

**PROSEDUR PENGIRIMAN ULANG KIRIMAN GAGAL
ANTAR PADA SENTRAL PENGOLAHAN POS (SPP)
DENPASAR 80900**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

**PUTU TIYA APRILIA PUTRI
NIM 1915713138**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PROSEDUR PENGIRIMAN ULANG KIRIMAN GAGAL
ANTAR PADA SENTRAL PENGOLAHAN POS (SPP)
DENPASAR 80900**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

**PUTU TIYA APRILIA PUTRI
NIM 1915713138**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Tiya Aprilia Putri
NIM : 1915713138
Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "Prosedur Pengiriman Ulang Kiriman Gagal Antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900".

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 24 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Putu Tiya Aprilia Putri
NIM. 1915713138

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

**PROSEDUR PENGIRIMAN ULANG KIRIMAN GAGAL
ANTAR PADA SENTRAL PENGOLAHAN POS (SPP)
DENPASAR 80900**

2. Penulis

a. Nama : Putu Tiya Aprilia Putri

b. NIM : 1915713138

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 24 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Waelan, SE., M.Sc
NIP. 196004031989101001


I Wayan Eka Dian Rahmani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198805202019031011

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENGIRIMAN ULANG KIRIMAN GAGAL ANTAR PADA SENTRAL PENGOLAHAN POS (SPP) DENPASAR 80900

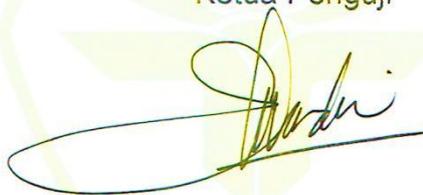
Oleh:

Putu Tiya Aprilia Putri

1915713138

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd
NIP. 198805202019031011

Penguji I



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP. 196112081988111001

Penguji II



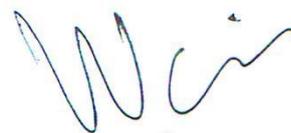
Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si
NIP. 196212311990032003

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 24 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantra, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

**PROSEDUR PENGIRIMAN ULANG KIRIMAN GAGAL ANTAR
PADA SENTRAL PENGOLAHAN POS
(SPP) DENPASAR 80900**

ABSTRAK

Perkembangan bisnis online semakin berkembang pesat dan memberikan keuntungan bagi pihak ekspedisi. Dilihat dari membludaknya kiriman yang dating dan ekstranya penanganan yang dilakukan oleh perusahaan yang menyebabkan pengantaran kiriman berhasil namun juga ketidakberhasilan antaran. Hal ini mengakibatkan perlunya prosedur pengiriman ulang kiriman gagal antar di SPP Denpasar 80900. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pengiriman ulang kiriman gagal antar dan penyebab dari kiriman tersebut mengalami gagal antar untuk mengubah kiriman publik yang sebelumnya mengalami gagal antar menjadi berhasil antar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder yang diperoleh dengan menggunakan wawancara, observasi, dan studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang diinginkan sesuai topik yang diajukan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa prosedur pengiriman ulang kiriman gagal antar dapat mencapai keberhasilan apabila adanya persetujuan pengiriman ulang kiriman oleh pengantar dan penerima, apabila tidak maka kiriman akan mengalami pereturan dan dikembalikan kepada pengirim. Penyebab kiriman tersebut mengalami gagal antar sebagian besar dipengaruhi oleh penerima kiriman. Oleh karena itu prosedur pengiriman ulang kiriman gagal antar di perusahaan sangat dipengaruhi oleh keputusan kedua belah pihak antara pengantar dan penerima kiriman untuk mencapai keberhasilan pengiriman ulang kiriman yang sebelumnya mengalami gagal antar.

Kata Kunci : *Prosedur Pengiriman, Kiriman Gagal Antar, Retur Kiriman*

PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Prosedur Pengiriman Ulang Kiriman Gagal Antar Pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900” tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini dibuat sebagai persyaratan yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa untuk menyelesaikan perkuliahan Program Studi Diploma III (DIII) pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menemui berbagai hambatan. Berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si selaku Kaprodi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Waelan, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing I dan Almh.Tri Tanami Sukraini, S.Si.,M.Sc yang digantikan oleh I Wayan Eka Dian Rahmani, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Fatimah selaku Manajer Sumber Daya Manusia serta Bapak I Ketut Budiarta, S.E,SSt selaku Manajer Antar Kantor Regional VIII Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900 yang telah membantu dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di perusahaan.
6. Bapak Putu Putrayasa selaku Kepala Delivery Centre dan Seluruh Staff Kantor Regional VIII Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900 yang telah banyak memberikan informasi kepada penulis untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk penulisan Tugas Akhir ini.
7. Untuk Keluarga, terutama kedua orang tua penulis yaitu Bapak I Gede Artika dan Ibu Ni Luh Sukeraji yang selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah serta memberikan semangat dan dukungan baik secara finansial maupun non finansial.
8. Untuk BTS yaitu Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook selaku orang istimewa yang selalu menjadi motivasi dan penyemangat bagi penulis selama perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Untuk semua anggota TXT, Enhypen, Seventeen, GMMTV, dan Be On Cloud yang menjadi hiburan disaat penulis lelah dan memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Badung, 20 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PRAKARTA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian	8
4. Teknik Analisis Data	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Prosedur	14
B. Konsep Distribusi	17
C. Prosedur Pengiriman	24
D. Flowchart	28
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	32
A. Sejarah Berdirinya	32
B. Bidang Usaha	34
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan.....	50

B. Analisis dan Interpretasi Data	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Kiriman Gagal Antar Tiap Bulannya	4
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol <i>Flowchart</i>	29
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor SPP Denpasar 80900	43
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Sistem Pengiriman	54
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Prosedur Kiriman Gagal Antar	55
Gambar 4. 3 Prosedur Pengiriman Ulang Kiriman Gagal Antar.....	57
Gambar 4. 4 Penyebab Kiriman Gagal Antar.....	63
Gambar 4. 5 Data Kiriman Gagal Antar Bulan Februari.....	68
Gambar 4. 6 Data Kiriman Gagal Antar Bulan Maret.....	69
Gambar 4. 7 Data Kiriman Gagal Antar Bulan April.....	70
Gambar 4. 8 Manifest Retur Kiriman.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Saat Wawancara

Lampiran 3 Kiriman Gagal Antar

Lampiran 4 Invoice Kiriman

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Era Modernisasi seperti sekarang ini perkembangan teknologi sudah semakin maju dan pesat. Dimana pada zaman yang serba canggih ini cenderung mulai membuat adanya perubahan gaya hidup masyarakat menjadi lebih tertarik terhadap segala sesuatu yang mudah dan praktis. Ditambah lagi perkembangan teknologi sangat berpengaruh dalam merubah hubungan sosial kemasyarakatan dikarenakan fleksibilitas dan kemampuan teknologi untuk masuk ke aspek kehidupan masyarakat menjadi lebih efektif dan cepat. Semakin berkembangnya teknologi saat ini, membuat persaingan di dalam dunia industri jasa pengiriman atau jasa ekspedisi ini juga semakin meningkat. Hal ini menyebabkan meningkatnya minat setiap harinya terhadap penggunaan jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi ini yang digunakan oleh semua kalangan masyarakat. Menurut Phillip Kotler 2006 jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya

bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Bisnis online sangat berkembang di dunia termasuk Indonesia. Sejalan dengan hal tersebut bisnis jasa antar atau pengiriman kiriman juga perlahan mulai turut bermunculan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengiriman adalah suatu cara, proses, perbuatan mengirimkan. Secara umum dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan secara pribadi maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang, baik antar kota, antar pulau dan antar negara. Sistem jual beli juga mengalami perubahan yang signifikan, terutama jual beli online. Dari situlah melahirkan perusahaan jasa ekspedisi pengiriman barang karena dibutuhkan oleh pelaku bisnis online. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak segmen kehidupan, termasuk pelaku bisnis yang semakin mudah menjual barang. Perusahaan ekspedisi mendapatkan keuntungan karena membantu mengirimkan kirimannya melalui jasa ekspedisi. Semakin beragamnya perusahaan ekspedisi, melahirkan persaingan yang sehat sehingga memunculkan perusahaan yang terbaik dan termurah. Pelaku bisnis online pun cenderung banyak menggunakan beberapa ekspedisi sesuai dengan pilihannya.

Hal ini mengakibatkan semakin banyaknya kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi karena hadirnya teknologi yang semakin

berkembang pesat inilah yang menjadi penyebab utama terjadinya hal tersebut. Salah satunya ialah distribusi barang. Pada sekarang ini, banyak sekali perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau ekspedisi barang yang dapat mengirimkan barang dalam kurun waktu yang jauh lebih singkat, dan tentunya dapat dipercaya adanya jasa pengiriman yang cepat, murah, dan dapat dipercaya inilah yang merupakan salah satu bentuk agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat untuk layanan pengiriman barang.

Jasa ekspedisi kini sudah banyak bermunculan, kegiatan mengirim barang pun sudah sering dilakukan. Saat ini masyarakat juga semakin leluasa dalam memilih perusahaan ekspedisi mana yang dirasa lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Meski sudah menjadi kegiatan rutin, rupanya paket atau kiriman gagal antar bisa terjadi kapan saja. Hal itu menyebabkan adanya pengantaran ulang kiriman gagal antar yang akan diproses ulang untuk dikirim kembali ke penerima sesuai alamat tertuju. Pengiriman ulang juga tidak bisa langsung diproses setelah kiriman tidak terkirim namun mengikuti tahapan tahapan atau prosedur pengiriman ulang untuk menciptakan keberhasilan dalam pengiriman gagal antar sebelumnya.

Karena banyaknya kiriman yang ada bahkan menyebabkan membludaknya antaran pihak ekspedisi sekaligus ekstranya penanganan yang dilakukan untuk menindaklanjuti hal tersebut mengakibatkan

ekspedisi pengiriman seperti PT. Pos Indonesia melakukan penanganan tercepat sebisa mereka untuk segera memproses kiriman yang ada. Namun tidak semua kegiatan pengantaran kiriman dapat berhasil sesuai dengan yang diharapkan, berhasilnya kiriman yang diantarkan sampai di tangan penerima adalah hal yang diharapkan semua orang. Namun masalah terkait ketidakberhasilan mengenai gagal antarnya kiriman tersebut merupakan hal yang sering terjadi. Karena masalah ini perlunya penanganan yang tepat dan cepat untuk tetap memegang kepercayaan publik didalam konsistensinya pada penggunaan ekspedisi ini. Solusi, tindakan, dan juga penanganan yang sesuai sangat amat dibutuhkan untuk menjamin ketidakberhasilan yang dialami akan segera berubah menjadi berhasil antar.

Tabel 1. 1 Rekapan Jumlah Kiriman Gagal Antar Tiap Bulannya

No	Bulan	Jumlah Kiriman Lokal Gagal Antar
1	Februari	4
2	Maret	38
3	April	366

Sumber : HRD PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor SPP Denpasar
80900, 2022

Kembalinya kiriman yang telah diantar ke tempat tujuan ini bisa diakibatkan oleh banyak hal tergantung situasi dan kondisi yang dialami sehingga mengakibatkan ketidakberhasilan pengiriman terjadi. Berdasarkan data di SPP Denpasar 80900 hampir setiap hari selalu

kedatangan kiriman kembali dari pengantar atau kurir yang sebelumnya telah mengantarkan kiriman tersebut, dan itu bahkan tidak sedikit yang kembali dan akan dilakukan pengecekan ulang untuk dilakukan pengiriman kembali ke alamat penerima.

Saat ini perusahaan masih terus berusaha untuk meminimalisir pengiriman ulang yang terjadi setiap harinya. Penanganan akan kiriman kiriman yang kembali ke kantor karena ketidaksuksesan pengantaran tetap dijalankan sesuai prosedur perusahaan. Untuk saat ini belum dapat memenuhi target meminimalisir kiriman gagal antar pada perusahaan di dalam menjalankan proses bisnisnya. Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Manajer Antaran menyatakan bahwa pengiriman kiriman publik yang gagal antar akan terus terjadi tergantung dari segi penyebabnya jadi perusahaan berusaha sebaik mungkin untuk meminimalisir hal itu bertambah banyak di setiap bulannya. Kantor Regional VIII SPP Denpasar 80900 tidak hanya melayani jasa pengiriman paket saja, selain itu semakin meningkatnya jumlah pengiriman barang, banyak perusahaan swasta yang mulai membangun sistem informasi pengiriman barang dan menginginkan estimasi dari kirimannya tepat waktu seperti biasa.

Kantor Regional VIII PT. Pos Indonesia SPP Denpasar 80900 dalam penanganannya masih harus selalu meninjau ulang hal yang menjadi kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang dalam menghadapi para pesaing saat ini. Perkembangan teknologi informasi

yang semakin cepat diharapkan mampu mendorong Kantor Regional VIII PT Pos Indonesia SPP Denpasar 80900 untuk melakukan inovasi-inovasi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan bagi pelanggannya.

Dengan adanya sedikit ulasan di atas, maka perlu dibahas lebih lanjut mengenai prosedur pengantaran ulang kiriman gagal antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Prosedur Pengiriman Ulang Kiriman Gagal Antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Prosedur Pengiriman Ulang Gagal Antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900?
2. Apa Penyebab Terjadinya Pengiriman Ulang Kiriman yang Mengalami Gagal Antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900?

C. Tujuan Penelitian

Pada setiap permasalahan yang diangkat adapun tujuan yang ingin dicapai, dimana hal ini akan bermanfaat dan dapat dijadikan acuan serta tolak ukur dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut,

maka sesuai dengan pernyataan diatas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Prosedur Pengiriman Ulang Kiriman Gagal Antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900.
2. Untuk mengetahui penyebab terjadinya pengiriman ulang kiriman yang mengalami gagal antar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui Apa saja Bagaimana Prosedur Pengiriman Ulang Kiriman Gagal Antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900 dan juga Penyebab Terjadinya Pengiriman Ulang Kiriman yang Gagal Antar. Serta Manfaat penelitian ini dibuat juga sebagai salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan Studi Program Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan sumber informasi tambahan serta menambah referensi bagi mahasiswa ataupun bacaan tambahan di Perpustakaan

Poiliteknik Negeri Bali terutama untuk Jurusan Administrasi Niaga.

3. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber ide tambahan berupa masukan pemikiran yang dapat berguna bagi perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang ada dan juga mengembangkan dan mengoperasikan perusahaan lebih baik lagi.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Regional VIII Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900 yang beralamat di Jl. Cok Agung Tresna, Dangin Puri Klod, Denpasar Timur, Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian ini yaitu Prosedur dan Penyebab Pengiriman Ulang Kiriman Gagal Antar pada Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Data Kualitatif. Dalam hal ini penggunaan data kualitatif

lebih menekankan pada proses pelaksanaan penelitian itu sendiri, bukan berdasarkan dari hasil. Penelitian menggunakan data kualitatif bukan untuk menggeneralisasi, melainkan lebih ke dalam menafsirkan pemahaman secara ideografis. Menurut Sugiyono (2014 : 6) Data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata,kalimat,bagan,gambar, dan foto yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Di dalam penelitian ini yang menjadi data kualitatif yaitu data data hingga sejarah perusahaan, hasil wawancara, struktur organisasi, dan data lain yang diperlukan dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer yaitu jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan lain sebagainya. Data primer ini biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti. Menurut Sugiyono (2016) Data Primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Menurut Umi Narimawati (2008:98) Data Primer adalah data yang berasal dari sumber asli

atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008: 402) Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen jurnal.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dalam tiga cara yaitu diantaranya :

1) Wawancara

Menurut afifuddin (2019 : 131) wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan maksud dan tujuan peneliti kepada informan atau responden secara langsung. Dalam melakukan wawancara penulis harus aktif bertanya kepada narasumber tentang topik

yang ingin dibahas, untuk memperoleh informasi yang diinginkan sesuai topik yang diajukan. Maka dari itu dalam hal ini adalah Bagian Pengantaran Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900.

2) Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Sugiyono (2016:310) “mengklarifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi, observasi terang-terangan dan tersamar, dan 10 observasi tak terstruktur”. Penelitian ini termasuk dalam observasi partisipatif, dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Kelebihan dari menggunakan teknik observasi ini adalah data yang diperoleh lebih akurat karena dilakukan atas pengamatan sendiri. Contoh seperti memeriksa data-data perusahaan yang diperlukan pada situs website PT. Pos Indonesia secara langsung melalui komputer.

3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Menurut Nazir (1998) Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, dan laporan-laporan sesuai dengan latar belakang masalah yang akan dibahas atau dipecahkan.

4. Teknik Analisis Data

Di dalam menyusun Tugas Akhir ini teknik analisis data yang dipergunakan yaitu Teknik Analisis Kualitatif. Seperti halnya Menurut Moloeng (2007 : 6) Penelitian Kualitatif adalah penelitian dengan tujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami subyek penelitian secara menyeluruh dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa, pada konteks khusus yang dialami serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada Bab IV dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Seiring berkembangnya bisnis online di Indonesia, menyebabkan membludaknya permintaan pemakaian jasa ekspedisi dalam hal pengiriman kiriman. Dalam hal ini seringkali terjadi ketidakberhasilan antaran atau gagal antarnya kiriman sampai ke tangan publik. Maka dari itu perusahaan mempunyai prosedur untuk mensukseskan kiriman tersebut sampai ke tangan publik yaitu prosedur pengiriman ulang kiriman publik yang mengalami gagal antar diantaranya terdapat 7 langkah yaitu : Kiriman yang datang di perusahaan akan diinput data-data kirimannya di Bagian Incoming yang selanjutnya akan dikirimkan ke antaran untuk diserahkan ke Mandor untuk dipilah sesuai wilayah antar pengantar yang setelah itu akan dilanjutkan dengan proses pengiriman ke alamat tujuan yang tertera pada kiriman. Kiriman yang mengalami gagal antar akan dikembalikan ke kantor untuk dilakukan penjadwalan ulang kiriman, namun sebelum itu sesuai dengan SOP

perusahaan pengantar diharuskan untuk melakukan konfirmasi ke penerima terkait kiriman tersebut dan mengirimkan bukti bahwa sebelumnya kiriman tersebut sudah diantarkan ke alamat tujuan. Tahap Akhir setelah mendapatkan persetujuan dari penerima, pengantar akan mengirimkan ulang kiriman tersebut sesuai dengan kesepakatannya dengan penerima kiriman.

2. Adapun beberapa penyebab kiriman publik mengalami gagal antar diantaranya alamat penerima kosong, alamat tidak diketahui, alamat tidak lengkap, penerima pindah, antaran susulan, dan kiriman salah sortir. Kiriman publik yang telah berulang kali mengalami gagal antar dimana telah berulang kali diantarkan oleh pengantar sesuai dengan alamat yang tertera pada kiriman namun tetap berstatus tidak berhasil antar dikarenakan adanya beberapa penyebabnya, maka sesuai dengan SOP SPP Denpasar 80900 kiriman tersebut akan ditahan selama 6 hari kerja di tempat penyimpanan kiriman dan setelahnya akan segera diretur kepada pengirim.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada Kantor Regional VIII Sentral Pengolahan Pos (SPP) Denpasar 80900 berdasarkan hasil tinjauan mengenai prosedur pengiriman ulang kiriman gagal beserta penyebabnya yaitu :

1. Sebaiknya perusahaan lebih sering mengingatkan atau mengimbau pengantar untuk selalu melakukan konfirmasi kiriman terlebih dahulu dengan penerima kiriman sebelum kiriman tersebut dikirimkan, dan selalu menginformasikan mengenai adanya biaya penyimpanan tambahan yang harus dibayarkan apabila kiriman mengalami gagal antar, hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya gagal antar kiriman dan bekerja lebih efisien serta tidak membuang waktu dan tenaga.
2. Sebaiknya untuk lebih teliti didalam memperhatikan informasi kiriman yaitu alamat tujuan pengiriman sebagai wilayah antaran kiriman untuk mencegah terjadinya salah sortir dan dapat mengakibatkan ketidakberhasilan antaran karena adanya batas batas wilayah yang dimana bukan wilayah antaran dari SPP Denpasar 80900 dimana kiriman ini harus diteruskan ke kantor yang menaungi wilayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Afifuddin, & Saebani, B. A. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Andika, D. (2018), *Pengertian Flowchart* Retrieved from it-jurnal.com:
<https://www.it-jurnal.com/pengertianflowchart/>

123dok. (n.d.). *Pengertian Prosedur Karakteristik Prosedur Manfaat Prosedur*. Retrieved Juli 18, 2022, from 123dok: <https://text-id.123dok.com/document/wyeeodl7y-pengertian-prosedur-karakteristik-prosedur-manfaat-prosedur.html>

Dewi, S. D. (2015). ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR. *JAB Vol. 21 No. 1 April 2015, 21, 1-6*.

Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta: Iqbal Hasan.

Indonesia, P. (n.d.). *Kebijakan Perusahaan*. Retrieved Juli 8, 2022, from Pos Indonesia: <https://www.posindonesia.co.id/id>

Indonesia, P. P. (n.d.). *Arti Retur di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Retrieved from Lektor.ID:
<https://kbbi.lektur.id/retur#:~:text=Menurut%20Kamus%20Besar%20Bahasa%20Indonesia,arti%20kata%20retur%20adalah%20kembali>

Miftah Faridl, T. L. (2016). RANCANG BANGUN SISTEM ADMINISTRASI PENGIRIMAN. *JSIKA Vol. 5, No. 12. Tahun 2016, 5, 1-5.*

Narimawati, Umi, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasi.* Agung Media, Bandung.

Ngurir. (2018, Desember 7). *Apakah itu RETUR dalam pengiriman paket?* Retrieved Juli 4, 2022, from Ngurir: <https://ngurir.com/apa-itu-retur/>

Oentoro, Deliyanti. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern.* Yogyakarta: Laksbang Pressindo.

Subarjo. (2014). PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUTUSAN. *Jurnal Sosio-Humaniora Vol. 5 No. 2., September 2014, 5, 199-217.*

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Wikipedia bahasa Indonesia, e. b. (n.d.). *Prosedur operasi standar.* Retrieved Juni 29, 2022, from Wikipedia Ensiklopedia Bebas: https://id.wikipedia.org/wiki/Prosedur_operasi_standar