



PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS JAKARTA SELATAN

Hadi Wibowo, Eka Putri Handayani, Darma Wijaya, Tania Octaviani
Universitas Bina Sarana Informatika
(Naskah diterima: 1 September 2019, disetujui: 28 Oktober 2019)

Abstract

Delivery service is one of service media that helps to facilitate customer in delivery such as delivery of goods and important documents at an affordable cost and time predetermined. PT Pos Indonesia (Persero) One of the company owned by state owned enterprises (BUMN) engaged in the delivery service of national and international post. The subject matter in this study is to discuss the procedure of delivery of goods. In conducting this research using qualitative data types with descriptive analytical techniques, the type of delivery service is the Post Express service package, Special Flash post package, regular postal package and express mail Service (EMS). Transportation mode Used by land, sea and air. As for the related parts in the delivery procedure is the sorting section, the Puri submit section, the castle part of the receive and the parcel. Documents used in the delivery procedure are the Register sheet, CN-23, R-7, postal cover, manifest handover, manifest accept and proof of delivery. The procedure of delivery of goods at PT Pos Indonesia (Persero) has a flowchart that goes well and PT Pos Indonesia (Persero) has a procedure that has been arranged systematically.

Keywords: *Shipping Procedure, Post.*

Abstrak

Jasa pengiriman, pada saat ini sangat dibutuhkan oleh customer. Jasa pengiriman merupakan salah satu media pelayanan yang membantu untuk memudahkan customer dalam pengiriman diantaranya pengiriman barang dan dokumen penting dengan biaya yang terjangkau dan waktu yang telah ditentukan. PT Pos Indonesia (Persero) salah satu perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa pengiriman pos nasional dan internasional. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah membahas tentang prosedur pengiriman barang. dalam melakukan penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan teknik analisis deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis layanan pengiriman yaitu layanan paket pos express, paket pos kilat khusus, paket pos biasa dan *express mail service* (EMS). Adapun bagian yang terkait dalam prosedur pengiriman tersebut yaitu bagian sortir, bagian puri kirim, bagian puri terima dan bagian antaran. Dokumen yang digunakan dalam prosedur pengiriman barang yaitu lembar register, CN-23, R-7, tutupan pos, manifest serah, manifest terima dan bukti serah. Prosedur pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai flowchart yang berjalan dengan baik dan PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai prosedur yang telah tersusun secara sistematis.

Kata Kunci: Prosedur Pengiriman Barang, Pos.

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman menjadikan industri barang dan jasa mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini mengakibatkan tingginya permintaan masyarakat akan jasa sarana pengiriman barang tersebut yang semakin meningkat. Dengan demikian pemasaran jasa pengiriman barang juga mengalami peningkatan dan perusahaan-perusahaan bersaing dalam melakukan diversifikasi produk. Tujuan dilakukannya diversifikasi produk adalah untuk meningkatkan volume penjualan perusahaan, terutama jika perusahaan tersebut berada dalam tahap perkembangan. Maka dari itu dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan berbagai bentuk pengiriman barang, perusahaan-perusahaan khususnya PT Pos Indonesia (Persero) berusaha untuk melakukan perbaikan-perbaikan guna mencapai tujuan yang kompleks dan maksimal.

PT Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman pos nasional dan internasional dengan tujuan berorientasi laba. PT Pos Indonesia (Persero) dihadapkan pada pertumbuhan permintaan yang sangat tinggi, dengan demikian PT Pos Indonesia

meningkatkan pelayanannya dalam pengiriman barang yang lebih efektif dan efisien. PT Pos Indonesia harus mengikuti prosedur-prosedur yang berlaku agar tidak menyebabkan suatu kegiatan mengalami kesalahan. Jika suatu prosedur mengalami kesalahan atau perubahan, maka hal tersebut akan merubah prosedur-prosedur lainnya.

Secara umum pengiriman barang merupakan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Dan adapun pengertian paket pos itu sendiri adalah layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional dan internasional.

Setiap kegiatan perusahaan mempunyai risiko yang kemungkinan bisa terjadi. Seperti masalah yang sering dialami oleh PT Pos Indonesia Jakarta Selatan adalah ketidaksesuaian dan proses penanganan transaksi pengiriman barang. Ketidaksesuaian yang terjadi berasal dari loket paket pos itu sendiri, seperti penulisan alamat yang tidak lengkap dan tidak jelas, pembungkus yang tidak kuat, ukuran atau berat yang melebihi batas maksimum, dan paket pos yang diduga berisi

kiriman terlarang. Sedangkan masalah penanganan yang kurang baik terjadi pada saat pengiriman barang seperti kiriman pos yang jumlahnya tidak sesuai dengan buku serah puri kirim dan pada saat pengiriman ditemukannya penggunaan kantong kirim yang tidak layak.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Prosedur

Menurut Moekijat dalam (Sugeng & Umi, 2016) mengemukakan bahwa “Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang harus diselesaikan”.

Menurut Mulyadi dalam (Astutik, Endang, & Puji, 2017) mengemukakan bahwa “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

2.2 Pengertian Pengiriman Barang

Menurut Bambang dalam (Lena & Ratnasari, 2017) mengemukakan bahwa “Barang adalah suatu produk fisik (berwujud) yang dapat diberikan pada seorang pembeli

dan melibatkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pelanggan”.

Menurut (Novia, Tri, & Mahsina, 2017) memberikan batasan bahwa “Pengiriman barang merupakan suatu proses mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman”. Menurut Suyono dalam (Ruli, Yanti, & Gista, 2017) mendefinisikan bahwa:

“Pengiriman barang adalah usaha dengan tujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atas segala kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya suatu pengiriman, pengangkutan serta penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transport baik itu melaui darat, udara ataupun laut”.

2.3 Pengertian Paket Pos

Menurut (Cherli, 2014) memberikan batasan bahwa “Paket pos adalah sejumlah kiriman yang disalurkan melalui dari suatu kantorpos ke kantorpos lain, baik yang dimasukkan kedalam kantong pos atau wadah lain maupun yang berupa kiriman lepas, yang disertai manifest kiriman pos”.

Berikut jenis – jenis paket pos menurut (Aini, Tsana, 2017) yaitu:

1. Paket Pos Biasa

Surat dan paket termasuk dalam himpunan produk pos biasa, waktu tempuh pengiriman tersebut H-14.

2. Paket pos Express

Layanan premium milik Pos Indonesia dalam negeri dengan jaringan nasional dan maksimal penyampaian barang H-1.

3. Paket Pos Kilat Khusus

Layanan pengiriman surat dan paket dalam negeri dengan jaringan nasional dan maksimal penyampaian H-9.

4. *Express Mail Service (EMS)*

Layanan pengiriman luar negeri waktunya lebih lama dibandingkan dengan pengeluaran expres keluar negeri.

III. METODE PENELITIAN

Metode yang Penulis lakukan dalam melakukan pengumpulan data-data untuk penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di Bagian Proses dan Transportasi PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Selatan untuk memperoleh data-data informasi yang berhubungan dengan rumusan masalah.

2. Metode Wawancara

Penulis melakukan proses tanya jawab dengan Bapak Zain Tuasamu, SE selaku Manajer Proses dan Transportasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Selatan secara langsung dan sistematis dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Manajer Proses dan Transportasi Outgoing pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan.

3. Metode Dokumentasi

Dalam metode ini penulis mengumpulkan data yang berwujud sumber dari dokumen-dokumen berupa struktur dan tata kerja perusahaan, surat keterangan tentang prosedur pengiriman dan lampiran gambar atau foto yang keterkaitan.

IV. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Bagian Proses dan Transportasi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan melalui wawancara dengan Manajer Bagian Proses dan Transportasi. Maka jawaban hasil wawancara tersebut penulis uraikan ke dalam bentuk laporan tugas akhir.

4.1 Prosedur Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Manajer Proses dan

Transportasi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan prosedur pengiriman barang yang diterapkan oleh pihak perusahaan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Prosedur pengiriman barang di bagian proses dan transportasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerimaan di Loket

Pada tahap ini awal mulai dilakukan nya prosedur pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan . Di tahap ini petugas loket menerima kiriman paket dari pengirim dan pada saat penerimaan barang petugas loket memeriksa kondisi barang kiriman tersebut baik atau tidak dan memeriksa apakah barang tersebut termasuk barang yang terlarang atau tidak. Kemudian pengirim memilih jenis kiriman paket yang akan dipilih dan setelah itu pengirim diberi lembar register yang berisi 5 lembar untuk di isi.

2. Proses di Bagian Puri Terima

Pada tahapan ini petugas puri terima menerima kiriman paket dan di bagian ini petugas memproses pembuatan manifest terima yang berisi rincian beberapa kiriman pos

yang masuk agar kiriman pos tersebut dapat segera di proses ke tahapan selanjutnya.

3. Penerimaan di Bagian Sortir

Pada tahapan ini petugas menerima kiriman paket dari bagian puri terima. Di tahapan ini petugas sudah memilih kiriman pos bahwa kiriman tersebut tujuan ke luar daerah kemudian petugas menyortir kiriman tersebut berdasarkan per *Hub* (kantor atau titik pusat apabila kiriman tersebut termasuk kategori ke tujuan daerah pelosok) dan menyortir berdasarkan kota tujuan kiriman tersebut. Selanjutnya petugas melakukan penyerahan kiriman paket ke bagian puri kirim sesuai dengan tujuan nya masing-masing.

4. Proses di Bagian Puri Kirim

Pada tahapan ini petugas puri kirim menyortir kembali kiriman tersebut berdasarkan wilayah yang dituju. Setelah melakukan penyortiran ulang petugas membuat manifest serah di tiap satu paket kiriman pos dan selanjutnya manifest tersebut dimasukkan kedalam kantong dengan menggunakan tutupan pos sesuai dengan jenis layanan nya masing-masing. Manifest serah bertujuan bahwa paket sudah dikirim oleh pihak Kantor Pos untuk selanjutnya akan

diproses pengantaran ke Kantor Pos alamat tujuan.

5. Proses di Bagian Distribusi

Pada tahapan ini petugas membuat R-7 sesuai dengan label tujuan masing-masing. Setelah petugas membuatkan R-7 kemudian kiriman tersebut di angkut ke pihak transportasi sesuai dengan jalur nya masing-masing. Jalur yang akan digunakan yaitu jalur udara, darat, ataupun laut. Apabila dibawa menggunakan jalur udara, kiriman tersebut dibawa ke KTSH (Kantor Tukar Soekarno Hatta), jalur darat dibawa menggunakan mobil pos, kereta api, dan DAMRI, apabila menggunakan jalur laut dibawa ke KTPL (Kantor Tukar Pelabuhan Laut) di Tanjung Priuk. Proses tersebut disesuaikan dengan tujuan nya masing-masing pada tiap daerah.

6. Proses dibagian Antaran

Pada tahapan ini menjadi tahapan terakhir dalam menjalankan prosedur pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan. Di dalam proses ini kiriman tersebut telah sampai ke kantor pos tujuan masing-masing tiap daerah yang dituju. Tiba nya kiriman di kantor pos tujuan petugas menerima manifest terima untuk dilakukan pengecekan kiriman, kemudian setelah dilakukan pengecekan

petugas menyortir kiriman berdasarkan per pengantar atau sesuai dengan alamat yang dituju. Setelah kiriman tersebut sudah di sortir berdasarkan sesuai pengantar nya, lalu pengantar atau kurir diberi Delivery Order (bukti serah). Dan terakhir kiriman tersebut diantar oleh bagian antaran untuk dikirim ke alamat yang akan dituju.

7. Selesai

Setelah dilakukan beberapa tahapan proses pengiriman barang dari kantor pos asal tiba lah kiriman tersebut ke tangan penerima.

4.2 Dokumen Yang Digunakan Dalam Prosedur Pengiriman Barang

Adapun dokumen yang dipergunakan dalam menjalankan prosedur pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan adalah:

1. CN-23 adalah daftar penyerahan kiriman pos udara yang berfungsi sebagai bukti serah terima dari bagian distribusi dengan pihak pengangkut dan sebaliknya, serta digunakan untuk kiriman pos yang di distribusikan melalui moda udara dengan tujuan ke luar negeri.
2. R-7 adalah daftar penyerahan kiriman pos yang dikirim dengan satu angkutan dan berfungsi sebagai bukti serah terima dari bagian distribusi dengan pihak pengangkut

dan sebaliknya. Digunakan untuk kiriman pos yang di distribusikan melalui moda angkutan darat dan laut.

3. Manifest Serah adalah daftar pengantar yang memuat rincian kiriman yang termuat di dalam satu kiriman pos, yang menjadi petunjuk bagi kantor *Hub* atau kantor tujuan mengenai sejumlah kiriman.
4. Manifest Terima adalah daftar pengantar yang memuat rincian kiriman atau kiriman pos yang termuat dalam suatu kiriman pos gabungan, yang menjadi petunjuk bagi kantor *Hub* atau kantor tujuan mengenai sejumlah kiriman pos.
5. Lembar Register adalah lembar yang diberikan oleh petugas loket pada saat proses awal pengiriman.
6. Bukti Serah adalah lembar yang berperan sebagai surat pengantar atas barang yang didalam nya terdapat tentang jenis pengiriman, berat, nomor kantong kiriman pos, tanggal manifest, nama penyerah, nama penerima dan nippos.
7. Tutupan Pos adalah salah satu rangkaian pengolahan pos dikantor asal yang meliputi kegiatan pembuatan manifest, pengantungan atau pemasukkan kiriman pos ke dalam wadah lainnya, pemasangan label

alamat, serta pengikatan atau penyegelan kantung pos atau wadah lainnya.

4.3 Kendala Dalam Prosedur Pengiriman

Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan

Ketidaksesuaian atau kendala sering terjadi didalam proses pengiriman barang, terutama dalam menjalani prosedur pengiriman barang (paket pos) ini, antara lain:

1. Penulisan alamat yang tidak jelas.
Terjadinya pengirim menulis alamat tidak lengkap sesuai alamat yang tertuju, seperti kesalahan dalam penulisan nama jalan, nama kota, wilayah ataupun yang berkaitan dengan alamat yang akan dituju.
2. Pembungkus tidak kuat.

Jika pada saat penerimaan diloket ditemukan kiriman yang pembungkusnya tidak kuat, seperti pembungkus terlihat sangat tipis, bahan pelindung yang digunakan mudah robek, ataupun pelindung yang digunakan tidak sesuai dengan jenis barang yang dikirim.

3. Pada saat pengecekan kiriman tidak lengkap jumlahnya.

Jumlah kiriman yang tersedia kurang atau lebih dari yang sudah tercatat.

4. Kiriman yang telah diproses mengalami kerusakan.

Apabila kiriman tersebut berupa barang pecah belah, elektronik, atau barang lainnya menjadi rusak, atau wadah yang digunakan mengalami kerusakan.

5. Terjadi keterlambatan di alat angkut.

Kiriman sampai ke tujuan berbeda dari waktu yang telah ditentukan atau berbeda dengan ketentuan waktu jenis pengiriman yang dipilih.

V. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan dan mendapatkan hasil penelitian mengenai prosedur pengiriman barang, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Selatan mempunyai prosedur pengiriman barang yang mudah dipahami oleh masyarakat, dan penerapan prosedur pengiriman barang tersebut melibatkan bagian – bagian yang terkait seperti, Bagian Loket, Bagian Puri Terima, Bagian Sortir, dan Bagian Puri Kirim, Bagian Distribusi, dan Bagian Antaran. Adanya pemisahan fungsi yang terkait, adanya otoritas transaksi yang layak, serta catatan dokumen dan fasilitas yang memadai.

2. Dalam melaksanakan prosedur pengiriman di PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Selatan terdapat 4 (empat) jenis paket pos, yaitu paket pos express, paket pos biasa, paket pos kilat khusus, dan *express mail service* (EMS). Dari ke empat jenis paket tersebut memiliki kesamaan dalam melakukan prosedur pengiriman, hanya saja yang membedakan dari ke empat jenis tersebut adalah jangka waktu kiriman tiba sampai ke tujuan.
3. Dalam melaksanakan prosedur pengiriman barang PT Pos Indonesia (Persero) memiliki *flowchart* yang baik dengan proses penerimaan di loket, pemrosesan di bagian puri terima, penerimaan di bagian sortir, pemrosesan di bagian puri kirim, pemrosesan di bagian distribusi dan pemrosesan di bagian antaran.
4. Dalam melaksanakan prosedur pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Selatan menggunakan dokumen seperti, lembar register, CN-23, R-7, manifest serah, manifest terima, bukti serah, dan tutupan pos.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, Endang, & Puji. 2017. *Analisis Sistem Dan Prosedur Penjualan Pada Pt. Gala Djaja Raya. Pemasaran*, 1(1), 20-36. Retrieved From <Http://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Jpk/Article/Viewfile/671/546>
- Cherli, A. 2014. *Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru*. 1(2).
- Lena, S., & Ratnasari, P. 2017. *Pengiriman Barang Dan Surat Di Pt. Pos Indonesia Mpc Bandung*. 10(2).
- Novia, D., Tri, L., & Mahsina. 2017. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kegiatan Pengiriman Barang Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pada Pt. Karyawiyosa Abadi*. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(3), 751-761.
- Ruli, S., Yanti, I. A., & Gista, M. 2017. *Sistem Informasi Jasa Pengiriman Surat Dan Barang Pada Pt . Pos Indonesia Kota Tangerang*. 3(2), 173-181.
- Sugeng, H., & Umi, J. 2016. *Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang*. *Jurnal Sekretaris*, 3(1), 90. Retrieved From Https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2c5&As_Ylo=2017&Q=Prosedur+Pengelolaan+Surat+Untuk+Memperlancar+Proses+Penyampaian+Informasi+Pada+Kantor+Kecamatan+Pamulang&Btng=