

LAPORAN KEGIATAN MAGANG
PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN
OPERASIONAL PADA DIVISI DELIVERY
PT POS INDONESIA
CABANG DENAI SUMATERA UTARA



Disusun Oleh :

Steven Vega Gowasa

NIM : 2122 32056

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

2025

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL
PADA DIVISI DELIVERY PT POS INDONESIA CABANG DENAI
SUMATRA UTARA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

STEVEN VEGA GOWASA

Nomor Induk Mahasiswa: 212232056

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 14 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

Noormalita Primandaru, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 23 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan magang ini menjelaskan bagaimana penulis melaksanakan kegiatan magang di Kantor cabang PT Pos Indonesia yang beralamat di jalan Denai No.133, Tegal Sari Mandala II, Kecamatan Medan Denai, Kota Medan. Kegiatan magang ini berlangsung selama 3 bulan, dengan penempatan pada bagian delivery operasional yang berperan langsung dalam menunjang layanan pengiriman dan pendistribusian barang kepada pelanggan. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas operasional, seperti penerimaan dan pencatatan kiriman, penyortiran barang, pendataan pengiriman, serta membantu proses operasional. Selain itu, penulis juga mempelajari penggunaan sistem informasi operasional yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia guna mendukung kelancaran proses kerja. Dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa hambatan operasional, antara lain kesalahan penyaluran barang serta keterbatasan koordinasi dalam proses distribusi. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis menyusun pembahasan dan memberikan saran sebagai upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas layanan di Kantor cabang PT Pos Indonesia.

Kata Kunci: Magang, PT Pos Indonesia, Operasional, Pelayanan, Pengiriman.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

This internship report explains how the author carried out internship activities at the PT Pos Indonesia located at street Denai no. 133, Tegal Sari Mandala II, Medan Denai District, Medan City. The internship was conducted for a period of three months, with placement in the delivery operations division, which plays a direct role in supporting shipment and distribution services to customers. During the internship period, the author was involved in various operational activities, including receiving and recording shipments, sorting goods, collecting shipment data, and assisting daily operational processes. In addition, the author learned to use the operational information system implemented by PT Pos Indonesia to support the efficiency and effectiveness of work processes. Throughout the internship, several operational challenges were identified, such as missed delivery of goods and limited coordination in the distribution process. Based on these issues, the author presents discussions and provides recommendations as improvement efforts to enhance work effectiveness and service quality at the Branch Office of PT Pos Indonesia.

Keywords: Internship, PT Pos Indonesia, Operations, Service, Delivery.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Magang adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan dengan cara terpadu antara pelatihan di lembaga pendidikan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja yang lebih berpengalaman dalam proses produksi barang atau jasa di perusahaan (Hamalik, 2005). Kegiatan magang ini menjadi salah satu persyaratan kelulusan yang wajib diikuti oleh mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja bagi penulis sebelum menyelesaikan studi dan memasuki dunia kerja profesional.

PT Pos Indonesia Sumatera Utara cabang Denai dipilih sebagai lokasi magang karena merupakan perusahaan BUMN dengan rekam jejak yang baik serta pengalaman luas di bidang jasa pos dan logistik. Dengan jaringan kerja yang tersebar di seluruh Indonesia. PT Pos Indonesia menyediakan lingkungan yang profesional dan terorganisir, sehingga menjadi tempat yang tepat untuk mempelajari praktik bisnis secara nyata. Kantor Pos cabang Denai merupakan salah satu unit kerja yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan. Berbagai layanan yang ditangani mencakup pengiriman surat dan paket, layanan keuangan, hingga pembayaran. Dengan tingginya volume transaksi serta variasi layanan yang tersedia, kantor ini menjadi wadah yang tepat bagi mahasiswa untuk mempelajari operasional bisnis jasa secara menyeluruh.

Melalui kegiatan magang di kantor ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kegiatan kerja secara langsung. Selain itu, kegiatan magang ini juga memberikan peluang bagi penulis untuk melihat dan memahami secara nyata bagaimana sebuah organisasi menjalankan operasionalnya serta menghadapi berbagai tantangan dalam aktivitas sehari-hari.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tujuan Praktik Kerja Magang

Pelaksanaan Praktik Kerja Magang di Kantor Pos cabang Denai Sumatera Utara memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Tujuan Umum :

- a) Memenuhi kewajiban akademik sebagai salah satu persyaratan kelulusan
- b) Mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan ke dalam kegiatan kerja secara langsung
- c) Menambah wawasan serta pengalaman kerja di lingkungan perusahaan
- d) Mengembangkan kemampuan seperti komunikasi, kerja sama tim, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja.
- e) Mengetahui serta memahami budaya kerja yang diterapkan dalam dunia industri

2. Tujuan Khusus :

- a) Memahami alur kerja operasional di bagian pengelolaan dan pengiriman barang/jasa.
- b) Mempelajari prosedur penerimaan, sortir, dan distribusi surat maupun paket.
- c) Mengamati sistem kerja kurir dalam proses pengantaran hingga penerimaan oleh pelanggan.
- d) Mengidentifikasi kendala yang muncul dalam proses pengiriman serta mencari solusi yang tepat.
- e) Mengevaluasi efektivitas penggunaan teknologi dalam mendukung operasional pengiriman.
- f) Mengembangkan keterampilan praktis dalam manajemen waktu, ketelitian, dan koordinasi di lapangan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Manfaat Praktik Kerja Magang

Kegiatan Praktik Kerja Magang memberikan manfaat bagi berbagai pihak :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa:

- a) Memperoleh pengalaman praktis dalam dunia kerja
- b) Mendapatkan pengalaman langsung dalam dunia kerja profesional
- c) Memperdalam pemahaman mengenai penerapan teori perkuliahan pada praktik kerja di bidang jasa dan logistik
- d) Menjalin hubungan profesional dengan para praktisi di lingkungan industri pos dan logistik
- e) Memperoleh wawasan nyata mengenai peluang karir di sektor jasa dan logistik, khususnya pada bagian operasional dan pengiriman

2. Manfaat Bagi Akademik:

- a) Menjalin kerjasama dengan dunia industri dalam pengembangan kurikulum
- b) Mendapatkan masukan untuk penyempurnaan proses pembelajaran
- c) Meningkatkan relevansi lulusan dengan kebutuhan industri
- d) Memperkuat reputasi institusi melalui kualitas mahasiswa magang

3. Manfaat Bagi Perusahaan:

- a) Mendapatkan tenaga magang yang dapat mendukung kelancaran operasional harian di bagian operasional dan pengiriman.
- b) Memperoleh sudut pandang baru serta gagasan segar dari generasi muda.
- c) Menjadi bagian dari bentuk tanggung jawab sosial perusahaan dalam pengembangan sumber daya manusia.
- d) Memiliki kesempatan untuk mengenali calon tenaga kerja potensial yang dapat direkrut di masa mendatang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang layanan pengiriman surat dan paket, logistik, dan juga berbagai produk keuangan. Perusahaan ini telah berdiri sejak masa kolonial dan hingga saat ini masih memiliki peran penting dalam menghubungkan masyarakat di berbagai wilayah. Jangkauan Pos Indonesia sangat luas dengan keberadaan lebih dari 4.000 cabang dan ribuan layanan yang ada di Indonesia, termasuk daerah terpencil. Perusahaan ini terus menjaga komitmennya untuk memberikan layanan yang berkualitas seperti cepat, aman dan dapat dipercaya karena berkat dukungan sumber daya manusia yang memadai atau kompeten. PT Pos Indonesia (Persero) melakukan perubahan besar untuk beradaptasi dengan zaman digital melalui pengembangan teknologi. Perusahaan ini meluncurkan beberapa inovasi seperti aplikasi *PosAja!* untuk kemudahan pengiriman, layanan *PosPay* untuk pembayaran digital, dan sistem pelacakan online yang dapat membantu konsumen mengecek posisi kiriman kapan saja.

Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero)

Visi PT Pos Indonesia (Persero)

Menjadi penyedia layanan pos, kurir, logistik dan keuangan yang unggul, kompetitif serta terpercaya dalam mendukung kelancaran distribusi dan pelayanan masyarakat di seluruh Indonesia.

Misi PT Pos Indonesia (Persero)

- a) Menyediakan layanan pengiriman dan logistik yang cepat, aman, dan tepat waktu
- b) Mengoptimalkan proses operasional dan distribusi agar efisien serta berdaya saing tinggi
- c) Mengembangkan sistem teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan pos dan delivery.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Aktivitas Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang di PT Pos Indonesia cabang Denai Sumatera Utara selama lebih dari tiga bulan, terhitung sejak 14 Agustus 2025 hingga 15 November 2025. Pada hari pertama pelaksanaan magang, penulis terlebih dahulu menerima pengarahan dari Kepala Cabang Pengiriman. Setelah itu, penulis diperkenalkan kepada seluruh pegawai di kantor serta mendapatkan penjelasan mengenai aturan dan jadwal hari masuk magang. Adapun rangkaian kegiatan yang penulis jalani selama magang dimulai dari:

1. Penginputan dan Rekapitulasi Data Operasional Pengiriman

Penulis diberikan tugas untuk melakukan input data neraca yang berhubungan dengan kegiatan operasional pengirim di Kantor Pos. Dalam prosesnya, penulis menginput di *Microsoft Excel* lalu mendapatkan datanya melalui website Pos Indonesia yang menjadi referensi utama dalam melakukan pemeriksaan serta pencocokan data melalui sistem website.

2. Pemeriksaan dan Pencocokan Data Kiriman Masuk

Penulis juga melaksanakan tugas untuk memeriksa asal kiriman yang diterima, dengan cara memastikan setiap paket berasal dari kantor pos pengiriman yang benar sebelum dilakukan pengecekan lebih lanjut. Tugas ini dilakukan guna menjamin kesesuaian data antara catatan asal kiriman dan sistem pengiriman, serta mempermudah proses pencatatan dan distribusi pada tahap berikutnya.

3. Penginputan Data *Cash on Delivery (COD)*

Penulis mendapatkan tanggung jawab untuk memasukkan data (*COD*) yang berhubungan dengan transaksi pengiriman menggunakan sistem pembayaran ditempat. Dalam prosesnya, penulis memperoleh resi barang, yang mencakup nama penerima, jumlah pembayaran dan status pengantaran barang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Pengelompokan Kiriman Berdasarkan Rute dan Wilayah (Bagging)

Dalam pelaksanaannya, penulis membantu menempatkan paket ke dalam kantong pengiriman sesuai dengan kode wilayah dan jalur transportasi yang telah ditentukan. Setelah seluruh kiriman selesai dikelompokkan, setiap kantong diberi label identitas serta didata dalam sistem agar proses pelacakan dan distribusi antar kantor pos dapat dilakukan dengan lebih mudah dan akurat.

5. Proses Unbagging (Pembukaan dan Pemeriksaan Kiriman Masuk)

Penulis berpartisipasi dalam kegiatan *unbagging*, untuk proses membuka dan memeriksa kiriman yang berasal dari kantor pusat. Setiap kantong pengiriman memiliki resi atau tanda terima yang digunakan untuk memastikan tidak terjadi kesalahan maupun kekurangan kiriman. Setelah paket diperiksa, penulis juga mengecek apakah kiriman tersebut termasuk *COD* atau tidak.

6. Penyortiran Kiriman Berdasarkan Rute dan Wilayah Tujuan

Penulis berperan dalam proses penyortiran kiriman, yaitu kegiatan memiliki paket dan surat berdasarkan rute pengantaran atau wilayah tujuan. Proses ini dilakukan dengan ketelitian untuk mencegah kesalahan dalam distribusi.

7. Pemeriksaan dan Verifikasi Kiriman Internasional

Penulis mengecek kiriman internasional, yang meliputi pemeriksaan data penerima dan kelengkapan dokumen bea cukai. Setiap paket yang dikirim atau diterima dari luar negeri diverifikasi melalui website untuk memastikan nomor resi, alamat tujuan, dan status pembayaran pajak internasional sudah benar.

8. Return Kiriman (Pengembalian Kiriman ke Kantor Asal)

Dalam kegiatan ini, penulis berperan dalam mengelola kiriman yang gagal terkirim atau salah salur untuk kemudian dikembalikan ke kantor pos asal.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem yang dirancang secara terencana dengan tujuan untuk menghimpun, memelihara, dan mendistribusikan data dalam bentuk informasi yang diperlukan guna menjalankan beragam fungsi manajerial dalam organisasi. Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dibuat dengan tujuan untuk menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan dalam membantu proses pengambilan keputusan manajerial, yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian didalam suatu organisasi (Jauhari, 2021). Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang berperan dalam proses pengumpulan, pengelolaan, serta penyajian data menjadi informasi berguna untuk mendukung kegiatan pengambilan keputusan manajerial. Sistem ini memiliki fungsi utama sebagai sarana strategis yang membantu pihak manajemen dalam melaksanakan berbagai aktivitas manajerial, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga pengawasan terhadap seluruh kegiatan operasional perusahaan (Fahzirah & Nasution, 2024)

Penerapan Sistem Informasi Manajemen

PT Pos Indonesia mengimplementasikan sistem informasi manajemen terpadu sebagai penunjang aktivitas operasional perusahaan. SIM di PT Pos Indonesia melibatkan pembangunan jaringan basis data yang saling terhubung antar divisi untuk mendukung kelancaran operasional harian. Sistem informasi utama yang digunakan perusahaan adalah *I-POS (Integrated Postal Operations System)*, sebuah platform manajemen informasi yang terkoneksi secara langsung dengan kantor pusat PT Pos Indonesia.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan cabang manajemen yang berfokus pada perencanaan, pelaksanaan, serta pengembangan sistem produksi yang menghasilkan barang maupun jasa utama suatu perusahaan. Manajemen operasional tidak hanya diterapkan pada perusahaan manufaktur, tetapi juga memiliki peran penting dalam sektor jasa. Oleh karena itu, pemahaman mengenai tugas dan kewenangan manajer operasional menjadi hal yang penting untuk meningkatkan efektivitas penerapannya di berbagai jenis organisasi atau perusahaan (Rusdiana, 2014). Manajemen operasional berkaitan dengan aktivitas pencapaian barang dan jasa melalui proses pengubahan berbagai input menjadi output (Assauri, 2017). Dalam konteks perusahaan jasa, manajemen operasional berfokus pada pengelolaan alur kerja pelayanan, pemanfaatan sumber daya manusia, serta penggunaan teknologi untuk memastikan layanan yang diberikan secara berkualitas dan tepat waktu. Pada PT Pos Indonesia bagian operasional, meliputi kegiatan penerimaan barang kiriman, pencatatan data, penyortiran, pengemasan (*bagging*), pembukaan barang kiriman (*unbagging*) hingga pendistribusian barang kepada kurir untuk dikirimkan ke alamat penerima. Seluruh aktivitas tersebut harus dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur agar meminimalkan kesalahan seperti salah salur barang, keterlambatan pengiriman dan kerusakan fisik kiriman.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan

Penulis telah menyelesaikan kegiatan magang di Kantor Pos cabang Denai Medan, pada bagian Operasional. Selama masa pelaksanaan magang, penulis berupaya menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab. Meskipun demikian, dalam proses pelaksanaannya, penulis tetap menemui beberapa hambatan atau kendala yang perlu dihadapi, antara lain sebagai berikut :

Permasalahan Pengiriman *Cash on Delivery (COD)*

Teori manajemen operasional relevan dalam menganalisis permasalahan kegagalan pengiriman *COD* adalah konsep input proses dan output. Metode pengiriman *COD* atau pembayaran di tempat memang memberikan kenyamanan bagi pelanggan, akan tetapi pada saat yang sama menghadirkan berbagai tantangan bagi bagian operasional di Kantor Pos. Berdasarkan pengalaman selama magang, terdapat beberapa permasalahan yang sering muncul, salah satunya:

- a) Alamat tidak ditemukan: Permasalahan ini merupakan kendala yang paling sering terjadi di lapangan. Ketika kurir melakukan proses pengantaran dengan membawa paket, mereka mengalami kesulitan untuk menemukan alamat tujuan. Permasalahan ini dikarenakan alamat yang diberikan oleh pengirim tidak lengkap, kurang jelas. Contohnya, ada kiriman yang mencantumkan nama jalan tanpa nomor rumah, atau menyertakan nama gang yang kurang detail dan sulit dikenali.
- b) Kiriman tidak diterima oleh konsumen: Dalam beberapa kasus, kurir berhasil menemukan alamat dan bertemu langsung dengan penerima, namun pelanggan justru menolak menerima paket. Penolakan tersebut terjadi karena berbagai alasan. Sebagian konsumen tiba-tiba berubah pikiran dan tidak ingin melanjutkan pembelian. Ada pula yang merasa harga *COD* terlalu tinggi setelah melihat barang secara langsung. Bahkan terdapat konsumen yang lupa bahwa mereka pernah memesan barang tersebut

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- c) Konsumen Pindah Alamat: Permasalahan lain yang cukup sering terjadi adalah penerima sudah tidak tinggal di alamat yang tercantum pada paket, tetapi mereka tidak memberikan informasi perubahan alamat kepada pihak pengirim. Saat kurir tiba di lokasi, penghuni baru atau tetangga biasanya mengatakan bahwa penerima sudah pindah dan tidak mengetahui alamat barunya.

Dalam perspektif manajemen operasional, kegagalan pengiriman *COD* di PT Pos Indonesia cabang Denai tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga memengaruhi efisiensi penggunaan sumber daya operasional, khususnya waktu kerja kurir. Ketika pengiriman *COD* tidak berhasil akibat alamat yang tidak jelas, penolakan penerima, atau konsumen yang telah pindah alamat, proses delivery tetap dijalankan sehingga waktu dan tenaga kurir tetap digunakan tanpa menghasilkan output berupa serah terima barang. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam proses operasional, di mana input berupa waktu dan tenaga tidak sebanding dengan output yang dihasilkan. Selain itu, kiriman *COD* yang gagal harus dikembalikan ke kantor untuk diproses sebagai retur, sehingga menambah beban kerja operasional dan memperpanjang siklus distribusi. Hal ini menunjukkan bahwa kegagalan pengiriman *COD* berdampak langsung terhadap produktivitas dan efektivitas proses operasional, sebagaimana konsep manajemen operasional yang menekankan keseimbangan antara input dan output dalam penyediaan jasa.

Permasalahan Kondisi Fisik Kiriman

- a) Kerusakan kiriman akibat tertimpa

Selama pelaksanaan magang di area penyortiran, penulis mengamati bahwa paket sering ditumpuk dalam jumlah banyak. Paket yang berada di bagian bawah tumpukan menerima tekanan paling besar, terutama jika di atasnya terdapat paket berukuran besar atau berbobot berat. Kondisi tersebut menyebabkan kemasan paket menjadi penyok, robek atau mengalami perubahan bentuk.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b) Kerusakan kiriman pecah belah akibat kurangnya pengaman

Kerusakan fisik barang pada kiriman biasanya terjadi karena paket tertimpa kiriman lain atau dikemas tanpa pelindung yang cukup. Barang pecah belah sering rusak karena hanya dibungkus kardus tanpa bubble wrap atau bantalan

Pembahasan dan Solusi

Manajemen operasional menekankan pengelolaan berbagai sumber daya secara optimal guna memastikan proses penyediaan barang maupun jasa berjalan secara efisien dan menghasilkan keluaran yang maksimal (Assauri, 2017). Dari berbagai permasalahan yang dihadapi selama menjalani kegiatan magang di Kantor Pos bagian operasional, penulis berupaya melakukan beberapa langkah penanganan untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain :

Permasalahan pengiriman COD (Cash on Delivery)

Berdasarkan pengamatan penulis terhadap berbagai permasalahan COD yang sering terjadi, berikut adalah solusi yang menurut penulis bisa diterapkan untuk mengatasi setiap masalah :

- a) Alamat tidak ditemukan : Penulis mengusulkan kewajiban mencantumkan patokan atau penanda lokasi yang jelas dalam setiap alamat pengiriman, seperti kedekatan dengan minimarket, tempat ibadah atau ciri khas bangunan.
- b) Kiriman tidak diterima oleh konsumen: Penulis mengusulkan pengiriman notifikasi kepada konsumen sebelum paket dikirimkan, yang berisi informasi mengenai nilai COD yang harus dibayarkan dan permintaan konfirmasi kesediaan untuk menerima paket. Apabila tidak ada respons konfirmasi dari konsumen, maka pengiriman dapat ditunda dan pihak pengirim perlu dihubungi untuk koordinasi lebih lanjut.
- c) Konsumen pindah alamat: Penulis mengusulkan penyediaan fasilitas pembaruan alamat secara online melalui website atau aplikasi yang dapat diakses oleh konsumen menggunakan nomor resi pengiriman. Pada saat melakukan konfirmasi sebelum

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengiriman, kurir perlu melakukan validasi alamat secara detail dengan menanyakan kepada konsumen apakah mereka masih bertempat tinggal di alamat yang tercantum. Jika konsumen telah berpindah alamat, maka alamat baru perlu dicatat dan dilakukan koordinasi dengan pihak pengirim untuk mendapatkan persetujuan.

Permasalahan kondisi fisik kiriman

a) Kerusakan kiriman akibat tertimpa

Masalah paket terhimpit disebabkan oleh keterbatasan ruang penyimpanan gudang yang tidak sebanding dengan volume kiriman, tidak adanya sistem penyusunan berdasarkan kategori berat dan jenis barang, serta kurangnya kesadaran petugas yang lebih fokus pada kecepatan daripada kehati-hatian, sehingga paket di bagian bawah tumpukan menerima tekanan berlebih yang menyebabkan kemasan penyok, robek atau mengalami perubahan bentuk. Penulis mengusulkan penerapan sistem zonasi gudang berdasarkan kategori barang seperti zona *fragile*, zona barang berat, zona barang ringan, zona elektronik, dan zona express.

b) Kerusakan kiriman pecah belah akibat kurangnya pengaman

Penulis menyarankan agar menerapkan standarisasi khusus untuk kemasan barang pecah belah. Barang dengan kategori ini sebaiknya dikemas menggunakan kardus double wall, dilapisi bubble wrap minimal 2-3 lapis, dan diberi ruang kosong seperti kertas pelindung atau Styrofoam. Selain itu paket wajib memiliki label “*FRAGILE*” berwarna merah yang ditempel pada setidaknya tiga sisi kemasan. Penggunaan lakban berkualitas juga dianjurkan, dengan ketebalan minimal dua lapis untuk memastikan kemasan lebih kuat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman magang yang dilakukan di Kantor Pos, khususnya pada bagian operasional, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengiriman barang membutuhkan kerja sama yang solid antara petugas loket, petugas penyortiran, kurir, serta bagian administrasi. Selama menjalankan magang, penulis mengamati berbagai hambatan yang muncul di lapangan, seperti kiriman COD yang tidak berhasil diserahkan, paket yang rusak akibat penanganan yang kurang tepat, keterlambatan pengiriman karena faktor di luar kendali, dan ketidaksesuaian data pada sistem. Meskipun menghadapi berbagai kendala tersebut, Kantor Pos tetap melakukan upaya peningkatan layanan melalui pemanfaatan sistem informasi, perbaikan prosedur, dan penyempurnaan alur kerja operasional.

Rekomendasi

Berdasarkan pengalaman yang dialami selama mengikuti kegiatan magang, penulis menyimpulkan ada beberapa rekomendasi :

Rekomendasi bagi Penulis

Selama mengikuti program magang, penulis menyadari bahwa dunia kerja terutama pada bagian operasional Kantor Pos menuntut kemampuan yang tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga keterampilan non-teknis atau soft skill.

Bagi Kantor Pos Indonesia

Selama menjalani magang, penulis memperoleh banyak pengalaman serta memahami secara langsung bagaimana proses operasional berjalan di Kantor Pos cabang Denai. Dari hasil pengamatan, penulis berharap Kantor Pos dapat melakukan beberapa peningkatan yang berkaitan dengan alur kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

REFLEKSI DIRI

Kegiatan magang yang penulis jalani di Kantor Pos cabang Denai memberikan banyak pengalaman berharga dan pemahaman praktis tentang dunia kerja yang tidak pernah penulis dapatkan di bangku kuliah. Bekerja dalam lingkungan operasional yang sangat dinamis mendorong penulis untuk keluar dari zona nyaman dan beradaptasi dengan tempo kerja yang tinggi. Di minggu awal magang, penulis menghadapi berbagai tantangan dalam menyesuaikan diri dengan sistem kerja, tugas-tugas, serta cara berkomunikasi dengan para pegawai dan kurir. Namun, secara bertahap penulis berhasil membiasakan diri dengan atmosfer kerja tersebut dan mampu menjalani interaksi serta kerja tim yang baik.

Dari seluruh proses magang yang penulis jalani, pengalaman di Kantor Pos cabang Denai memberikan banyak pelajaran yang sebelumnya tidak pernah penulis dapatkan di bangku kuliah. Walaupun pada awalnya penulis sempat merasa canggung dan kesulitan mengikuti alur operasional, perlahan penulis mulai memahami dan mampu menyesuaikan diri dengan baik. Melalui pengalaman ini, penulis belajar bahwa dunia kerja tidak hanya soal teknis, tetapi juga soal kesabaran, kedisiplinan, komunikasi, dan kesiapan menghadapi hal hal tidak terduga. Magang ini membuka wawasan penulis tentang pentingnya bekerja sama, saling membantu, dan tetap menjaga sikap profesional dalam setiap situasi. Refleksi ini membuat penulis menyadari betapa berharganya proses yang telah dijalani, serta menjadi bekal untuk melangkah ke jenjang karier yang sebenarnya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri. (2017). Manajemen Operasi Produksi (Pencapaian Sasaran. Organisasi Berkesinambungan). In *Manajemen Operasi Produksi (Pencapaian Sasaran. Organisasi Berkesinambungan)*. (Vol. 3).
- Hamalik, O. (2005). Pengembangan Sumber Daya Manusia manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu. *Jakarta : Bumi Aksara, 11*(1).
- Intan Fahzirah, & Muhammad Irwan Padli Nasution. (2024). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Bisnis Di Perusahaan. *JURNAL ILMIAH RESEARCH AND DEVELOPMENT STUDENT*, 2(1). <https://doi.org/10.59024/jis.v2i1.577>
- Jauhari, I. (2021). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Islam. *Tarbawi Ngabar: Jurnal of Education*, 2(2). <https://doi.org/10.55380/tarbawi.v2i2.130>
- Rusdiana. (2014). Sumber Daya Manusia Dalam Manajemen Operasi. In *Manajemen Operasi*.