

ANALISIS IREGULARITAS DALAM PROSES DISTRIBUSI LOGISTIK PADA PT. POS INDONESIA (KANTOR REGIONAL V SURABAYA)

Khoirun Nisa¹, Hernum Daya Wati²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik, Jawa Timur, Indonesia

khoirunns154@gmail.com¹, hernum.dayawati@umg.ac.id²

Abstract

Background – Operational processes, especially in terms of shipment regulation, are important processes in companies operating in the service sector.

Objective – This study aims to identify factors causing late deliveries, wrong addresses or routes, and lost or damaged deliveries at PT. POS Indonesia (Regional Office V Surabaya).

Design/Methodology/Approach – The research method used is descriptive quantitative research with a survey approach and correlational data analysis.

Findings – The results of the study show that late delivery, wrong address or route, lost or damaged shipments are caused by individual negligence, so the first step taken is to give a warning, then the company also carries out training related to SOPs so that each officer understands the distribution workflow correctly.

Research Implication – This research demonstrates the importance of improving the logistics system at PT. POS Indonesia (Regional Office V Surabaya). Practically, these findings can encourage management to implement an integrated logistics information system and improve staff competency in the distribution process.

Limitations – This research is limited to a single location, PT. POS Indonesia (Regional Office V Surabaya), so the results cannot be generalized. The data used is qualitative and relies on respondents' perceptions, and does not include a comprehensive analysis of logistics costs or efficiency.

Keyword: Delivery Delays, Logistics Management, Distribution Management

Abstrak

Latar Belakang - Proses operasional, khususnya dalam hal iregulasi kiriman, merupakan proses penting dalam Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan kiriman, salah alamat atau rute, dan kiriman hilang atau rusak pada PT. POS Indonesia (Kantor Regional V Surabaya).

Desain / Metodologi / Pendekatan - Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei dan analisis data korelasional.

Temuan - Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman, kesalahan alamat atau rute, kiriman hilang atau rusak disebabkan oleh kelalaian individu, maka langkah pertama yang dilakukan adalah pemberian teguran, kemudian perusahaan juga melaksanakan pelatihan terkait SOP agar setiap petugas memahami alur kerja distribusi dengan benar.

Implikasi Penelitian - Penelitian ini menunjukkan pentingnya perbaikan sistem logistik di PT. POS Indonesia (Kantor Regional V Surabaya). Secara praktis, temuan ini dapat mendorong

manajemen untuk menerapkan sistem informasi logistik terintegrasi dan meningkatkan kompetensi staf dalam proses distribusi.

Batasan Penelitian - Penelitian ini terbatas pada satu lokasi, yaitu PT. POS Indonesia (Kantor Regional V Surabaya), sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi. Data yang digunakan bersifat kualitatif dan bergantung pada persepsi responden, serta belum mencakup analisis biaya atau efisiensi logistik secara menyeluruh.

Kata kunci: Keterlambatan pengiriman, Manajemen Logistik, Manajemen Distribusi

I. PENDAHULUAN

Keterlambatan kiriman merupakan salah satu permasalahan yang cukup sering terjadi. Kiriman tidak sampai ke penerima sesuai dengan standar waktu penyampaian yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kendala pada jadwal transportasi, kondisi cuaca, ataupun hambatan teknis dalam proses distribusi. Dampaknya, tingkat kepuasan pelanggan menurun dan berpotensi menimbulkan komplain. Permasalahan salah alamat maupun salah rute dalam penyortiran dan pengiriman menjadi salah satu bentuk iregulasi yang cukup sering ditemui. Hal ini bisa terjadi akibat kesalahan input data, kurang telitnya petugas dalam membaca kode alamat, ataupun ketidaksesuaian sistem dengan data penerima. Akibatnya, kiriman harus dikembalikan atau dilakukan pengiriman ulang, yang tentu menambah biaya operasional dan waktu distribusi.

Selain keterlambatan dan kesalahan rute, terdapat juga kasus kiriman hilang maupun rusak dalam proses distribusi. Hilangnya kiriman dapat dipicu oleh 15 kesalahan dalam pencatatan, proses transit, atau kelalaian petugas. Sedangkan kerusakan barang biasanya terjadi akibat kurangnya standar penanganan yang baik selama proses penyortiran, pengangkutan, maupun penyimpanan. Dampak dari permasalahan ini cukup signifikan karena menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan PT.Pos Indonesia.

Tabel 1.1 Rekapitulasi jenis iregularitas perkantor tujuan minggu ke-30

JENIS IREGULARITAS per KANTOR TUJUAN (KCU/SPP)										
Week 30 - 2025										
Count of Deskripsi_iregularitas	KCU / SPP									
	DENPASAR	JEMBER	KUPANG	MADIUN	MALANG	MATARAM	SPP SURABAYA	SPP DENPASAR	SURABAYA	Grand Total
Row Labels										
Foto Artiran Tidak Sesuai			3		1	1				5
Gagal X-Ray				1	1	1			1	4
Isi Kiriman Tidak Sesuai	1				2			1		4
Kantong Basah		2		1	1	2			3	9
Kiriman Rusak		1								1
Kiriman Rusak	1	1	2	7	6			6	7	30
Kurang Besi Kirim									1	1
Lain-Lain PG	8	2		1	1				1	13
Penampelan Barcode LPU/LC Tidak Sesuai Kaidah	3									3
Salah Salur Kiriman		1		1	1	1		4	1	9
Salah Tempel Resi	3			1	1				2	7
Selisih Kurang Berat Kiriman		2			2			1	1	6
Selisih Kurang Item Kiriman			1	2	7			11	1	17
Tidak Ditemukan Sticker Barcode LPU/LC							1			1
Grand Total	14	10	6	14	28	9	28	1	34	132

Sumber: PT.POS Indonesia Kantor Regional V Surabaya

Berdasarkan Tabel 1.1, pada minggu ke-30 tahun 2025 tercatat total sebanyak 132 kasus iregularitas yang tersebar di beberapa kantor tujuan. Jenis iregularitas yang paling dominan adalah salah salur kiriman dan selisih kurang berat kiriman, dengan jumlah kasus relatif lebih tinggi dibandingkan kategori lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses sortir maupun penimbangan kiriman masih memiliki kelemahan yang perlu diperbaiki.

Tabel 1.2 Rekapitulasi jenis iregularitas perkantor tujuan minggu ke-31

JENIS IREGULARITAS per KANTOR TUJUAN (KCU/SPP)										
Week 31 - 2025										
Count of Deskripsi_iregularitas	KCU / SPP									
	DENPASAR	JEMBER	KUPANG	MADIUN	MALANG	MATARAM	SPP SURABAYA	SPP DENPASAR	SURABAYA	Grand Total
Row Labels										
Gagal X-Ray	3	1		1	1					6
Isi Kiriman Tidak Sesuai				2						2
Kantong Basah				3	3		1	2	2	11
Keterlambatan Kiriman									2	2
Kiriman Rusak	1	2		4	7		1	2	4	21
Lain-Lain PG	5	3		3	2			3	3	19
Salah Salur Kiriman			1	1	1			3	1	7
Salah Tempel Resi									3	3
Selisih Kurang Berat Kiriman	2			1	1				2	6
Selisih Kurang Item Kiriman				1	4		1	7	9	22
Selisih Lebih Item Kiriman									1	1
Grand Total	11	6	1	16	20	3	17	17	26	100

Sumber: PT.Pos Indonesia Kantor Regional V Surabaya

Pada Tabel 1.2, yaitu rekapitulasi minggu ke-31, jumlah iregularitas menurun menjadi 100 kasus. Meskipun terdapat penurunan, jenis permasalahan yang sama tetap muncul, seperti gagal X-ray, kantong basah, serta keterlambatan kiriman. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada perbaikan, proses pengawasan terhadap prosedur penanganan kiriman perlu ditingkatkan agar kesalahan yang berulang tidak kembali terjadi.

Tabel 1.3 Rekapitulasi jenis iregularitas perkantor tujuan minggu ke-32

JENIS IREGULARITAS per KANTOR TUJUAN (KCU/SPP)											
Week 32 - 2025											
Count of Deskripsi Iregularitas	Column Labels	KCU / SPP									
		DENPASAR	JEMBER	KUPANG	MADIUN	MALANG	MATARAM	SPP DENPASAR	SPP SURABAYA	SURABAYA	Grand Total
Row Labels											
Foto Antaran Tidak Sesuai		2			3					5	5
Gagal X-Ray										3	3
Isi Kiriman Tidak Sesuai		1				2			1	1	5
Kantong Basah			3	1	2	3	1		3	1	14
Kiriman Rusak		2	3	2	3	4	5		5	4	30
Lain-Lain PS		2	6		1				6	3	18
Salah Salur Kiriman			2		1	1			2	4	10
Salah Tempel Resi			1							2	3
Selisih Kurang Berat Kiriman			2		1	1	5			2	11
Selisih Kurang Item Kiriman			6		1	4		3	12	12	38
Grand Total		7	29	3	14	15	11	3	28	32	137

Sumber: PT.POS Indonesia Kantor Regional V Surabaya

Pada Tabel 1.3, rekapitulasi minggu ke-32 memperlihatkan kenaikan kembali jumlah iregularitas menjadi 137 kasus. Kategori yang paling sering muncul antara lain salah tempel resi, salah salur kiriman, serta kiriman rusak. Tingginya jumlah kasus di minggu ini menandakan adanya kendala teknis maupun kelalaian yang berdampak pada kualitas layanan, sehingga perlu ada evaluasi khusus pada proses operasional di lapangan.

Tabel 1.4 Rekapitulasi jenis iregularitas perkantor tujuan minggu ke-33

JENIS IREGULARITAS per KANTOR TUJUAN (KCU/SPP)											
Week 33 - 2025											
Count of Deskripsi Iregularitas	Column Labels	KCU / SPP									
		DENPASAR	JEMBER	KUPANG	MADIUN	MALANG	MATARAM	SPP DENPASAR	SPP SURABAYA	SURABAYA	Grand Total
Row Labels											
Foto Antaran Tidak Sesuai			2			3					5
Gagal X-Ray		1				2				4	7
Isi Kiriman Tidak Sesuai			1			2					3
Kantong Basah			1	1	2	2	1		3	2	12
Kiriman Rusak			1		7	7	2		2	4	23
Lain-Lain PS		4	3	1	3	2	2		2	4	23
Prangko EC/AC					1	2				1	3
Salah Salur Kiriman					2	1		1	2	2	10
Salah Tempel Resi						1			1	1	3
Selisih Kurang Berat Kiriman		1	1							3	5
Selisih Kurang Item Kiriman			6		3	7	1		11	18	40
Selisih Lebih Item Kiriman									2		2
Tidak Ditampilkan Sticker Barcode LPU/EC			1								1
Grand Total		6	16	2	20	11	6	1	22	41	146

Sumber: PT.Pos Indonesia Kantor Regional V Surabaya

Pada Tabel 1.4, yakni minggu ke-33, tercatat adanya 146 kasus iregularitas, atau meningkat dibandingkan minggu sebelumnya. Jenis iregularitas yang paling menonjol adalah salah salur kiriman serta selisih lebih berat kiriman. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan akurasi penanganan kiriman masih belum optimal, khususnya dalam aspek sortir, penimbangan, dan pendataan. Secara keseluruhan, dari minggu ke-30 hingga minggu ke-33 terlihat bahwa iregularitas masih menjadi persoalan yang cukup sering muncul dan fluktuatif jumlahnya. Hal ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan maupun kedisiplinan petugas di lapangan, sehingga diperlukan langkah evaluasi lebih lanjut baik melalui peningkatan pengendalian

internal, perbaikan prosedur kerja, maupun pelatihan petugas agar tingkat kesalahan dapat diminimalisasi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasional

Manajemen Operasional Manajemen operasional merupakan metode pengelolaan yang menyeluruh dan optimal yang memperhatikan perihal tenaga kerja, barang-barang seperti mesin, bahan-bahan mentah, peralatan, atau produk yang sekiranya bisa dijadikan sebuah produk barang atau jasa yang bisa dijual belikan. Manajemen operasional perlu untuk dipelajari sebab fungsi manajemen tersebut merupakan salah satu dari tiga fungsi manajemen dalam organisasi atau perusahaan yaitu produksi, keuangan, dan pemasaran. Selain itu manajemen operasi juga merupakan bagian perusahaan yang mengonsumsi dana cukup besar disebuah perusahaan. Konsep manajemen operasional adalah sebuah aktifitas perusahaan dalam menciptakan barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen. Dengan konsep manajemen operasi maka segala pemasukan perusahaan akan diintegrasikan untuk menghasilkan keluaran yang mempunyai nilai tambah baik itu berupa barang akhir, barang setengah jadi ataupun jasa (Faiq et al., 2021).

Menurut Agustyn et al., (2023) Salah satu fungsi manajemen perusahaan yang paling penting adalah manajemen operasional. Jenis manajemen ini telah berkembang pesat sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan inovasi baru dalam praktik bisnis. Saat ini, banyak bisnis telah melihat manajemen operasi sebagai alat strategis untuk bersaing dengan perusahaan lain. Manajemen operasi diperlukan untuk menghasilkan perubahan dan inovasi baru. Karena industri yang berkembang seiring dengan zaman, perusahaan harus memproduksi barang atau jasa dengan kualitas terbaik sambil memperhatikan dampak lingkungan dari semua tindakan mereka. Manajemen Operasional memiliki peran yang krusial dalam keberhasilan suatu bisnis, terutama di era globalisasi dan digitalisasi saat ini. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kemampuan untuk mengelola operasi dengan efisien dan efektif dapat menjadi pembeda utama antara perusahaan yang sukses dan yang gagal. Berikut adalah beberapa alasan mengapa manajemen operasional sangat penting dalam bisnis :

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional:

Manajemen operasional yang baik memungkinkan perusahaan untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada termasuk tenaga kerja, material, dan teknologi untuk menghasilkan produk atau layanan dengan biaya yang lebih rendah. Efisiensi ini tidak hanya mengurangi biaya produksi, tetapi juga meningkatkan produktivitas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan.

2. Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan:

Manajemen operasional yang efektif membantu perusahaan dalam menetapkan dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi. Dengan menerapkan teknik-teknik seperti Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma, perusahaan dapat memastikan bahwa produk dan layanan mereka memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas yang konsisten adalah kunci untuk membangun reputasi yang baik dan mendapatkan kepercayaan pelanggan.

3. Pengelolaan Rantai Pasokan yang Lebih Baik:

Manajemen operasional yang efisien mencakup pengelolaan rantai pasokan yang efektif, yang memastikan bahwa bahan baku dan produk jadi tersedia tepat waktu, dalam jumlah yang tepat, dan dengan biaya yang optimal. Pengelolaan rantai pasokan yang baik juga memungkinkan perusahaan untuk merespons perubahan permintaan pasar dengan lebih cepat, mengurangi risiko kekurangan atau kelebihan stok.

4. Adaptasi terhadap Perubahan Pasar:

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis, manajemen operasional memungkinkan perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kondisi pasar, teknologi, dan regulasi. Dengan sistem operasional yang fleksibel dan responsif, perusahaan dapat dengan cepat menyesuaikan produk, layanan, dan proses operasional mereka untuk memenuhi kebutuhan pasar yang berubah.

5. Keunggulan Kompetitif:

Perusahaan yang unggul dalam manajemen operasional cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang kuat. Mereka dapat menawarkan produk dan layanan dengan kualitas yang lebih baik, harga yang lebih kompetitif, dan waktu respons yang lebih cepat dibandingkan dengan pesaing mereka. Keunggulan ini

membantu perusahaan mempertahankan dan memperluas pangsa pasar mereka.

6. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik:

Manajemen operasional yang baik didukung oleh data dan analitik yang akurat. Dengan memanfaatkan teknologi digital seperti Big Data dan Business Intelligence, perusahaan dapat memperoleh wawasan yang lebih baik tentang operasi mereka dan membuat keputusan yang lebih informasional. Ini memungkinkan manajer untuk mengidentifikasi peluang perbaikan, mengurangi risiko, dan merencanakan strategi jangka panjang yang lebih efektif.

7. Peningkatan Kepuasan Pelanggan:

Akhirnya, manajemen operasional yang efektif berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan memastikan bahwa produk dan layanan disampaikan tepat waktu, dengan kualitas yang konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan. Secara keseluruhan, manajemen operasional adalah fondasi yang mendukung seluruh fungsi bisnis lainnya. Tanpa manajemen operasional yang efektif, perusahaan mungkin akan menghadapi berbagai masalah seperti inefisiensi, kualitas produk yang buruk, dan ketidakpuasan pelanggan, yang semuanya dapat menghambat pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis (Kusmiati, 2024).

Manajemen logistik

Asal-usul istilah logistik terletak pada bidang militer. Logistik digunakan di sana sebagai sebuah istilah kolektif untuk keseluruhan tugas yang berfungsi mendukung angkatan bersenjata. Dalam esai mendasarnya, Morgenstern telah mengatasi orientasi terhadap fakta militer ini pada tahun 1955 dan dengan demikian menetapkan arah penting bagi pengembangan logistik sebagai sebuah bisnis disiplin, meskipun ia menganggap logistik perusahaan relatif sederhana dibandingkan untuk logistik militer. Keterlibatan teoretis dengan logistik dimulai di wilayah berbahasa Jerman di akhir tahun 60an atau awal tahun 70an, ketika beberapa publikasi tentang logistik muncul secara independen satu sama lain.

Dengan penundaan tertentu, dibandingkan dengan Amerika Serikat. Konsepsi logistik semakin banyak digunakan dalam sains dan praktik pada paruh kedua dari tahun 70an. Sementara fokus logistik di Amerika relatif lama masih berada di wilayah distribusi tersebut, perhatian besar segera diberikan pada pengadaan dan logistik produksi Jerman di bawah pengaruh pengembangan sistem aliran material untuk otomotif industri Logistik berasal dari kata Logis yang berarti rasional dan tikos yang berarti berpikir sehingga Logistik berarti berpikir rasional dalam menjalankan kegiatan. Istilah logistik disebut juga dengan istilah logistik bisnis, manajemen agen, distribusi, logistik industri, manajemen logistik, manajemen material, sistem yang merespons cepat, manajemen rantai pasokan dan manajemen pasokan.

Manajemen logistik merupakan proses perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari proses-proses kegiatan logistik mulai dari pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Kegiatan manajerial dalam logistik, meliputi berikut ini :

1. Merencanakan (planning) berkaitan dengan bagaimana rencana logistik yang dilakukan.
2. Penerapan (implementation) dari rencana-rencana logistik yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Rencana yang telah diterapkan perlu dilakukan pengendalian agar berjalan, seperti yang diharapkan sesuai dengan perencanaan (Ferdian et al.,2022).

Menurut Fungsi logistik secara keseluruhan dapat dibagi menjadi subfungsi yang berbeda-beda cara. Untuk mewujudkan arus barang, harus dipenuhi berbagai kegiatan atau subfungsi secara integratif. Selain dua fungsi dasar penyimpanan fisik dan transportasi, ini terutama merupakan subfungsi pengemasan, pergudangan dan pemrosesan pesanan. Subfungsi logistik ini harus dipenuhi di seluruh subbidang perusahaan. Logistik dengan demikian meresapi fungsi dasar pengadaan, produksi, dan penjualan. Oleh karena itu, dapat digambarkan sebagai fungsi cross-sectional dari administrasi bisnis. Selain itu, logistik menembus sistem antarorganisasi yang dihasilkan dari kerja sama dengan perusahaan lain dengan melakukan layanan terkait aliran ini (Purnomo, 2023).

Manajemen Distribusi

Distribusi adalah salah satu aspek dari pemasaran. Distribusi juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Distribusi dilakukan sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, jumlah, harga, tempat, dan saat dibutuhkan). Seorang atau sebuah perusahaan distributor adalah perantara yang menyalurkan produk dari pabrikan (manufacturer) ke pengecer (retailer). Setelah suatu produk dihasilkan oleh pabrik, produk tersebut dikirimkan (dan biasanya juga sekaligus dijual) ke suatu distributor. Tujuan distribusi merupakan untuk memastikan keberlangsungan kegiatan produksi dan memastikan produk diterima oleh konsumen dengan baik (Masela et al., 2023).

Manajemen distribusi adalah proses yang digunakan oleh organisasi bisnis untuk mengawasi pergerakan barang dari pemasok, produsen, grosir, dan distributor ke pelanggan akhir. Manajemen distribusi dianggap sebagai bagian dari sistem manajemen rantai pasokan organisasi bisnis. Ini dianggap sebagai fungsi bisnis yang menantang bagi sebagian besar bisnis. Karena kompleksitas dan jenis risiko yang terlibat, bisnis berupaya ekstra untuk mempertahankan sistem manajemen distribusi yang lancar.

Manajemen distribusi memiliki peran yang penting dalam rantai pasokan dan keberhasilan bisnis. Berikut adalah beberapa alasan mengapa manajemen distribusi penting:

1. Efisiensi Operasional Manajemen distribusi yang efektif membantu meningkatkan efisiensi operasional dengan mengoptimalkan aliran barang dan layanan dari produsen ke konsumen. Hal ini dapat mengurangi biaya logistik, mempercepat waktu pengiriman, dan menghindari kekurangan atau kelebihan persediaan.
2. Peningkatan Layanan Pelanggan Manajemen distribusi yang baik memastikan produk atau layanan sampai tepat waktu dan dalam kondisi yang baik kepada pelanggan. Ini membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang dengan mereka.
3. Penjangkauan Pasar yang Lebih Luas Manajemen distribusi yang efektif dapat membantu perusahaan menjangkau pasar yang lebih luas dengan menyediakan

produk atau layanan ke lokasi yang lebih banyak. Ini membuka peluang untuk meningkatkan penjualan dan pertumbuhan bisnis.

4. Koordinasi Rantai Pasokan Manajemen distribusi memainkan peran penting dalam koordinasi dan integrasi rantai pasokan. Ini melibatkan sinkronisasi aktivitas dari pemasok, produsen, distributor, dan pengecer untuk memastikan aliran yang lancar dari bahan mentah hingga produk jadi ke konsumen.
5. Pengendalian Persediaan Manajemen distribusi membantu dalam pengendalian persediaan dengan memantau pergudangan, stok, mengelola dan menerapkan praktik pengadaan yang efisien. Hal ini membantu menghindari kelebihan atau kekurangan persediaan yang dapat menyebabkan biaya yang tidak perlu.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei dan analisis data korelasional. Penelitian ini berlokasi di PT. POS Indonesia (Kantor Regional V Surabaya) pada 28 Juli 2025 sampai 27 Agustus 2025. Populasi dan sampel penelitian ini adalah staf bagian pengiriman. Menggunakan teknik purposive sampling, misalnya 15–30 responden yang terlibat langsung dalam proses pengiriman. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi dan praktik pengiriman barang. Kemudian wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi mendalam. Selanjutnya dokumentasi atas laporan pengiriman. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan profil sistem pengiriman.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemecahan masalah yang dilakukan oleh PT. POS Indonesia (Kantor Regional V Surabaya) adalah sebagai berikut:

a. Keterlambatan Pengiriman

Pada kasus keterlambatan kiriman, pihak perusahaan menekankan pentingnya kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya. Apabila keterlambatan disebabkan oleh kelalaian individu, maka langkah pertama yang dilakukan adalah pemberian teguran. Teguran ini bukan hanya sebagai bentuk sanksi, tetapi juga sebagai pengingat agar petugas lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Selain itu, perusahaan juga melaksanakan pelatihan terkait SOP agar setiap petugas

memahami alur kerja distribusi dengan benar. Dengan begitu, mereka mampu bekerja lebih teliti dan efisien sehingga peluang terjadinya keterlambatan dapat diminimalisasi. Tidak kalah penting, perusahaan meningkatkan pengawasan dari supervisor, sehingga setiap hambatan yang muncul dapat segera terdeteksi dan ditangani sebelum menimbulkan keterlambatan yang lebih serius.

b. Salah alamat atau rute

Kesalahan alamat atau rute juga menjadi salah satu bentuk iregulasi yang cukup sering terjadi. Dalam menghadapi permasalahan ini, perusahaan menerapkan langkah yang sama, yaitu teguran bagi petugas yang melakukan kelalaian. Teguran diberikan agar petugas menyadari kesalahannya sekaligus mencegah pengulangan di masa mendatang. Selanjutnya, untuk meningkatkan ketelitian, perusahaan menyelenggarakan pelatihan pelayanan sesuai SOP. Melalui pelatihan tersebut, petugas dilatih kembali bagaimana membaca alamat dengan benar, mengenali kode wilayah, serta memastikan data kiriman sesuai dengan sistem. Tidak hanya itu, pengawasan supervisor juga diperketat. Dengan adanya pengawasan, setiap proses penyortiran maupun pengiriman dapat berjalan sesuai aturan, dan apabila ada kesalahan kecil dapat langsung diperbaiki sebelum kiriman diteruskan ke pelanggan.

c. Kiriman hilang atau rusak

Kasus kiriman hilang maupun rusak memiliki dampak yang lebih berat karena berhubungan langsung dengan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan memberikan perhatian khusus dalam menangani masalah ini. Sama seperti kasus lainnya, teguran diberikan kepada petugas yang terbukti lalai dalam menjaga atau menangani kiriman. Teguran ini bertujuan agar petugas lebih berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya. Untuk memperkuat pemahaman, dilakukan juga pelatihan mengenai SOP penanganan barang. Pelatihan ini menekankan pentingnya ketelitian, tanggung jawab, serta perlakuan khusus terhadap barang yang mudah rusak. Terakhir, pengawasan supervisor dilakukan secara intensif, terutama di area penyortiran dan penyimpanan, guna memastikan bahwa barang tetap dalam kondisi baik hingga sampai ke tangan penerima. Selain teguran dan pelatihan kepada petugas, perusahaan juga memberikan perhatian pada aspek kompensasi terhadap

pelanggan yang dirugikan. Setiap kiriman yang hilang atau mengalami kerusakan akan diproses sesuai dengan ketentuan perusahaan mengenai klaim ganti rugi. Mekanisme ganti rugi dilakukan setelah melalui tahap verifikasi dokumen serta pemeriksaan tanggung jawab petugas terkait. Besaran ganti rugi disesuaikan dengan nilai barang atau sesuai ketentuan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Pemberian ganti rugi ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan pelanggan, menunjukkan tanggung jawab perusahaan, sekaligus meminimalisir dampak negatif terhadap citra layanan.

V. KESIMPULAN

PT.Pos Indonesia (Kantor Regional V Surabaya) sebagai salah satu kantor regional yang memiliki peran penting dalam mendukung distribusi logistik nasional, khususnya di wilayah Jawa Timur, telah memberikan pengalaman nyata mengenai bagaimana manajemen operasional dijalankan di lapangan. Selama kegiatan magang berlangsung selama satu bulan, penulis menemukan bahwa proses distribusi kiriman yang dilaksanakan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan masalah iregularitas dalam pengelolaan dan pengiriman barang.

Iregularitas yang ditemukan meliputi beberapa bentuk, seperti keterlambatan pengiriman barang ke alamat tujuan, ketidaksesuaian jumlah isi paket dengan data yang tercantum pada label pengiriman, kesalahan pencatatan atau input data pada sistem oleh petugas, hingga kondisi kiriman yang rusak bahkan hilang. Kejadian-kejadian ini tidak hanya terjadi sesekali, tetapi dalam beberapa kasus terulang sehingga menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengendalian maupun kedisiplinan operasional di lapangan. Masalah tersebut menimbulkan dampak yang signifikan baik bagi internal perusahaan maupun bagi pelanggan. Dari sisi internal, terjadinya iregularitas menambah beban biaya operasional karena perusahaan harus melakukan pencatatan ulang, investigasi, hingga proses kompensasi atau penggantian atas kiriman yang bermasalah. Selain itu, kesalahan yang berulang dapat memperlambat proses distribusi, mengganggu alur kerja, serta menurunkan efisiensi operasional.

Dari sisi pelanggan, iregularitas secara langsung menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan PT.Pos Indonesia. Hal ini menjadi tantangan serius

mengingat industri jasa kurir dan logistik saat ini berada dalam kondisi persaingan ketat dengan banyaknya perusahaan swasta maupun penyedia layanan ekspedisi berbasis digital yang menawarkan kecepatan dan transparansi lebih tinggi. Untuk mengatasi masalah iregularitas tersebut, terdapat dua perspektif yang dapat dianalisis. Pertama, dari pihak perusahaan, solusi yang diterapkan selama ini berupa pencatatan ulang data ke dalam sistem, penegakan disiplin kepada petugas yang lalai, serta penerbitan surat pemberitahuan kepada pengirim sebagai bentuk pertanggungjawaban. Kedua, dari perspektif mahasiswa, solusi yang diusulkan lebih menekankan pada aspek pencegahan melalui peningkatan pengawasan, penerapan prosedur verifikasi ganda, serta pemanfaatan teknologi digital agar sistem distribusi menjadi lebih transparan dan akurat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa iregularitas dalam distribusi logistik masih menjadi persoalan yang harus mendapatkan perhatian serius di PT.Pos Indonesia (Kantor Regional V Surabaya). Perbaikan sistem kerja, kedisiplinan petugas, dan pemanfaatan teknologi informasi perlu ditingkatkan agar distribusi kiriman berjalan lebih efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan pelanggan. Implementasi strategi perbaikan ini diharapkan tidak hanya mampu menyelesaikan masalah jangka pendek, tetapi juga memperkuat daya saing PT.Pos Indonesia dalam jangka panjang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis menyarankan agar PT.Pos Indonesia (Kantor Regional V Surabaya) lebih menekankan pada peningkatan ketelitian dan kedisiplinan petugas dalam melaksanakan setiap tahapan distribusi. Proses pencatatan maupun penginputan data harus dilakukan secara cermat dan penuh tanggung jawab agar tidak terjadi perbedaan antara kondisi fisik barang, catatan manual, dan sistem. Selain itu, pengecekan dan evaluasi rutin perlu dilaksanakan secara terjadwal, sehingga setiap kesalahan dapat segera terdeteksi dan diperbaiki sebelum menimbulkan masalah yang lebih besar. Di samping itu, pemanfaatan teknologi digital perlu ditingkatkan, misalnya dengan penerapan sistem pelacakan berbasis real-time menggunakan barcode atau QR code. Inovasi ini akan membantu perusahaan mengurangi potensi kesalahan manual serta meningkatkan transparansi, baik bagi petugas di lapangan maupun

pelanggan yang memantau kirimannya. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, PT. Pos Indonesia (Kantor Regional V Surabaya) diharapkan mampu mengatasi permasalahan iregularitas distribusi, meningkatkan efisiensi operasional, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustyn, V. P., Saputra, R., & Ningrum, D. A. (2023). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinas. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis (JMEB)*, 2(2), 60–72.

Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis manajemen operasional perusahaan multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135–143. <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>

Ferdian, S. I., Revi, S., Khasanah, S., Sutresna, J., Abdul, M., Rosaria, Z. R., Aep, S., Bekti, S., Sutangsa, S., & Junaid, K. M. (2022). Manajemen logistik. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

Kusmiati, M. (2024). Manajemen operasional: Revolusi digital dalam manajemen operasional dari teori ke praktik.

Masela, M. Y., Rizkiyah, N. D., Farradia, Y., Sonani, N., Cholid, N., Taufiq, M., Fuad, M., Saksono, H., & Ilham, B. U. (2023). Manajemen distribusi di era digitalisasi. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

Pos Indonesia. (2023). Kantor Regional. <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/kantor-regional>

Pos Indonesia. (2023). Logo Pos Indonesia. <https://www.posindonesia.co.id/id/content/15>

Pos Indonesia. (2023). Sejarah Pos <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind>

Pos Indonesia. (2023). Visi dan misi. [https://www.posindonesia.co.id/profil/visi dan misi](https://www.posindonesia.co.id/profil/visi-dan-misi)

Purnomo. (2023). Merancang logistik perkotaan. Arta Media. <http://artamedia.co/>