

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang ini Perkembangan jasa pelayanan pengiriman dan penerimaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dari para pesaingnya agar bisa mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan dituntut bekerja keras dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pasar dan menjaga kepercayaan pelanggan yang telah ada serta berusaha menarik minat pelanggan . proses pengiriman barang pada dasarnya menggunakan alat transportasi yang dapat menunjang mobilitas barang sampai kepada tujuan yang ingin dituju,dengan segala keterbatasan manusia dalam proses pengiriman baik dalam waktu, jarak, dan biaya, maka diperlukan suatu penyedia jasa pengiriman yang menyediakan alat transportasi yang dapat memenuhi permintaan masyarakat agar proses pengiriman dan penerimaan barang dapat berjalan dengan lancar kepada pengguna jasa pengiriman.

Salah satu perusahaan yang memberikan jasa pengiriman dan penerimaan barang adalah PT Pos Indonesia (Persero). PT Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman nasional atau internasional ini mempunyai berbagai tugas salah satunya

yaitu untuk menunjang kebijakan program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan. Perusahaan ini mempunyai banyak cabang di seluruh Indonesia yang tersebar dari kota dan provinsi di Indonesia. Salah satunya di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Plaju.

PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai peranan sangat penting dalam pengiriman dan penerimaan barang ataupun surat menyurat melalui jasa pengiriman. Perkembangan di era globalisasi yang saat ini sangat pesat terutama di bidang teknologi dan kebutuhan di bidang jasa pengiriman, banyak perusahaan yang berlomba-lomba menawarkan berbagai kualitas pelayanan sebaik mungkin demi target kebutuhan pasar konsumen. Akan tetapi, dengan meningkatnya kebutuhan konsumen atas pelayanan jasa pengiriman dan penerimaan barang, maka semakin banyak pula jasa pengiriman swasta lainnya seperti JNE, TIKI, JNT EXPRESS yang bisa menyebabkan menurunnya rasa kepercayaan konsumen terhadap PT. Pos Indonesia (Persero). Oleh karena itu PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Plaju senantiasa berupaya menyediakan sarana komunikasi yang terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah guna menunjang pembangunan Nasional dan dikelola oleh sumber daya manusia yang potensial sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta memberikan nilai tambah bagi karyawan, dan mitra kerja. Upaya tersebut dilakukan agar bisa bertahan ditengah persaingan dan tetap menjadi pilihan konsumen.

Setiap perusahaan pastinya memiliki sistem yang khusus dalam menjalankan aktivitas usaha masing-masing, dimana antara sistem satu dan sistem lainnya harus memiliki hubungan yang berkesinambungan. Demi meningkatkan pelayanan dan

demikian memenuhi kebutuhan informasi bagi pihak dalam maupun pihak luar, PT Pos Indonesia (Persero) harus memerlukan sistem atau prosedur. Suatu sistem dalam pelaksanaannya harus mengikuti prosedur yang berlaku agar tidak menyebabkan suatu kesalahan. PT Pos Indonesia (Persero) menggunakan sistem komputer dengan baik dalam mencetak data dan mengirim data, sehingga sistem ini dapat bersaing dengan jasa pengiriman lainnya. Sistem yang digunakan di PT Pos Indonesia (Persero) saat ini adalah sistem IPOS (*Integrated Postal Operations System*). IPOS (*Integrated Postal Operations System*) yaitu sebuah aplikasi sistem yang digunakan untuk proses pengiriman barang dan penerimaan barang dan untuk proses transaksi pengiriman surat dan barang dan juga berguna untuk menyajikan data yang digunakan dalam mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan. Aplikasi IPOS (*Integrated Postal Operations System*) terintegrasi langsung dengan *database server* pusat yang berlokasi di Bandung dan seluruh cabang Pos yang ada di Indonesia.

Di Indonesia peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih bagi masyarakat, karena banyaknya keluhan tentang belum efektifnya sistem kerja sumber daya manusianya. Hal ini terlihat dari segi petugas yang kurang tanggap, biaya yang harus dikeluarkan mahal. Masalah yang sering dialami oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Plaju adalah *Human Error* pada proses penanganan pengiriman barang dan penerimaan barang sehingga terjadinya ketidaksesuaian barang dan juga seringnya *error* pada sistem pengiriman dan penerimaan. Masalah yang terjadi berasal dari loket paket pos itu sendiri, seperti penulisan alamat yang tidak lengkap dan tidak jelas, pembungkus yang tidak kuat,

paket pos yang diduga berisi kiriman terlarang pada saat pengiriman ditemukannya penggunaan kantong kirim yang tidak layak.

Masalah yang timbul dari proses pengiriman barang tentunya diperlukan suatu prosedur yang tepat guna untuk menghindari kesalahan yang akan didapat nantinya. Dari penjelasan latar belakang masalah yang penulis sampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan tugas akhir tentang **“Analisis Prosedur Penerimaan Barang dan Pengiriman Barang Pada Sistem IPOS Di Kantor PT Pos Indonesia(Persero) Cabang Plaju”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah diatas mengenai”Analisis Prosedur Penerimaan Barang dan Pengiriman Barang Pada Sistem IPOS Di Kantor PT Pos Indonesia(Persero) Cabang Plaju”,maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

Bagaimanakah prosedur pengiriman dan penerimaan barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Plaju ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas,maka pada penelitian ini masalah yang harus dibahas dibatasi pada sistem penerimaan dan pengiriman barang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui prosedur pengiriman dan penerimaan barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Plaju.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulisan yang dilakukan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pihak, antara lain:

1. Bagi PT Pos Indonesia(Persero) Cabang Plaju

Diharapkan dapat berguna dan dijadikan sebagai masukan yang bersifat positif dan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam mengendalikan prosedur pengiriman dan penerimaan barang.

2. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berguna sebelum memasuki dunia kerja dan juga kiranya bermanfaat dalam menambah pemahaman tentang prosedur penerimaan dan pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Plaju dan sebagai modal ketika kerja nanti.

3. Bagi Pembaca

Dapat berguna sebagai pedoman atau wacana untuk menambah pengetahuan,wawasan dan acuan pembanding dalam pembuatan tugas akhir.