

**LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK
PADA PT POS INDONESIA BUKITTINGGI**

*Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Bidang Manajemen Logistik Industri Agro Diploma III
Politeknik ATI Padang*



**OLEH TASYA NURUL RIZKA
BP 1930009**

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATI PADANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tasya Nurul Rizka
Nomor Buku Pokok : 1930009
Program Studi : Manajemen Logistik Industri Agro
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang
Pada PT Pos Indonesia Bukittinggi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan Ini adalah laporan KKP/ Magang Dual System saya dan bukan merupakan plagiat dari laporan KKP orang lain.
2. Apabila ternyata di dalam Laporan KKP/ Magang Dual System ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Laporan KKP/ Magang Dual System ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Laporan KKP/ Magang Dual System ini dapat dijadikan sumber kepustakaan yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 29 Juli 2022

Saya yang menyatakan,



(Tasya Nurul Rizka)



BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATI PADANG
Jl. Bungo Pasang Tabing, Padang Sumatera Barat Telp. (0751) 7055053 Fax. (0751) 41152

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP

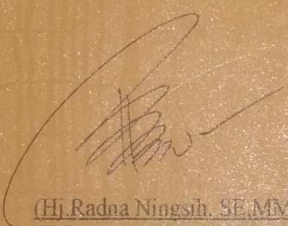
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT
POS INDONESIA BUKITTINGGI**

Bukittinggi, 11 Juli 2022

Di setuju oleh:

Dosen Pembimbing Institusi,

Pembimbing Lapangan,


(Hj. Radna Ningsih, SE, MM)
NIP. 196501231990032001


(Metri Yeni)
NIPPOS.987405755

Mengetahui,

Program Studi Manajemen logistik Industri Agro

Ketua,

(Hj. Radna Ningsih, SE, MM)
NIP. 196501231990032001

RINGKASAN

TASYA NURUL RIZKA. 1930009. Manajemen Logistik Industri Agro. Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Bukittinggi. Dosen Pembimbing Hj.Radna Ningsih, SE,MM. 2022

PT Pos Indonesia (Persero) Bukittinggi merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat maupun barang yang memiliki kantor pusat di Bandung dan memiliki 11 kantor regional yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman ada beberapa hal yang menjadi permasalahan yang didapatkan dari komplain pelanggan. Komplain yang didapatkan seperti kerusakan fisik atau Paket Rusak, kemudian Keterlambatan Antar Kiriman Barang atau barang belum diterima oleh pelanggan, barang yang dikirim tidak sampai ke alamat tujuan atau salah salur. Metode yang digunakan pada tugas akhir ini adalah metode Check Sheet, Stratifikasi, Histogram, Pareto Diagram dan Fishbone. Berdasarkan Diagram Pareto cacat pelayanan Pengiriman yang paling banyak adalah Keterlambatan Antar Kiriman Barang. Faktor penyebab Cacat pelayanan Pengiriman berupa Keterlambatan Antar Kiriman Barang berdasarkan Diagram Fishbone adalah faktor Manusia, Metode, Material, dan Lingkungan. Upaya yang dilakukan untuk mengurangi Cacat Pelayanan Keterlambatan Antar Kiriman Barang adalah dengan penambahan SDM dibagian entry kiriman dan fasilitas untuk melakukan proses entry an kiriman, lebih memperhatikan kelayakan kendaraan, serta kelengkapan alamat si penerima agar kiriman tersebut agar bisa sampai ke penerima dengan tepat waktu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Cacat Pelayanan, Seven tools

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya penulis dapat menyusun Laporan Kuliah Kerja Praktek berdasarkan informasi dan data dari berbagai pihak selama melaksanakan Kuliah Kerja Praktek dari tanggal 6 September – 30 April 2022 di PT Pos Indonesia Bukittinggi.

Laporan Kuliah Kerja Praktek ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hj. Radna Ningsih, SE, MM selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberi petunjuk dan arahan pada penulis dalam penyusunan laporan KKP ini.
2. Ibu Metri Yeni selaku Pembimbing Lapangan di PT Pos Indonesia Bukittinggi
3. Bapak Andesta selaku Kepala Kantor di PT Pos Indonesia Bukittinggi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan Kuliah Kerja Praktik di PT Pos Indonesia Bukittinggi
4. Ibu Dr. Ester Edwar, M.Pd selaku Direktur Politeknik ATI Padang
5. Teristimewa untuk kedua Orang tua tercinta dan Adik ku tersayang yang senantiasa memberi dukungan dan semangat selama penyelesaian laporan Kuliah Kerja Praktek ini

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan KKP ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan KKP ini.

Bukittinggi, 11 Juli 2022

Tasya Nurul Rizka

DAFTAR ISI

COVER

LEMBARAN PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR GAMBAR v

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR LAMPIRAN vii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Tujuan KKP..... 2

1.3 Manfaat KKP 4

1.4 Batasan Masalah 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 5

2.1 Organisasi Perusahaan, K3 dan Supply Chain 5

2.1.1 Organisasi Perusahaan..... 5

2.1.2 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)6

2.1.3 *Supply Chain Managamen*8

2.2 *Purchasing and Receiving*..... 10

2.2.1 *Purchasing* 10

2.2.2 *Receiving* 11

2.3 *Demand Planning dan Supply Planning* 12

2.3.1 *Demand Planning*..... 12

2.3.2 *Supply Planning* 13

2.4 *Procurement dan Inventory*..... 13

2.4.1 Procurement (pengadaan).....	13
2.4.2 Inventory (Persediaan).....	14
2.5 Warehouse dan Material Handling.....	15
2.5.1 Warehouse	15
2.5.2 Material handling	19
2.6 Quality Managemen dan Teknologi Informasi Logistik.....	19
2.6.1 Quality Manajemen	19
2.6.2 Teknologi Informasi Logistik.....	20
2.7 Packing	21
2.8 Distribusi & Transportasi dan Ekspor Impor	24
2.8.1 Distribusi dan Transportasi	24
2.8.2 Ekspor Impor.....	28
BAB III PELAKSANAAN KKP	34
3.1 Waktu dan Tempat KKP	34
3.1.1 Waktu pelaksanaan KKP	34
3.1.2 Tempat pelaksanaan KKP	34
3.2 Gambaran Umum Perusahaan	34
3.2.1 Profil Perusahaan.....	34
3.2.2 Sejarah Perusahaan.....	35
3.2.3 Visi dan Misi perusahaan	36
3.2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	37
3.2.5 Produk dan Jasa PT Pos Indonesia Bukittinggi.....	47
3.3 Uraian kegiatan yang dilakukan selama KKP	50
3.3.1 Matriks Kegiatan	52
3.3.2 Uraian Kegiatan Berdasarkan Kompetensi	57
BAB IV TUGAS AKHIR	66
4.1 Latar Belakang	66
4.2 Rumusan Masalah	68
4.3 Kajian Teori.....	68
4.3.1 Pengertian Kualitas	68
4.3.2 Pengertian Pelayanan	70

4.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	70
4.3.4 Pengertian Pengendalian Kualitas	71
4.3.5 Alat Pengendalian Kualitas	72
4.4 Pengumpulan dan Pengolahan Data	74
4.4.1 Pengumpulan Data	74
4.4.2 Pengolahan Data.....	77
4.5 Hasil dan Pembahasan.....	83
4.6 Kesimpulan dan Saran Tugas Akhir.....	88
4.6.1 Kesimpulan	88
4.6.2 Saran	89
BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Bukittinggi 2021	37
Gambar 3.2 Melegalisir dokumen.....	51
Gambar 3.3 Kegiatan Mengentri surat mitra korporat	52
Gambar 3.4 Aliran Rantai Pasok PT Pos Indonesia Bukittinggi	60
Gambar 3.5 I-Pos Web	61
Gambar 3.6 Mile.app.....	61
Gambar 3.7 Trolly	63
Gambar 3.8 Packing Kiriman PT Pos Indonesia Bukittinggi	63
Gambar 3.9 Mobil distribusi PT Pos Indonesia Bukittinggi	64
Gambar 3.10 Resi EMS	65
Gambar 3.11 Histogram Kecacatan Pelayanan Pengiriman	79
Gambar 3.12 Pareto Diagram Kecacatan Pelayanan Pengirim	80
Gambar 3.13 Fishbone Diagram Kecacatan Pelayanan Pengiriman	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kegiatan yang didapatkan selama KKP	50
Tabel 3.2 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan September 2021	52
Tabel 3.3 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan Oktober 2021	53
Tabel 3.4 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan November 2021	53
Tabel 3.5 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan Desember 2021	54
Tabel 3.6 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan Januari 2022	55
Tabel 3.7 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan Februari 2022	55
Tabel 3.8 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan Maret 2022	56
Tabel 3.9 <i>Time Table</i> kegiatan KKP bulan April 2022.....	57
Tabel 3.10 K3 yang ada di PT Pos Indonesia Bukittinggi	58
Tabel 3.11 Data barang masuk dan Cacat Pelayanan	75
Tabel 3.12 Check Sheet Kecacatan Pelayanan Pengiriman	77
Tabel 3.13 Stratifikasi Kecacatan Pelayanan Pengiriman.....	78
Tabel 3.14 Perhitungan Persentase Kumulatif	79
Tabel 3.15 Usulan Perbaikan Terhadap Kecacatan Pelayanan Pengiriman....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 2 Daftar Hadir

Lampiran 3 Lembar Kegiatan Harian KKP

Lampiran 4 Blanko Nilai KKP 1