

**PROSES PENYIMPANAN SURAT DAN PAKET KIRIMAN
DARI LUAR NEGERI GAGAL ANTAR
PADA KANTOR SENTRAL PENGOLAHAN POS
DENPASAR 80900**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Putu Dinda Wijyanthi Putri
NIM 1915713073**

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

**PROSES PENYIMPANAN SURAT DAN PAKET KIRIMAN
DARI LUAR NEGERI GAGAL ANTAR
PADA KANTOR SENTRAL PENGOLAHAN POS
DENPASAR 80900**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Putu Dinda Wijyanthi Putri
NIM 1915713073**

**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 Dinda Wijyanthi Putri
NIM : 1915713073
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“PROSES PENYIMPANAN SURAT DAN PAKET KIRIMAN DARI LUAR NEGERI GAGAL ANTAR PADA KANTOR SENTRAL PENGOLAHAN POS 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.

Badung, 24 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Putu Dinda Wijyanthi Putri
NIM. 1915713073

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

**“PROSES PENYIMPANAN SURAT DAN PAKET
KIRIMAN DARI LUAR NEGERI GAGAL ANTAR PADA
KANTOR SENTRAL PENGOLAHAN POS
DENPASAR 80900”**

2. Penulis

a. Nama : Putu Dinda Wijyanthi Putri

b. NIM : 1915713073

3. Jurusan : Administrasi Niaga

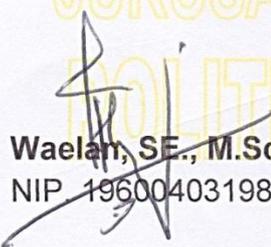
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 24 Agustus 2022

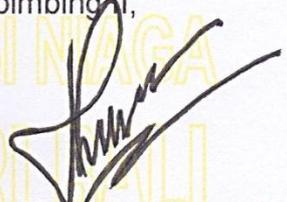
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Waelan, SE., M.Sc

NIP. 196004031989101001


I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd

NIP. 198809092019031013

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSES PENYIMPANAN SURAT DAN PAKET KIRIMAN
DARI LUAR NEGERI GAGAL ANTAR
PADA KANTOR SENTRAL PENGOLAHAN POS
DENPASAR 80900

Oleh:

PUTU DINDA WIJAYANTHI PUTRI

NIM. 1915713073

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji

I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd

NIP. 198809092019031013

Penguji I

Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM

NIP. 196508141990031014

Penguji II

I Gede Made Subagiana, SE., MM

NIP. 196007071990031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dr. I Ketut Santra, M.Si

NIP. 196710211992031002

Badung, 24 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

I Made Widiantera, S.Psi., M.Si

NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat mewujudkan serta menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Proses Penyimpanan Surat dan Paket Kiriman Dari Luar Negeri Gagal Antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penyusunan dan diajukannya Tugas Akhir ini ialah sebagai salah satu persyaratan kelulusan guna memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan sampai dengan terselesainya Tugas Akhir ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan, saran, hingga dukungan serta motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Maka dengan kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh perkuliahan dan menggunakan seluruh fasilitas perkuliahan yang tersedia di Politeknik Negeri Bali;

2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberikan dukungan dan arahan selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga;
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis mulai dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) hingga menyelesaikan Tugas Akhir;
4. Bapak Waelan, SE., M.Sc selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir;
5. Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan petunjuk kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir;
6. Bapak, Ibu Dosen juga *Staf* Pegawai Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi yang sangat bermanfaat sehingga dapat membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
7. Bapak I Ketut Budiarta, SE., SSt selaku Manajer Antaran sekaligus Pembimbing penulis di perusahaan Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 yang telah bersedia untuk memberikan saran, masukan serta ilmunya kepada penulis selama menjalani Praktek

Kerja Lapangan (PKL) hingga pelaksanaan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir;

8. Ibu Yuli, Ibu Kadek, Ibu Ketut, Pak Kurnia, Pak Herry dan seluruh *Staf* Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 yang telah bersedia membimbing, memberikan informasi terkait penelitian dan membagi banyak ilmu baru kepada penulis selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) hingga proses penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir;
9. Orang tua, Adik, dan Keluarga yang selalu ada untuk memberikan dukungan serta dorongan motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir;
10. Teman-teman terdekat Wilona, Arira, Riska yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, besar harapan penulis akan adanya kritik serta saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Denpasar, 15 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian	9
4. Teknik Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Definisi Proses	16

B.	Definisi Penyimpanan	17
C.	Penggudangan.....	18
D.	Definisi Surat	21
E.	Definisi Paket.....	25
BAB III	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	27
A.	Sejarah Perusahaan.....	27
B.	Bidang Usaha	34
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A.	Kebijakan Perusahaan.....	50
B.	Analisis dan Interpretasi Data.....	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
A.	Simpulan	82
B.	SARAN	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kiriman Surat Non CN yang Mengalami Gagal Antar pada Kantor SPP Denpasar 80900 di Bulan Januari – Mei 2022	3
Tabel 1.2 Jumlah Kiriman Paket Register & Bungkusan yang Mengalami Gagal Antar pada Kantor SPP Denpasar 80900 di Bulan Januari - Mei 2022	4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Denah Lokasi Kantor Sentral Pengolahan	
Pos Denpasar 80900	30
Gambar 3.2 Logo PT Pos Indonesia (Persero)	31
Gambar 3.3 Budaya Perusahaan PT Pos Indonesia (Persero)	
“AKHLAK”	33
Gambar 3.4 Bidang Usaha PT Pos Indonesia (Persero)	34
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Kantor Sentral Pengolahan Pos	
Tipe B	44
Gambar 4.1 Flow Chart Proses Penyimpanan Surat dan Paket	
Kiriman Dari Luar Negeri Gagal Antar pada Kantor Sentral	
Pengolahan Pos 80900.....	54
Gambar 4.2 Penerimaan Kantong Kiriman Luar Negeri.....	56
Gambar 4.3 <i>Log In</i> Web Ipos.....	57
Gambar 4.4 Halaman Beranda Web Ipos	57
Gambar 4.5 Halaman Proses Data Kiriman (Manifest Terima Item)	58
Gambar 4.6 Kiriman Per Kelompok Wilayah Antar	59
Gambar 4.7 Log In Web Aplikasi Kiriman Internasional (AKI).....	59
Gambar 4.8 Dashboard Aplikasi Kiriman Internasional (AKI)	60
Gambar 4.9 Halaman Pembuatan Invoice/X13.....	60
Gambar 4.10 Halaman Cetak Invoice/X13.....	61
Gambar 4.11 Cetak Invoice/X13.....	61

Gambar 4.12 Invoice Paket Kiriman Dari Luar Negeri	62
Gambar 4.13 X13 Surat Non-CN	62
Gambar 4.14 Daftar Serah Kiriman Dari Luar Negeri	64
Gambar 4.15 Penomoran Manual Kiriman Dari Luar Negeri	64
Gambar 4.16 Pengisian CN 15 Surat dan Paket Gagal Antar	67
Gambar 4.17 Peletakan Kiriman Gagal Antar pada Keranjang di Loket Serah.....	67
Gambar 4.18 Log In Web Aplikasi Kiriman Internasional (AKI).....	69
Gambar 4.19 Halaman Lacak Kiriman LN Pada Web Aplikasi Kiriman Internasional (AKI)	69
Gambar 4.20 Pengecekan Status Kiriman Dari Luar Negeri Surat Non CN	69
Gambar 4.21 Pengisian Kode Gagal Antar Pada Surat Non CN	70
Gambar 4.22 Penempatan Surat Non CN Gagal Antar Pada Lemari Kabinet.....	71
Gambar 4.23 Lemari Kabinet Penyimpanan Kiriman Surat Dari Luar Negeri Gagal Antar	71
Gambar 4.24 Pengisian Kode Gagal Antar Paket Kiriman Dari Luar Negeri Pada Daftar Penyerahan	72
Gambar 4.25 Pengiriman Pesan Pemanggilan Ulang Kiriman Paket Gagal Antar	73
Gambar 4.26 Lemari Kabinet Penyimpanan Paket Kiriman Dari Luar Negeri Gagal Antar	74

Gambar 4.27 Barcode dan Nomor Manual Paket Kiriman Dari Luar	
Negeri	76
Gambar 4.28 Urutan Cara Peletakan Paket Kiriman Gagal Antar Saat	
Penyimpanan Dalam Lemari Kabinet.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3. Surat dan Paket Kiriman Dari Luar Negeri
- Lampiran 4. Bukti Serah Kantong Kiriman Pos
- Lampiran 5. Manifest Serah Kantong Kiriman Pos
- Lampiran 6. Lembar CN 15
- Lampiran 7. Lembar X13
- Lampiran 8. Lembar Invoice
- Lampiran 9. Daftar Penyerahan Paket Kiriman Dari Luar Negeri
- Lampiran 10. Daftar Penyerahan Surat Kiriman Dari Luar Negeri

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kita tengah berada di zaman yang serba cepat dan canggih. Dimana dengan seluruh perkembangan teknologinya, menciptakan banyak kebiasaan-kebiasaan baru di masyarakat yang mengakibatkan masyarakat lebih cenderung menyukai hal-hal yang serba instan dan praktis. Sebagai contohnya, saat ini pengguna jasa layanan pengiriman barang berupa surat dan paket kian meningkat di Indonesia. Hal tersebut tentunya menciptakan makin banyak bermunculan perusahaan-perusahaan yang menawarkan jasa layanan ekspedisi di Indonesia, dengan beragam jenis program layanan mulai dari layanan ekspedisi berskala Nasional hingga berskala global (Internasional).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Ekspedisi adalah pengiriman surat dan barang atau dapat berarti juga sebagai perusahaan pengangkutan barang. PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara

(BUMN) yang menawarkan jasa layanan ekspedisi di Indonesia. Sebagai perusahaan ekspedisi yang besar di Indonesia, PT Pos Indonesia (Persero) dituntut untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat mempertahankan eksistensinya sehingga mampu bersaing dengan perusahaan ekspedisi lainnya yang mendominasi pangsa pasar di Indonesia.

Pusat pengolahan kiriman dari luar negeri berupa surat dan paket di area Denpasar, bertempat di Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 atau dapat disebut juga sebagai Kantor SPP Denpasar 80900 pada bagian Antaran. Dimana, Kantor SPP Denpasar 80900 ini merupakan kantor bagian dari PT Pos Indonesia (Persero).

Dalam kegiatan operasionalnya, Kantor SPP Denpasar 80900 bagian antaran setiap hari menerima sejumlah kiriman dari luar negeri berupa surat dan paket yang harus diproses terlebih dahulu sebelum selanjutnya dilakukan pengantaran dan proses penyimpanan. Dalam prosesnya, penyimpanan yang dilakukan pada Kantor SPP Denpasar 80900 dibuat untuk menyimpan kiriman dari luar negeri berupa surat dan paket yang memiliki status kiriman gagal antar.

Gagal antar ialah suatu kejadian dimana kiriman tidak berhasil diantarkan oleh pihak pengantar (kurir) kepada pihak penerima. Kiriman gagal antar tersebut terjadi dikarenakan oleh beberapa faktor seperti kiriman di tolak pihak penerima, kiriman tidak dikenal oleh

penerima, alamat tujuan kiriman yang tidak lengkap dan jelas, penerima pindah hingga masalah jumlah tagihan pembayaran pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900, berikut adalah data kiriman gagal antar yang terjadi dalam 5 bulan terakhir :

Tabel1.1 Jumlah Kiriman Surat Non CN yang Mengalami Gagal Antar pada Kantor SPP Denpasar 80900 di Bulan Januari - Mei 2022

Kiriman Surat (NON CN)							
No.	Keterangan Informasi Gagal Antar	Jumlah Gagal Antar/Bulan					Total
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
1.	<i>Refused/Ditolak</i>	15	48	19	25	10	117
2.	<i>Unknown/Tidak Dikenal</i>	8	16	7	8	4	43
3.	<i>Incomplete Address/Alamat Tidak Lengkap</i>	5	26	19	4	13	67
4.	<i>Moved/Penerima Pindah</i>	8	12	8	12	11	51
5.	<i>Refused For Paying Luxury Tax/Tidak Bersedia Membayar Pajak</i>	4	13	18	25	16	76
Jumlah		40	155	71	74	54	354

Sumber : (Diolah) Kantor SPP Denpasar 80900

Tabel 1.2 Jumlah Kiriman Paket Register & Bungkus yang Mengalami Gagal Antar pada Kantor SPP Denpasar 80900 di Bulan Januari - Mei 2022

Kiriman Paket (Register & Bungkus)							
No.	Keterangan Informasi Gagal Antar	Jumlah Gagal Antar/Bulan					Total
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
1.	<i>Refused/Ditolak</i>	78	80	115	112	95	480
2.	<i>Unknown/Tidak Dikenal</i>	28	17	32	29	30	136
3.	<i>Incomplete Address/Alamat Tidak Lengkap</i>	62	12	33	42	59	208
4.	<i>Moved/Penerima Pindah</i>	30	11	18	33	38	130
5.	<i>Refused For Paying Luxury Tax/Tidak Bersedia Membayar Pajak</i>	41	28	96	55	71	291
Jumlah		239	148	294	271	293	1.245

Sumber : (Diolah) Kantor SPP Denpasar 80900

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 dapat dilihat dalam periode 5 bulan dari Januari hingga Mei 2022 Kantor SPP Denpasar 80900 mengalami gagal antar kiriman dari luar negeri sebanyak 354 kiriman gagal antar untuk Surat dan 1.245 kiriman gagal antar untuk Paket. Dengan banyaknya kiriman yang mengalami gagal antar tersebut, maka dibuat lah sebuah ruang sebagai tempat penyimpanan bagi kiriman dari luar negeri yang mengalami kendala gagal antar tersebut.

Sebelumnya, Kantor SPP Denpasar 80900 masih berada dalam satu gedung yang sama dengan Kantor Pos KCU Denpasar. Dalam prosesnya, penyimpanan kiriman gagal antar dilakukan dengan cara pengembalian kiriman pada bagian Loker Serah terlebih dahulu untuk dilakukan pencatatan ulang sebelum dilakukan panggilan dan penyimpanan. Selanjutnya, kiriman akan disimpan dalam keranjang yang berisikan kode panggil (P) berdasarkan kelompok wilayah tujuan kiriman.

Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu *staf* loket serah menurutnya, cara penyimpanan yang dilakukan tersebut menimbulkan banyak kendala bagi kelancaran proses kerja Loker Serah dalam melayani publik. Kendala-kendala yang muncul diantaranya surat dan paket kiriman yang sulit ditemukan saat ada publik yang hendak mengambil kiriman tersebut, karena kiriman hanya diletakan dalam keranjang jadi terlihat kurang rapi juga mudah rusak, membutuhkan waktu yang lama dalam pencarian suatu kiriman baik surat maupun paket sehingga menurunkan performa kerja *staf* loket serah saat melayani publik.

Munculnya kendala-kendala tersebut *staf* loket serah bersama dengan manajer antaran memikirkan bagaimana solusi terbaik agar kendala tersebut dapat teratasi. Sejak November tahun 2021 Kantor SPP Denpasar 80900 pindah gedung, proses penyimpanan kiriman gagal antar diperbaharui menjadi lebih tertata dengan tujuan

mempermudah dan melancarkan kinerja *staf* loket serah dalam pencarian kiriman juga melayani publik. Perubahan proses penyimpanan kiriman gagal antar tersebut disesuaikan dengan dilakukannya pencatatan ulang, pemanggilan, kemudian penyimpanan.

Menurut Amsyah (2017), Sistem penyimpanan adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan warkat agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan juga merupakan suatu aktivitas atau kegiatan penerimaan barang, pembukuan dan penyaluran. Dalam proses penyimpanan barang dapat dilakukan secara sederhana, efisien dan aman sehingga barang tersebut mudah untuk ditemukan kembali saat diperlukan. Cara penyimpanan yang baik sangat penting dilakukan oleh sebuah perusahaan agar dapat mengantisipasi hambatan besar yang akan muncul di kemudian hari.

Berdasarkan paparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sebagai bahan dalam menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“Proses Penyimpanan Surat dan Paket Kiriman Dari Luar Negeri Gagal Antar Pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai motivasi untuk memahami tentang bagaimana proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri yang mengalami gagal antar.
- b. Untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada Jurusan Administrasi Niaga, Prodi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900

- a. Sebagai masukan tentang proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar yang mana diperuntukan agar dapat mempermudah dan melancarkan kinerja *staf* Loker Serah dalam mencari kiriman sampai dengan melayani publik.
- b. Sebagai bahan evaluasi proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Dengan adanya hasil penelitian ini menjadi tolak ukur keberhasilan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
- b. Untuk digunakan sebagai bahan bacaan perpustakaan dimana nantinya dapat digunakan sebagai bahan referensi mahasiswa dalam penelitian-penelitian berikutnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Menurut Wiratna Sujarweni (2014), Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di Kota Denpasar tepatnya pada PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900. Berlokasi di Jalan Cok Agung Tresna Renon Seberang Kantor Samsat, Denpasar, Bali, Indonesia.

2. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah bagaimana alur dari proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Terdapat dua jenis data dalam penelitian yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016), Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Sedangkan menurut Moleong (2016), Penelitian

kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Sugiyono (2018), Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkrit, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini data yang diambil merupakan jenis data kualitatif, karena dalam penelitian ini data yang akan digali bersumber dari pernyataan kata-kata juga gambaran mengenai sesuatu yang dinyatakan dalam bentuk penjelasan berupa kata-kata dan tulisan.

Berdasarkan dengan pokok masalah yang telah dikemukakan, pengamatan yang dilakukan secara kualitatif ini adalah pengamatan yang memaparkan dan menggambarkan realita secara cermat dan sistematis mengenai proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada kantor sentral pengolahan pos Denpasar 80900.

Pengamatan yang mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studinya.

b. Sumber Data

Dalam mengumpulkan sumber data penelitian, penulis mengumpulkan sumber datanya dalam wujud data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Menurut Nur Indrato dan Bambang Supono (2013), Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara. Dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau melalui wawancara. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung terkait alur proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar, melalui wawancara langsung dengan manajer, juga *staf* pegawai yang bekerja di Bagian Antaran (Loket Serah) Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung memberikan data

kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Sumber data yang dimaksud berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Peneliti menggunakan data sekunder ini sebagai sumber informasi tambahan terkait dengan perusahaan dan juga digunakan untuk memperkuat penemuan serta melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara. Data yang digunakan adalah data kiriman dari luar negeri yang mengalami gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 dalam periode Januari – Mei 2022.

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data informasi pada suatu penelitian maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Menurut Moleong (2012), Penelitian lapangan (*Field Research*) dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan penelitian lapangan ini dilakukan guna memperoleh data dengan cara meninjau langsung lokasi

penelitian. Dalam hal ini peneliti menjalankan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 3 Bulan di PT. Pos Indonesia, Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900, terhitung sejak 31 Januari 2022 hingga 29 April 2022 untuk menemukan data yang relevan dengan topik penelitian.

2) Pengamatan (*Observation*)

Menurut Sugiyono (2018), Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam teknik pengamatan ini, peneliti berperan aktif, yang mana peneliti berada dalam situasi yang berkaitan dengan pengamatannya. Hal ini mempertimbangkan akses yang dapat dimanfaatkan untuk mengumpulkan data dengan cara menggali data dari sumber data berupa peristiwa, tempat, benda, gambar dan wawancara. Untuk itu penulis melakukan pengamatan langsung selama 3 bulan dengan menjalankan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 sebagai *staf* pada bagian Locket Serah (Antaran).

3) Wawancara (*Interview*)

Pengumpulan data dengan wawancara (*Interview*) menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), Wawancara

adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada manajer antaran dan beberapa *staf* karyawan lainnya di Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 yang berkompeten. Teknik ini digunakan dengan tujuan memperoleh data yang lebih hidup dan lengkap. Peneliti menggunakan teknik wawancara langsung dan mendalam dengan mengajukan 10 pertanyaan terkait yang bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam dan dilakukan beberapa kali untuk mendapatkan kejelasan data yang diharapkan.

4) Studi Kepustakaan (*Literature*)

Teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui tinjauan pustaka ke perpustakaan serta dilakukan dengan pengumpulan buku-buku, bahan-bahan tertulis dan referensi-referensi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan sesuai dengan objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012), Studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif atau deskriptif kualitatif yang menggambarkan dan mendeskripsikan suatu permasalahan yang berada di dalam suatu perusahaan. Menurut Sugiyono (2017), Analisis data deskriptif kualitatif merupakan proses mencari dan merencanakan secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan bahan-bahan lain sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Analisis data secara kualitatif juga dilakukan dengan cara menggambarkan kenyataan atau keadaan terhadap objek penelitian dalam bentuk kalimat, keterangan, penjelasan, dan jawaban langsung dari narasumber yang berhubungan dengan penelitian kemudian diuraikan secara sistematis, sehingga dapat diperoleh sebuah arti dan kesimpulan.

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan cara memaparkan dan menguraikan secara lengkap mengenai proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar sesuai dengan data yang didapatkan selama penelitian sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Proses penyimpanan surat dan paket kiriman dari luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 melalui beberapa proses tahapan. Dimulai dari penerimaan kiriman, pegantaran kiriman hingga penyimpanan kiriman. Cara penyimpanan kiriman surat dan paket melalui beberapa tahapan : Untuk surat, pertama surat gagal antar akan dikembalikan ke Loket Serah, selanjutnya dilakukan cek status kiriman dan pemberian tanda gagal antar pada surat, setelah itu surat akan dikelompokkan berdasarkan tanggal pembuatan daftar serah dan terakhir akan disimpan pada lemari cabinet. Sedangkan untuk paket, pertama paket akan dikembalikan ke Loket Serah,

selanjutnya dilakukan pencatatan ulang pada daftar penyerahan, lalu pemanggilan untuk paket yang tertera nomor telephone, pengecekan ulang kiriman dan terakhir kiriman akan disimpan pada sebuah ruangan dalam lemari kabinet menggunakan kode nomor akhir barcode kiriman. Jika kiriman baik surat maupun paket tidak ada tindak lanjut setelah masa simpan berakhir, maka kiriman akan diretur.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyimpanan surat dan paket kiriman luar negeri gagal antar pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 antara lain : (1) *Staf* Loker Serah mengalami salah penempatan paket kiriman dalam lemari kabinet, (2) Terjadinya salah tangkap saat pencatatan ulang paket kiriman gagal antar saat pengantar (Kurir) menyerahkan kembali paket kiriman ke Loker Serah, (3) Komplain pajak oleh pihak penerima kiriman paket. Dari kendala-kendala yang terjadi tersebut adapun upaya-upaya yang dilakukan sebagai solusi untuk mengatasi kendala tersebut, solusi yang dapat diberikan diantaranya : (1) Memisahkan kiriman berdasarkan kode akhir barcode sebelum kiriman disimpan pada lemari kabinet dan tidak menempatkan dua kode nomor dalam satu lemari kabinet, (2) mengusulkan pembuatan list kiriman gagal antar oleh pengantar dan mewajibkan pengantar untuk mengembalikan kiriman ke Loker Serah sebelum masa VA kadaluarsa, (3) memberikan

arahan pada publik terkait kebijakan perusahaan dan pemberian catatan khusus pada lembar invoice terkait biaya penyimpanan.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar 80900 terkait dengan proses penyimpanan surat dan kiriman paket luar negeri gagal antar, yaitu :

1. Untuk cara penyimpanan kiriman gagal antar dapat diperbaharui perlahan dengan cara otomatis atau menggunakan sistem yang terkomputerisasi, agar proses penyimpanan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan praktis. Sehingga dapat mengurangi keterkendalaan dalam proses penyimpanan kiriman tersebut.
2. Update sistem perusahaan atau menyediakan aplikasi pelacakan kiriman yang dapat diakses dimana saja tanpa harus menggunakan nomor resi kiriman atau datang langsung pada kantor pos terdekat. Sehingga pelanggan (publik) dapat mudah meng-*tracking* barang kirimannya.
3. Bersama pihak *Customer Service* untuk memberikan himbauan atau pengumuman terkait kebijakan-kebijakan terbaru perusahaan kepada pihak pelanggan (publik), memperbaharui laman resmi perusahaan dengan mengunggah kebijakan terbaru perusahaan, dan memberikan pengarahan pada kurir mengenai kebijakan-kebijakan yang ada pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkhorni, Wais and Supardi, Edi.2019. “Analisis Gagal Antar dengan Penerapan Metode FMEA dan FTA Studi Kasus di PT Pos Indonesia Jakarta Pusat 10900.” *Jurnal Logistik Bisnis*. Vol. 9, No. 2, pp 15 – 19.
- Amsyah, Zulkifli. (Cetakan Keenam) 2017. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Guslan, Darfial. and Permadi, Dod.2021. “Analisis Gagal Antar Kiriman Surat dan Paket dengan Menggunakan Metode TQM (Total Quality Management) (Studi Kasus: PT Pos Indonesia (Persero) – Unit Pelaksana Operasi Bogor).” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. Vol. 11, No. 1, pp 3 – 10.
- Hadi dan Dwiantara Lukas. 2004. *Manajemen Logistik Pedoman Praktis Bagi Sekretaris dan Staf Administrasi*. Jakarta: Grasindo.
- Janus, M. 2018. Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk & Surat Keluar Jurusan Teknik Elektro Berbasis Web Melalui Jaringan. *Jurnal ELTEK*, 16, 18-32. <http://etek.polinema.ac.id/index.php/eltek/article/download/97/92/> (Diakses 8 Juni 2022)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pengertian Penyimpanan. [Online]. <https://kbbi.web.id/penyimpanan>. (Diakses 8 Juni 2022).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pengertian Ekspedisi. [Online]. <https://kbbi.web.id/ekspedisi>. (Diakses 8 Juni 2022).
- Martadi. 2002. *Reposisi Citra Melalui Logo: Studi Kasus Perubahan Logo PT Pos Indonesia, Nirmana Vol 4*.
- Moleong, J. Lexy. 2016. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murdiyanto, Eko Dr.2020. *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Nur, Indriantoro, dan Bambang, Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF.

- Okdinawati dan Dodi Permadi. 2016. *Manajemen Pergudangan*. Yogyakarta: Deepublish
- Purwanto, Djoko. 2015. *Korespondensi Bisnis Modern*. Surakarta: Erlangga.
- Puspita, Durinda and Susanti, Melinda Resti.2020. “Analisi Sistem Penyimpanan dan Prosedur Temu Kembali Arsip Dinamis di PT Artojoyo Langgeng Jaya Abadi (JH Tech Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. Vol. 8, No. 2, pp 241 – 251.
- Republik Indonesia. 2007. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah. Jakarta: Kementrian Dalam Negeri.
- Sanggala, Ekra and Sofiana, Arelia.2021. “Meminimalisir Gagal Antar di Kantor Pos Mojokerto dengan Metode DMAIC.” *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*. Vol. 5, No. 1, pp 1 – 8.
- Setiawan, Johan and Anggito, Albi.2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Setyopurwanto Didi dan M.Pudjihardjo. 2013. “Pengaruh Investasi Sumber Daya Manusia dan Investasi Modal Terhadap Pendapatan Perkapita Masyarakat Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1. No 2.
- Simatupang, Nurhayati and Pranoto, Yusrodi Cipto Hadi.2020. “Prosedur Penyimpanan Dokumen Purchasing Order pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Cibitung.” *Syntax Idea*. Vol. 2, No. 1, pp 114 – 124.
- Siswanto. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso dan Retnoningsih, A. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wojowasito, S. 2019. *Kamus Bahasa Indonesia*. Bandung: Shinta Darma.