses unbagging	
		- Scan paket Internasional - Faktur Input data paket	
26/23		MINGGU OFF	

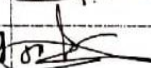
CATATAN KEGIATAN HARIAN MAHASISWA
KULIAH KERJA USAHA (KKU)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURABAYA
TAHUN ANGKATAN 2020

Nama Mahasiswa : Auliya Herman
NIM : 20110112
Dosen Pembimbing : PUTRI MAISARA, S.E.; M.B.A
Nama Instansi : PT. POS INDONESIA KCU SOLO
Alamat Instansi : Jl. Jend. Sudirman No. 8
Waktu KKU : Bulan Februari - Bulan Maret

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
27/23 2	PROSES PURI Incoming	SENIN OFF	
28/23 2		-Proses bagging, proses unbagging	
01/23 3		Proses bagging, proses unbagging -Cetak data input paket	
02/23 3		Proses bagging, unbagging	
03/23 3		Proses bagging, unbagging scan paket, sortir paket	
04/23 3		Proses bagging, unbagging scan paket luar negeri	
05/23 3		Minggu LIBUR	
06/23 3		SENIN LIBUR	
07/23 3		Proses bagging dan unbagging cetak data input paket	
08/23 3		Proses bagging, unbagging, sortir scan paket	
09/23 3		Proses bagging, unbagging	
10/23 3		-Proses bagging, proses unbagging scan paket luar negeri	
11/23 3		-Proses bagging, proses unbagging cetak data input paket	
12/23 3		Minggu LIBUR	
13/23 3		SENIN LIBUR (BIMBINGAN)	

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

Nama Mahasiswa : Adiyya Herman
NIM : 20110112
Dosen Pembimbing : Putri Maisara, S.E ; M.D.A
Nama Instansi : PT Pos Indonesia KCU solo
Alamat Instansi : Jl. Jend. Sudirman No. 8
Waktu KKU : Bulan Maret

Tgl	Unit / Bagian	Topik Pembelajaran / Pekerjaan	Tanda Tangan Pembimbing Instansi
14/23/3	PROSES PURI Incoming.	- proses bagging dan unbagging - sortir paket	
15/23/3		- proses bagging dan unbagging input data paket	
16/23/3		- proses bagging dan unbagging sortir paket	
17/23/3		- proses bagging dan proses unbagging	
18/23/3		Proses bagging dan proses unbagging scan paket dan sortir	
19/23/3		minggu LIBUR	
20/23/3		SENIN OFF	
21/23/3		proses bagging proses unbagging	
22/23/3		- LIBUR HARI NYEPI	
23/23/3		Proses bagging dan proses unbagging	
24/23/3		Proses bagging dan unbagging scan paket	
25/23/3		- Proses bagging dan unbagging - Proses pelacakan paket	
26/23/3		Minggu LIBUR	
27/23/3		SENIN OFF	
28/23/3		- Proses bagging, proses unbagging	
		- proses sortir	

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Kuliah Kerja Usaha



Paket di terima ke Puri *Incoming*



Proses *Unbagging*



Proses *Sortir*



Proses *Bagging*

Lampiran 3. Daftar Hadir Kuliah Kerja Usaha

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

Periode 1 Februari - 31 Maret 2023



Nama Mahasiswa	Ariyoga Herman	Nama Instansi	PT. Pos Indonesia (Kantor Pos KCU solo)
NIM	2010102	Alamat Instansi	Jl. Jend. Sudirman No. 8 Kr. Baru, Pasar Kliwon Solo
Pembimbing	Putri Maisara S.E - M.B.A	Nama Pimpinan	
No. Telp Pembimbing	08999275015	No. Telp Pimpinan	

[illegible][illegible][illegible]

Surakarta, 31 Maret 2023
Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi

POS INDONESIA
Jember, 10 Desember 2017

84

Lampiran 4. Surat Keterangan Magang



Solo, 31 Desember 2022

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

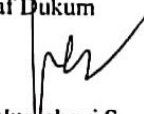
Kepada Yth.
 STIE Surakarta
 Di Surakarta

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 setuju 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 5. Lembar Konsultasi Pembimbing

LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama : Aoliya Herman
 NIM : 20110112
 Program Studi : Strata I Manajemen
 Judul : ANALISIS KETERLAMBATAN PAKET PELANGGAN YANG
 DISEBABKAN SALAH SALUR KIRIMAN PADA PT POS
 INDONESIA (PERSERO) KCU SOLO 57100
 Dosen Pembimbing : Putri Maisara, S.E., M.B.A

No	Hari Tanggal	Keterangan	Ttd
1.	Selasa / 14 Februari 2023	konsul 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 Kku Pendahuluan, Isi,	
5.	Jumat / 14 April 2023	ACC Final Laporan Kku.	