

PERAN ADMINISTRASI DALAM MENANGANI PENDISTRIBUSIAN PAKET MASUK PADA BAGIAN PURI PAGI DI PT POS INDONESIA TANGERANG SELATAN

Desilia Purnama Dewi¹, Harjoyo², Ratih Nurjanah³

Dosen Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang¹; Dosen Prodi D-III Sekretari Universitas
Pamulang²

Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Pamulang³

Email : dosen00810@unpam.ac.id

ABSTRAK

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Pendistribusian adalah kegiatan menyalurkan barang dan jasa yang dibuat dari produsen kepada konsumen. Salah satu layanan dibidang pengangkutan adalah kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman barang. Kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman barang menjadi suatu syarat yang mutlak dan harus dipenuhi dalam layanan pengangkutan barang. Tujuan dari Praktik Kerja Lapangan adalah untuk Untuk mengetahui prosedur pendistribusian paket masuk dan Untuk mengetahui peran administrasi dalam menangani komplain pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan. Metode yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah observasi dan studi pustaka. Hasil praktik kerja lapangan menunjukkan sistem pencatatan neraca harian pendistribusian paket masuk masih menggunakan sistem manual tulis tangan, seharusnya dijamin modern seperti ini sudah menggunakan sistem komputerisasi.

Kata kunci: Pendistribusian, Paket Masuk.

THE ROLE OF ADMINISTRATION IN HANDLING THE DISTRIBUTION OF THE IN THE MORNING PACKAGE AT PT POS INDONESIA SOUTH TANGERANG

ABSTRACT

Administration is an effort and activity relating to the implementation of policies to achieve goals. Distribution is the activity of distributing goods and services made from producers to consumers. One of the services in the transportation sector is speed and accuracy in delivering goods. The speed and timeliness of the delivery of goods is an absolute requirement and must be fulfilled in goods transportation services. The purpose of the Field Work Practice is to know the procedure for distributing incoming packages and to find out the role of administration in handling complaints at PT Pos Indonesia, South Tangerang. The method used in this thesis is observation and literature study. The results of field work practice show that the system for recording the daily balance of the distribution of incoming packages still uses a handwritten manual system, it should have been using a computerized system in modern times.

Keywords: Distribution, Package Entry.

PENDAHULUAN

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi: catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Pendistribusian adalah kegiatan menyalurkan barang dan jasa yang dibuat dari produsen kepada konsumen. Salah satu layanan dibidang pengangkutan adalah kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman barang. Kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman barang menjadi suatu syarat yang mutlak dan harus dipenuhi dalam layanan pengangkutan barang. Dalam perkembangannya, pengiriman surat atau paket tidak hanya dilakukan oleh suatu perusahaan atau pihak-pihak yang bergerak dibidang niaga, melainkan dilakukan juga oleh masyarakat untuk tetap dapat saling menjalin komunikasi.

Kantor Pos Tangerang Selatan 15400 sebagai salah satu unit kantor cabang PT Pos Indonesia yang pastinya mempunyai *Standart Operating Procedure (SOP)* dalam sistem pengolahan dan pendistribusian paket pos. hal ini dilakukan agar dapat menghasilkan pelayan prima kepada pengguna jasa kiriman. Kualitas layanan perlu ditingkatkan karena hal ini akan berdampak langsung dengan kepuasan pelanggan dan akhirnya juga berimbas pada pendapat perusahaan. Dengan adanya perbaikan-perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

Pada prinsipnya administrasi memiliki pengertian yang sama, yaitu dua orang manusia atau lebih karena pada dasarnya manusia tidak dapat bekerja sama dengan dirinya sendiri. , tujuan yang dapat ditentukan oleh semua pihak yang terlibat dalam proses administrasi itu. Tujuan bisa ditentukan oleh sebagian dan mungkin hanya oleh seseorang dari mereka yang terlibat. Menurut Ensiklopedia Indonesia: Administrasi meliputi segala proses pelaksanaan tindakan kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai suatu

tujuan yang telah ditentukan., Stephen P. Robbins mendefinisikan bahwa : *Administrasion is the universal process of efficiently getting activities completed with and through other people*, administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain., kemudian Dwight Waldo Administrasi adalah suatu daya upaya manusia yang *kooperatif* yang mempunyai tingkat rasionalitas tinggi. (Mas Halimah.S.IP.,M.Si, 2017:1.3-1.9).

Ada lima jenis fungsi pendukung administrasi dalam perkantoran yaitu: (1) Fungsi Rutin, yaitu fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan, penggandaan, dan lain-lain. Biasanya fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan administrasi sehari-hari; (2) Fungsi Teknis, yaitu fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti *familiaritas* dengan beberapa *software*. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi yang bergabung dalam departemen IT (Teknologi Informasi) suatu organisasi; (3) Fungsi Analisis, yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan,

seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan pembelian. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh seorang asisten manajer yang bertanggung jawab memberi dukungan keputusan yang akan dibuat oleh atasannya; (4) Fungsi *Interpersonal*, yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengkoordinasi tim proyek. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi sebagai jenjang karir sebelum naik sebagai manajer pada suatu organisasi; (5) Fungsi *Manajerial*, yaitu fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengukuran, pengorganisasian, pemotivasian, seperti pembuatan anggaran, *staffing*, dan mengevaluasi karyawan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh staf setingkat manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi suatu organisasi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3 memberikan pengertian tentang distribusi dan pendistribusian adalah sebagai berikut: Pembagian barang keperluan sehari-hari kepada penduduk atau kepada pegawai, anggota tentara, polisi, dan sebagainya, penyaluran barang kepada beberapa orang atau beberapa tempat, pendistribusian yaitu pembagian,

penyebaran ke tempat-tempat secara merata. Adapun fungsi dari distribusi yaitu pengumpulan dan penyebaran informasi riset pemasaran mengenai pelanggan, pesaing, dan pelaku lain serta kekuatan dalam lingkungan pemasaran yang potensial dan yang ada saat ini, promosi pengembangan dan penyebaran komunikasi persuasif mengenai penawaran yang dirancang untuk menarik pelanggan, negosiasi Usaha untuk mencapai persetujuan akhir mengenai harga dan syarat lain sehingga transfer kepemilikan dapat dilakukan, pemesanan komunikasi terbalik dari anggota saluran pemasaran dengan produsen mengenai minat untuk membeli, pembiayaan perolehan dan alokasi dana yang dibutuhkan untuk membiayai persediaan pada tingkat saluran pemasaran yang berbeda, asumsi resiko yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi saluran pemasaran tersebut, pemilikan fisik kesinambungan penyimpanan dan pergerakan produk fisik dari bahan mentah sampai ke pelanggan akhir, pembayaran, transfer kepemilikan sebenarnya dari satu organisasi atau orang ke organisasi atau orang lain, dan terakhir yaitu hak milik, transfer kepemilikan sebenarnya dari satu organisasi atau orang ke organisasi atau orang lain.

Definisi konsumen berasal dari bahas Inggris yaitu *customer* yang artinya

adalah setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang atau jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara yang dikenal dengan distributor atau pengecer. Adapun klasifikasi konsumen terbagi menjadi: (1) konsumen individu adalah orang-orang atau individu-individu yang membeli produk (barang atau jasa) untuk dikonsumsi sendiri, bersama anggota keluarga atau bersama teman-teman, (2) konsumen organisasi diartikan sebagai lembaga atau instansi yang membeli produk (barang atau jasa) untuk diperjual belikan atau untuk kepentingan instansi atau lembaga tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tertarik mengkaji tentang “**Peran Administrasi Dalam Menangani Pendistribusian Paket Masuk Pada Bagian Puri Pagi di PT Pos Indonesia Tangerang Selatan**”.

Adapun perumusan masalah dari penelitian ini adalah: (1) bagaimana prosedur pendistribusian paket masuk pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan; (2) Bagaimana peran administrasi dalam menangani komplain dari konsumen pada PT POS Indonesia Tangerang Selatan?.

Dan tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui prosedur pendistribusian paket masuk pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan; dan (2) untuk mengetahui peran administrasi dalam menangani komplain dari konsumen pada PT POS Indonesia Tangerang Selatan.

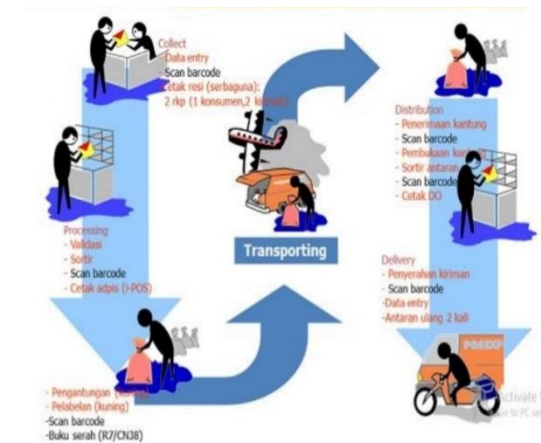
METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan data-data yang berhubungan dengan kajian penulis, yaitu dari sumber:

1. Metode Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak pada objek penelitian.
2. Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, berkas-berkas yang berkaitan dengan materi yang dijadikan referensi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penulisan, hasil yang didapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Prosedur pendistribusian paket masuk pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan yaitu:



Gambar 1 Alur Distribusi

(1) Pada jam 04.00 WIB mobil pengantar barang atau paket sampai dikantor pos Tangerang Selatan, setelah barang atau paket masuk di input kedalam aplikasi manifest terima dengan nomor kantong atau *seal* pengikat kantong, nomor *seal* berfungsi untuk mencocokkan data kantong atau biasa disebut R7. (2) Di proses manifest terima advis dengan bagian puri 1, puri 2, puri 3, puri 4, dan puri 5 dengan aplikasi serah terima manifest. (3) Di dalam advis ada beberapa nomor resi barang atau paket. Apabila advis sudah cocok dengan jumlah isi barang yang ada didalam kantong maka dilanjutkan ke tahap penyortiran perwilayah. (4) Setelah dilakukan penyortiran tugas puri 1 yaitu mengirim antaran lokal, tugas puri 2 yaitu mengirim ke Pondok Aren, tugas puri 3 mengirim ke tangerang, tugas puri 4 mengirim ke Bumi Serpong Damai (BSD) dan tugas puri 5 mengirim salah salur kiriman. (5) Advis dicetak dan di tulis

kedalam buku necara harian gunanya untuk mencocokkan fisik barang dengan advis barang. (6) Setelah semua puri selesai memproses paket dan barang lalu dibuatkan *delevery order* (DO) untuk petugas pengantar; (7) Setelah *delevery order* (DO) selesai dibuat petugas pengantar siap mengantarkan barang atau paket kealamat penerima; (8) Setelah pengantar selesai mengantarkan paket atau barang petugas mengiput resi ke dalam *e-pod* yang berarti paket atau barang sukses atau terkirim. Kemudian peran administrasi dalam menangani komplain dari konsumen pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan yaitu: dalam melakukan komplain PT Pos Indonesia menyediakan fasilitas komplain *online* maupun langsung datang ke kantor pos. Komplain *online* dapat diakses pada web Pos Indonesia yaitu www.posindonesia.co.id lalu mengisi semua *form* yang ada di web Pos Indonesia. Berikut adalah cara menangani komplain dari konsumen pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan: (1) Saat pelanggan datang ke kantor pos sambut lah konsumen dengan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun); (2) Dengarkan keluhan konsumen dengan seksama, jangan sesekali memotong pembicaraan konsumen dan catat semua keluhan konsumen; (3) Tanyakan nomor resi pengiriman barang atau paket yang

konsumen kirim; (4) Lalu setelah konsumen memberikan nomor resi admin mengecek nomor resi di ipos dan mengecek barang atau paket tersebut, biasanya paket yang tidak sampai sesuai waktu yang ditentukan dikarenakan kiriman yang overload dan masih ada didalam gudang, atau bisa juga karena alamat penerima yang kurang jelas; (5) Setelah dicek keberadaan paket atau barang tersebut ambil dan berikan barang atau paket tersebut kepada konsumen dan meminta maaf atas keterlambatan barang atau paket.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil maka penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut: Prosedur pendistribusian paket masuk pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan masih belum efektif. Disebabkan karena penulisan neraca barang masuk dan keluar yang masih manual menggunakan tulis tangan, hal tersebut perlu dievaluasi kembali. Dari hasil penelitian penulis seharusnya penulisan neraca barang masuk dan keluar dengan menggunakan sistem komputerisasi supaya petugas dapat bekerja secara lebih cepat, efektif dan efisien, Peran administrasi dalam menangani komplain dari konsumen pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan yang harus diperhatikan

adalah sebagai berikut: 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan Dan Santun), catat semua keluhan atau komplain dari konsumen dengan baik, proses keluhan atau komplain secara cepat dan teliti. Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk peningkatan dalam pelaksanaan kerja pada bagian puri pagi di PT Pos Indonesia Tangerang Selatan adalah sebagai berikut: Prosedur pendistribusian paket masuk pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan dalam pencatatan neraca barang masih menggunakan sistem pencatatan manual yaitu tulis tangan, sebaiknya PT Pos Indonesia Tangerang Selatan mengevaluasi kembali dan memperbaharui sistem pencatatan menjadi sistem komputer. Tujuan dari dilakukannya pembaharuan sistem menjadi sistem komputer supaya pencatatan barang atau paket masuk lebih efektif dan efisien, sehingga apabila ada selisih barang atau paket dapat ditemukan dengan mudah, dalam hal menangani komplain dari konsumen pada PT Pos Indonesia Tangerang Selatan banyaknya komplain dari konsumen karna keterlambatan barang atau paket yang sampai kealamat penerima melebihi estimasi waktu yang telah ditentukan, hal ini disebabkan oleh pengiriman yang *overload* sehingga petugas hantaran paket terlambat mengirim barang kepada

konsumen. Karena pengiriman yang *overload* sebaiknya PT Pos Indonesia menambah petugas hantaran paket menjadi lebih banyak agar seluruh pengiriman dapat ditangani dengan cepat

DAFTAR PUSTAKA

- Christopher Lovelock dan Jochen W, Jacky M. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia dan Teknologi*. Jakarta. Erlangga.
- Damsar dan Indrayani. 2011. *Pengantar Sosiologi Ekonomi*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Dewi, D. P., Harjoyo, H., & Sa'diah, I. H. (2019). PERAN STAF ADMINISTRASI KEUANGAN DALAM MENGELOLA KAS KECIL PADA PT KARYA MATAHARI PERKASA TANGERANG SELATAN. *PROCEEDINGS UNIVERSITAS PAMULANG*, 1(1).
- Dewi, D. P., Harjoyo, H., & Salam, A. (2020). PROSEDUR ADMINISTRASI JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT CITRA VAN TITIPAN KILAT TANGERANG. *Jurnal Sekretaris Universitas Pamulang*, 7(1), 1-11.
- Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Halimah, Mas. 2017. *Administrasi Perkantoran*. Banten. Universitas Terbuka.
- Puspita Sari, Fikri dan Setyaningrum, Listiana. 2016. *Pengantar Administrasi Perkantoran*. Klaten. PT Intan Pariwara.
- Ridhotullah, Subekti. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Prestasi Pustaka.
- Subagio, Masruroh dan Bastian. 2018. *Akuntansi Manajemen Berbasis Desain*. Yogyakarta. Gajah Mada Univesity Press.

Suryanto, Mikael Hang. 2016. *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*. Jakarta. PT Grasindo.

Syafiie, Inu Kencana. 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandly. 2016. *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta. CV Andi Offset.

Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Pekantoran*. Bandung. CV Pustaka Setia.

www.Posindonesia.co.id

http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia