

**Laporan Kegiatan Magang Penerapan Manajemen Operasi pada Divisi Delivery
Operasional PT Pos Indonesia Cabang Medan Denai**

Ringkasan Tugas Akhir Magang

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Ella Purwanti

2122 32042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

PENERAPAN MANAJEMEN OPERASI PADA DIVISI DELIVERY OPERASIONAL PT POS INDONESIA CABANG MEDAN DENAI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ELLA PURWANTI

Nomor Induk Mahasiswa: 212232042

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 12 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Bianka Andriyani, SE., MM

Penguji



Drs. Rahmat Purbandono Hardani, M.Si.

Yogyakarta, 20 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di STIE YKPN Yogyakarta. Laporan ini memaparkan aktivitas magang, pengalaman kerja, serta tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan magang di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai yang berlangsung dari 1 September 2025 hingga 15 November 2025. Penulis ditempatkan pada Divisi Delivery Operasional dengan tugas mendukung kegiatan operasional pengiriman. Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pengalaman di bidang logistik, khususnya pada proses penerimaan dan pemeriksaan kiriman, penyortiran barang, *bagging* dan *unbagging*, penginputan data *Cash On Delivery* (COD), penanganan barang retur, serta pengisian laporan neraca harian. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh pemahaman alur kerja operasional pengiriman serta meningkatkan keterampilan kerja, kedisiplinan, dan kesiapan profesional sebagai bekal memasuki dunia kerja.

Kata kunci: PT Pos Indonesia, Magang, Divisi *Delivery* Operasional, Logistik, COD

ABSTRACT

This internship report is prepared as a partial requirement for obtaining a bachelor's degree at STIE YKPN Yogyakarta. The report describes the activities, work experiences, and challenges encountered during the internship program conducted at PT Pos Indonesia Medan Denai Branch Office from September 1 to November 15, 2025. During the internship, the author was assigned to the Delivery Operations Division and involved in supporting daily delivery activities. The tasks performed included receiving and inspecting shipments, sorting parcels, bagging and unbagging processes, entering Cash On Delivery (COD) data, handling returned items, checking delivery status, and preparing daily balance reports. Through this internship program, the author gained a comprehensive understanding of delivery operational workflows and the strategic role of the Delivery Operations Division in ensuring effective distribution and service quality. In addition, the internship provided valuable practical experience that enhanced technical skills, teamwork abilities, work discipline, and professional readiness as preparation for entering the workforce.

Keywords: PT Pos Indonesia, *internship, delivery operations division, logistics, COD.*

ISI

Latar Belakang Magang

Program magang merupakan salah satu dari tujuh pilihan tugas akhir yang disediakan oleh STIE YKPN Yogyakarta. Program ini dirancang sebagai bentuk pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam situasi kerja yang nyata. Jackson (2015) menyatakan bahwa *work – integrated learning* melalui kegiatan magang yang mendukung pengembangan kompetensi kerja yang tidak dapat diperoleh secara maksimal melalui pembelajaran teoritis di kelas. Selain itu, pengalaman magang juga memberikan ruang bagi mahasiswa untuk meningkatkan kesiapan dan daya saing ketika akan mulai masuk ke dunia kerja.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis memilih jalur magang karena dinilai relevan dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja serta memberikan pengalaman praktik yang bersifat aplikatif.

PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai dipilih karena relevan dengan bidang manajemen, memiliki reputasi baik, menawarkan pembelajaran yang luas. Sebagai BUMN yang sedang menjalani transformasi digital, perusahaan menghadirkan lingkungan kerja yang dinamis terutama pada Divisi *Delivery Operasional* yang menangani proses distribusi paket, koordinasi kurir, dan penanganan keluhan pelanggan.

Perilaku konsumen mengalami perubahan besar sebagai akibat dari transformasi digital dan peningkatan aktivitas belanja online. Akibatnya, permintaan terhadap layanan logistik yang cepat dan akurat meningkat. Menurut Perry Warjiyo, gubernur Bank Indonesia, transaksi *e-commerce* pada tahun 2021 mencapai Rp 401 triliun dan diperkirakan akan meningkat 31,2 persen menjadi Rp 526 triliun pada tahun 2022 (Bisnis.com, 2022). Tingkat persaingan yang tinggi di antara penyedia

logistik disebabkan oleh lonjakan tersebut. Ini termasuk PT Pos Indonesia dan perusahaan baru seperti J&T Express, Ninja Xpress, dan Anteraja.

Penulis melaksanakan magang untuk mempelajari praktik operasional logistik langsung, termasuk evaluasi kualitas layanan, pengelolaan SDM, sistem pelacakan barang, dan perencanaan rute.

Tujuan

Tujuan Magang, antara lain:

1. Mengetahui bagaimana prosedur pengolahan paket yang diterapkan di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai
2. Memahami peran, tugas, dan tanggung jawab Divisi *Delivery* Operasional dalam operasional pengiriman di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai
3. Mengidentifikasi berbagai kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai
4. Mengetahui strategi serta solusi yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai dalam menghadapi permasalahan yang muncul.

Sistematika Laporan Magang

Laporan magang ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN yang berisi latar belakang, tujuan dan sistematika penulisan laporan

BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG memuat gambaran umum PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai, struktur organisasi, serta uraian kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan magang.

BAB III LANDASAN TEORI berisi teori-teori manajemen dan komunikasi bisnis yang relevan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang ditemukan selama kegiatan magang.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN membahas permasalahan yang ditemukan selama kegiatan magang, analisis penyebab permasalahan, serta solusi atau upaya perbaikan yang dapat dilakukan.

BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI, dan REFLEKSI DIRI berisi kesimpulan dari hasil kegiatan magang, rekomendasi yang diberikan, serta refleksi diri penulis atas pengalaman selama magang.

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Perusahaan

Sejarah Berdirinya Perusahaan

PT Pos Indonesia memiliki sejarah panjang sejak didirikannya kantor pos pertama di Batavia (Jakarta) pada 26 Agustus 1746 oleh G.W. Baron van Imhoff untuk menjamin keamanan surat-menyurat masyarakat dan pedagang. Seiring perkembangan zaman, layanan pos meluas ke berbagai daerah di Indonesia, termasuk ke Kantor Pos Medan Cabang Denai, yang kini berperan penting dalam mendukung aktivitas pengiriman di wilayah Sumatera Utara.

Pos Indonesia terus bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Saat ini perusahaan memiliki lebih dari 24.000 titik layanan yang menjangkau seluruh Indonesia, termasuk 4.800 kantor pos aktif dan layanan mobile pos elektronik. Untuk mempercepat dan mempermudah identifikasi wilayah tujuan.

Secara historis, perkembangan organisasi Pos Indonesia hingga terbentuknya jaringan seperti yang ada saat ini dapat dirangkum sebagai berikut:

a) 1746 – Pendirian Kantor Pos Pertama

Didirikan di Batavia oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff untuk menjamin keamanan surat-surat masyarakat dan aktivitas perdagangan.

b) 1875 – Pembentukan POSTEN TELEGRAFDIENST

Pada masa ini, layanan pos dan telegraf digabungkan menjadi satu instansi resmi dengan nama *Posten Telegrafdienst*.

c) 1877 – Bergabung dengan Union Postale Universelle (UPU)

Layanan pos Indonesia mulai menjalin kerja sama internasional dalam bidang pengiriman surat dan barang, dan secara resmi menjadi anggota UPU.

d) 1945 – Hari Bakti Postel

Setelah masa pendudukan Jepang, pada 27 September 1945, pemuda-pemuda Jawatan PTT mengambil alih kekuasaan dari pihak Jepang. Peristiwa ini menjadi tonggak sejarah berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia, yang menjadi cikal bakal PT Pos Indonesia.

e) 1965 – Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro)

Dengan perkembangan sektor komunikasi dan keuangan, pemerintah mengubah status lembaga menjadi PN Pos dan Giro agar dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan zaman.

f) 1978 – Perusahaan Umum Pos dan Giro (Perum Pos dan Giro)

Pada tahun ini, statusnya berubah menjadi Perum Pos dan Giro, yang menetapkan lembaga ini sebagai badan usaha tunggal penyelenggara layanan pos dan giro nasional maupun internasional.

g) 1995 – PT Pos Indonesia (Persero)

Setelah berstatus sebagai Perum selama 17 tahun, lembaga ini resmi menjadi Perseroan Terbatas pada 20 Juni 1995 dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). Sejak saat itu, perusahaan bertransformasi menjadi penyedia layanan logistik modern dengan fokus pada jasa kurir, logistik, dan keuangan digital.

Sebagai bagian dari jaringan nasional tersebut, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Medan Denai berperan penting dalam mendukung kelancaran pengiriman dan pelayanan masyarakat di wilayah Sumatera Utara.

Visi:

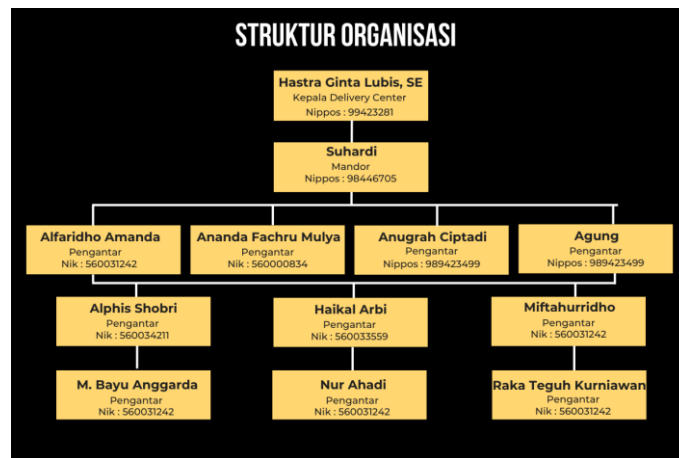
Menjadi penyedia layanan pos, kurir, logistik, dan keuangan yang paling kompetitif dan terpercaya di Indonesia.

Misi:

Menyediakan layanan pos, kurir, logistik, dan keuangan yang andal, cepat, dan efisien dengan fokus pada kepuasan pelanggan melalui optimalisasi jaringan yang luas, pemanfaatan teknologi digital, serta pengembangan kualitas sumber daya manusia.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai disusun untuk mendukung kegiatan operasional dan untuk memastikan setiap fungsi dapat berjalan dengan efisien dan terkoordinasi



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

Secara umum organisasi yang ada di kantor cabang terdiri atas beberapa elemen utama yaitu:

1. Kepala *Delivery Center*

Memiliki tanggung jawab yang penuh dalam semua kegiatan operasional di lingkungan kantor cabang serta yang berperan sebagai penghubung antar kantor cabang dan kantor regional.

2. Mandor

Mandor bertanggung jawab untuk mengatur kegiatan operasional harian, terutama distribusi paket kepada kurir. Mereka memastikan bahwa pembagian

rute berjalan dengan baik, memberikan petunjuk kerja, dan memantau pengiriman dengan lancar.

3. Kurir (Pengantar)

Yang memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan proses pengiriman barang dan dokumen ke pelanggan sesuai dengan rute yang telah ditentukan. Kurir utama bertanggung jawab atas ketepatan waktu pengiriman, keamanan paket, dan memastikan bukti serah diterima dengan benar.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang, penulis ditempatkan pada Divisi *Delivery* Operasional. Penulis tidak memiliki penugasan pada satu jabatan tertentu secara spesifik saja, namun berperan sebagai Staf operasional (magang) yang membantu dalam berbagai kegiatan aktivitas operasional sehari – hari.

Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis berada di bawah pengawasan dan bimbingan langsung dari Kepala Delivery Center PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai, serta menjalin koordinasi dengan mandor dan petugas antar dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

Kualitas layanan pengiriman memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kepuasan pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Larasati & Suryoko, 2020).

Aktivitas Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Medan Denai, penulis ditempatkan di Divisi *Delivery* Operasional, yang berperan dalam proses pengelolaan dan distribusi kiriman. Kegiatan magang yang dilaksanakan, dimulai dari bulan 1 September 2025 hingga 15 November 2025.

Aktivitas magang yang dilakukan semuanya sudah dilaksanakan sesuai jadwal dan diawasi serta di bawah bimbingan langsung dari Kepala Delivery Center, Bapak Hastra Ginta Lubis, S.E.

1. Menerima kiriman dan Memeriksa kiriman masuk

Setiap hari penulis membantu petugas untuk menerima barang kiriman yang dikirim dari kantor pusat pada tahap ini meliputi pengecekan jumlah, kondisi fisik dan kecocokan data antara dokumen barang yang dikirim dengan barang yang akan diterima

2. Melakukan *Unbagging* dan *Bagging* Kiriman

Kegiatan unbagging dilakukan sesuai dengan prosedur yang dimulai dengan membuka karung atau wadah kiriman yang datang dari kantor pengirim atau pusat distribusi. Apabila ditemukan barang yang tidak sesuai, salah salur, atau mengalami kerusakan, maka paket tersebut akan dipisahkan untuk diproses lebih lanjut.

3. Penyortiran kiriman (*Sorting Process*)

Dalam hal ini dilakukan proses penyortiran berdasarkan kategori wilayah. Proses ini penting agar pada saat pengiriman dapat dilakukan sesuai rute dan jadwal kurir yang bertugas dan yang sudah ditentukan

4. Menerima kiriman dan Memeriksa kiriman masuk

Setiap hari penulis membantu petugas untuk menerima barang kiriman yang dikirim dari kantor pusat pada tahap ini meliputi pengecekan jumlah, kondisi fisik dan kecocokan data antara dokumen barang yang dikirim dengan barang yang akan diterima

5. Melakukan *Unbagging* dan *Bagging* Kiriman

Kegiatan unbagging dilakukan sesuai dengan prosedur yang dimulai dengan membuka karung atau wadah kiriman yang datang dari kantor pengirim atau pusat distribusi. Apabila ditemukan barang yang tidak sesuai, salah salur, atau mengalami kerusakan, maka paket tersebut akan dipisahkan untuk diproses lebih lanjut.

6. Penyortiran kiriman (*Sorting Process*)

Dalam hal ini dilakukan proses penyortiran berdasarkan kategori wilayah. Proses ini penting agar pada saat pengiriman dapat dilakukan sesuai rute dan jadwal kurir yang bertugas dan yang sudah ditentukan

7. Pengecekan dan Verifikasi Data Kiriman

Membantu memeriksa status kiriman menggunakan sistem digital yang digunakan PT Pos Indonesia melalui beberapa sistem internal, penulis belajar tentang bagaimana untuk melakukan input dan pembaruan data pengiriman, termasuk untuk mengecek status *delivery*, returned atau in transit. Proses ini merupakan proses penting karena melalui hal ini perusahaan dapat melakukan pelacakan sistem (*tracking system*).

8. Penginputan Data COD

Dalam hal proses ini semua barang yang menggunakan sistem pembayaran COD dicatat di dalam sistem agar dapat diteruskan ke bagian keuangan.

9. Menangani Kiriman Retur (*Return Item*)

Pengembalian paket yang gagal kirim yang dikarenakan alamat tidak ditemukan, penerima menolak, atau kesalahan pengirim, semuanya juga melalui prosedur pencatatan hingga pengiriman kembali ke kantor asal.

10. Mengecek Status Pembayaran COD

Pengecekan status pembayaran COD dilakukan karena untuk memastikan agar semua kiriman yang menggunakan sistem COD sudah dilakukan dengan baik dan akan dilakukan pencatatan pembayaran dengan benar

11. Pengisian Laporan Neraca

Setiap hari kerja petugas memiliki tanggung jawab untuk menyusun rekap laporan pertanggungjawaban, serta mencatatnya ke dalam buku neraca paket pos sebagai bagian dari proses pembukuan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan salah satu bidang dalam manajemen yang berfokus mengenai suatu proses untuk mengubah berbagai *input* (masukan) menjadi *output* (keluaran) baik dalam bentuk produk atau layanan.

Pada dunia logistik, fungsi ini memiliki peran yang penting untuk menjamin tercapainya efisiensi serta efektivitas dalam setiap tahapan dalam proses pengiriman.

Pada unsur tersebut perlu dikelola lagi secara terpadu dan terkoordinasi agar sasaran organisasi dapat tercapai, terutama dalam memberikan pelayanan terbaik.

Menurut Faiq et al. (2021), manajemen operasional merupakan salah satu fungsi dalam manajemen yang memiliki peran sangat penting dalam suatu perusahaan karena berhubungan langsung pada proses produksi maupun penyediaan jasa.

Kegiatan manajemen operasional di perusahaan logistik seperti PT Pos Indonesia meliputi beberapa proses seperti penerimaan kiriman, pengelolaan, penyortiran hingga pada distribusi kepada penerima akhir.

Komunikasi Bisnis

Salah satu komponen penting dari keberhasilan operasi bisnis adalah komunikasi yang efektif, khususnya dalam sektor logistik dan jasa pengiriman. Komunikasi yang efektif memungkinkan pertukaran informasi yang akurat dan tepat waktu baik di dalam maupun di luar perusahaan, yang dapat mengurangi kesalahan operasional dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Tourish & Robson (2006), Komunikasi bisnis dalam organisasi adalah proses pertukaran informasi yang membantu pengambilan keputusan, koordinasi kerja, dan pencapaian tujuan organisasi.

Komunikasi sangat penting dalam industri logistik karena melibatkan berbagai pihak, seperti manajemen, bagian operasional, kurir, dan pelanggan, serta mencakup berbagai tahapan proses kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bowersox et al. (2013), kesalahan informasi, keterlambatan pengiriman, dan penurunan kualitas layanan dapat disebabkan oleh kualitas komunikasi sistem logistik yang buruk.

Selain itu, pengelolaan informasi dan komunikasi masih menjadi masalah bagi beberapa perusahaan logistik, terutama bagi perusahaan yang masih menggunakan sistem manual atau dokumen fisik. Menurut Gunasekaran et al. (2017), untuk meningkatkan kinerja operasional dan daya saing mereka, perusahaan logistik harus menerapkan komunikasi bisnis yang efektif dan didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi.

Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan merupakan fungsi manajemen yang berfokus pada perencanaan, pengelolaan, pengawasan, dan pengendalian penggunaan dana perusahaan agar seluruh aktivitas operasional dapat berjalan secara efisien dan berkelanjutan.

Menurut Brigham & Houston (2015), manajemen keuangan mencakup tiga keputusan utama, yaitu keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan keputusan pengelolaan aset. Pada perusahaan jasa logistik seperti PT Pos Indonesia, manajemen keuangan memiliki peran penting dalam mengatur dan mengendalikan biaya operasional yang timbul dalam proses pengiriman barang.

Pada Divisi Delivery Operasional PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai, peran manajemen keuangan sangat terlihat dalam pengelolaan transaksi layanan Cash On Delivery (COD). Setiap dana COD yang diterima oleh kurir dari pelanggan harus dicatat secara akurat, disesuaikan dengan data kiriman, serta disetorkan sesuai prosedur yang berlaku. Selain transaksi COD, manajemen keuangan juga berperan dalam penyusunan dan pencatatan laporan neraca harian yang digunakan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas aktivitas pengiriman setiap hari.

Dengan demikian, manajemen keuangan di PT Pos Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai sistem administrasi, tetapi menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional pengiriman, menjaga akuntabilitas transaksi, mengendalikan biaya, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Manajemen Logistik

Manajemen logistik merupakan bagian dari manajemen operasional yang berfokus pada pengelolaan aliran barang dan informasi dari titik asal hingga ke tangan pelanggan secara efisien dan tepat waktu.

Heizer et al. (2017) menyatakan bahwa aktivitas logistik mencakup proses penerimaan, penyortiran, penyimpanan sementara, dan pendistribusian barang kepada pelanggan yang harus dikelola secara terintegrasi

Stevenson & William J (2018) menjelaskan bahwa ketidakseimbangan antara kapasitas distribusi dan volume kiriman dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman apabila tidak diimbangi dengan perencanaan kapasitas dan pengaturan rute yang efektif. Manajemen logistik juga berkaitan dengan pengendalian mutu layanan pengiriman. Dengan demikian, manajemen logistik di PT Pos Indonesia berperan dalam menjaga kelancaran distribusi, mengurangi kesalahan penyortiran dan keterlambatan pengiriman, serta menekan tingkat retur demi meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Pembahasan

Latar Belakang Permasalahan

Berdasarkan pengalaman magang di PT Pos Indonesia kantor Cabang Medan Denai, yang khususnya berada di Divisi *Delivery* Operasional, penulis menemukan beberapa permasalahan operasional utama yang berdampak langsung terhadap kualitas layanan pengiriman.

Dalam kajian manajemen operasional, setiap kegiatan operasional merupakan bagian dari rangkaian proses yang bertujuan mengubah input menjadi output berupa barang atau jasa yang memiliki nilai tambah (Faiq et al., 2021). Pada perusahaan jasa logistik, output tersebut diwujudkan dalam layanan pengiriman yang cepat, tepat, dan aman.

Pada perkembangan era digital saat ini, tuntutan pelanggan terhadap layanan dalam pengiriman semakin meningkat. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dengan layanan yang diterima secara nyata. Dalam konteks perusahaan jasa logistik, kualitas layanan pengiriman merupakan output utama yang secara langsung dirasakan oleh pelanggan. Selama periode magang dari September hingga November 2025, penulis mengamati beberapa permasalahan utama yang terjadi secara berulang dan membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Selain faktor teknis operasional, kelancaran proses pengiriman juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi bisnis. Menurut Tourish & Robson (2006), komunikasi dalam organisasi berperan penting dalam mendukung koordinasi kerja dan pengambilan keputusan.

Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman selama kegiatan magang, penulis menemukan beberapa kendala operasional yang terjadi pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai, terutama pada Divisi *Delivery* Operasional. Permasalahan tersebut dikelompokkan sebagai berikut:

A. Kendala Pengiriman COD

Kendala pengiriman COD tidak hanya berdampak pada keterlambatan layanan, tetapi juga menimbulkan risiko keuangan bagi perusahaan. Dalam perspektif manajemen keuangan, kondisi ini menunjukkan adanya gangguan pada arus kas operasional yang seharusnya diterima secara tepat waktu. Menurut Astuti, S.E. et al. (2021) kelancaran arus kas sangat penting bagi perusahaan jasa untuk menjaga stabilitas operasional harian.

Selain itu, pencatatan transaksi COD yang tidak segera disetorkan juga berpotensi menimbulkan selisih pencatatan antara jumlah kiriman dan dana yang diterima.

B. Kendala Kerusakan Barang

Kerusakan barang umumnya terjadi akibat pengemasan yang tidak memenuhi standar pengamanan yang memadai, terutama pada kemasan yang lemah atau tidak sesuai dengan karakteristik barang. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan serta peningkatan jumlah komplain dan pengajuan klaim ganti rugi yang ditujukan kepada pihak kurir atau perusahaan.

Menurut Faiq et al. (2021), pengendalian mutu merupakan bagian penting dari manajemen operasional yang bertujuan menjaga kualitas output jasa.

C. Keterlambatan Pengiriman

Keterlambatan pengiriman merupakan salah satu permasalahan operasional yang paling sering terjadi. Faktor penyebab hal ini terjadi adalah karena kendala volume pengiriman yang tinggi, kendala cuaca, dan keterbatasan armada distribusi.

Dalam manajemen operasional logistik, keterlambatan pengiriman sering berkaitan dengan perencanaan kapasitas dan pengaturan distribusi yang kurang optimal.

Pembahasan dan Solusi

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi, terdapat beberapa langkah perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional di PT Pos Indonesia Cabang Medan Denai, yaitu:

Kendala pengiriman COD

Untuk meningkatkan akurasi data dan memudahkan kurir dalam menemukan lokasi, pesan otomatis atau konfirmasi kepada penerima sebelum pengiriman dapat diterapkan untuk memastikan bahwa penerima berada di tempat

Kerusakan barang selama pengiriman

Untuk mengurangi risiko kerusakan, pengemasan harus disesuaikan dengan jenis produk, terutama untuk barang yang mudah pecah. Penggunaan kardus yang lebih tebal serta bubble wrap perlu diterapkan secara konsisten, dan label seperti “Barang Mudah Pecah” atau “Jangan Ditumpuk” harus digunakan sesuai ketentuan.

Keterlambatan pengiriman

Optimalisasi sistem pelacakan paket diperlukan agar pelanggan dapat memantau status kiriman secara *real-time*. Pengaturan ulang rute pengiriman atau penambahan armada dapat membantu mengurangi waktu tempuh, terutama selama periode pengiriman yang panjang.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Selama mengikuti kegiatan magang di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai pada Divisi Delivery Operasional, penulis memperoleh pengalaman yang berharga sebagai sarana pembelajaran dan pengembangan diri, khususnya dalam memahami alur kerja operasional pengiriman mulai dari penanganan kiriman hingga proses pendistribusian kepada pelanggan yang didukung oleh sistem digital.

Dalam pelaksanaan operasional, PT Pos Indonesia menerapkan standar keamanan dan kualitas layanan yang baik, termasuk kewajiban menjaga kerahasiaan data pelanggan dan kepatuhan terhadap prosedur kerja. Selain itu, penulis juga memahami proses layanan Cash On Delivery (COD) yang meliputi pencatatan data kiriman, pengecekan status pembayaran, serta pelaporan administrasi. Melalui pengalaman magang ini, penulis memperoleh tambahan wawasan serta peningkatan kemampuan kerja yang menjadi bekal penting dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja di masa mendatang.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang, penulis memberikan beberapa rekomendasi kepada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai sebagai berikut:

1. Bagi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai disarankan untuk memperbaiki mekanisme verifikasi alamat pelanggan guna mengurangi kegagalan pengiriman, khususnya layanan COD. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan standar pengemasan pada barang yang berisiko rusak. Pelaksanaan pelatihan secara berkelanjutan bagi kurir dan petugas operasional juga penting untuk mendukung peningkatan kualitas layanan.

2. Bagi penulis

Melalui kegiatan magang ini, penulis menyadari bahwa pentingnya kesiapan diri sebelum memasuki lingkungan kerja. Penulis berharap kedepannya agar lebih

meningkatkan kemampuan dalam memahami alur kerja operasional, mengatur waktu, serta meningkatkan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas. Pengalaman ini diharapkan dapat menjadi bekal berharga untuk karier dan dunia kerja di masa mendatang.

Refleksi diri

Pelaksanaan kegiatan magang di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Medan Denai pada Divisi Delivery Operasional memberikan pengalaman dan pembelajaran yang berharga bagi penulis dalam memahami dunia kerja secara langsung. Melalui keterlibatan dalam kegiatan operasional, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai tuntutan kerja yang menekankan ketelitian, kedisiplinan, serta kemampuan beradaptasi dengan dinamika di lapangan.

Beberapa pembelajaran penting yang diperoleh penulis selama pelaksanaan magang antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan kemampuan berpikir kritis dan kemampuan pemecahan masalah, khususnya dalam menghadapi kendala operasional pengiriman, seperti ketidaksesuaian data dan permasalahan distribusi, yang menuntut ketelitian serta pengambilan keputusan sesuai prosedur.
2. Perkembangan kemampuan komunikasi profesional, yang diperoleh melalui interaksi dengan kurir, petugas operasional, dan atasan, sehingga penulis menjadi lebih terbiasa menyampaikan informasi dan berkoordinasi secara efektif.
3. Pemahaman terhadap pentingnya kerja sama tim, di mana kelancaran proses operasional pengiriman tidak hanya bergantung pada individu, tetapi juga pada koordinasi dan dukungan antarbagian.
4. Kemampuan mengatur waktu dan menentukan prioritas kerja, mengingat setiap tugas memiliki tingkat urgensi yang berbeda dan harus diselesaikan sesuai target yang telah ditetapkan.

5. Kesadaran akan etika dan profesionalisme kerja, terutama dalam menjaga kerahasiaan data, menjalankan tanggung jawab, serta bersikap profesional selama berada di lingkungan kerja.

Selain berbagai pembelajaran tersebut, penulis juga menghadapi beberapa keterbatasan selama magang, khususnya terkait akses terhadap sistem dan data operasional tertentu. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan pengalaman yang berkontribusi dalam membentuk kesiapan penulis untuk memasuki dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S.E., M. S., Lenny Dermawan Sembiring, S.E., M. A., Supitriyani, S.E., M. S.,
Khairul Azwar, S.E., M. A., & Elly Susanti, S.Kom., M. S. (2021). Analisis Laporan
Keuangan. In *Cv. Media Sains Indonesia*.
- Bisnis.com. (2022). *BI Catat Nilai Transaksi E-Commerce Tembus Rp401 Triliun pada
2021*. Bisnis.Com. [https://ekonomi.bisnis.com/read/20220127/9/1494047/bi-catat-
nilai-transaksi-e-commerce-tembus-rp401-triliun-pada-2021](https://ekonomi.bisnis.com/read/20220127/9/1494047/bi-catat-nilai-transaksi-e-commerce-tembus-rp401-triliun-pada-2021)
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2013). *Supply Chain
Logistics Management*.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2015). *Fundamentals of Financial Management, concise
8th edition* (8th ed.). Cengage Learning.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional. *Jurnal
Manajemen, 11*(2).
- Gunasekaran, A., Subramanian, N., & Rahman, S. (2017). *Improving supply chain
performance through management capabilities. 7287*.
<https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1309680>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and
Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson.
- Jackson, D. (2015). Employability skill development in work-integrated learning: Barriers
and best practice. *Studies in Higher Education, 40*(2).
<https://doi.org/10.1080/03075079.2013.842221>
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek
Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna
Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu
Administrasi Bisnis, 9*(4). <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28797>
- Stevenson, & William J. (2018). *Operations Management* (13th ed.). McGraw-Hill

Education.

Tourish, D., & Robson, P. (2006). Sensemaking and the distortion of critical upward communication in organizations. *Journal of Management Studies*, 43(4).
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00608.x>