Volume 12 Issue 1 (2027) Pages 662 - 670
Jurnal Mirai Management
ISSN : 2597-4084 (Online)

Standar Operasional Prosedur Pengiriman Barang di PT Pos Indonesia Kabanjahe

Fernando Tua Saragih[1]✉, Desy Irana Dewi Lubis[2]
[1,2] Program Studi Manajemen Perusahaan, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

Abstrak

Persaingan jasa pengiriman barang yang ketat menuntut perusahaan menjaga mutu layanan melalui prosedur kerja yang baku. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan standar operasional prosedur pengiriman barang di PT Pos Indonesia Kabanjahe serta mengidentifikasi hambatan dan solusinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan penelusuran internet pada Mei sampai awal Agustus 2026. Hasil penelitian menunjukkan pengiriman barang berlangsung dalam tiga tahap, yaitu penerimaan barang di loket, pemrosesan paket di loket dan puri, serta pengantaran melalui kota antaran atau langsung ke tempat tujuan. Pemrosesan dilakukan dua kali dengan manifest ulang untuk mencegah kesalahan input. Hambatan utama meliputi keterlambatan akibat alamat dan nomor telepon yang tidak lengkap, kerusakan barang akibat kemasan kurang aman, kehilangan barang pada proses retur, dan keterbatasan petugas layanan pelanggan. Solusinya adalah pengisian alamat secara lengkap, pemeriksaan barang terlarang, dan konfirmasi alamat serta nomor telepon penerima oleh petugas loket. Prosedur telah berjalan sesuai ketentuan, tetapi pencegahan hambatan yang berulang masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: *standar operasional prosedur; pengiriman barang; Pos Indonesia; hambatan; deskriptif kualitatif.*

Abstract

Intense competition among delivery service providers requires companies to maintain service quality through standardized work procedures. This study aims to describe the standard operating procedure for goods delivery at PT Pos Indonesia Kabanjahe and to identify its obstacles and solutions. A descriptive qualitative method was used, with data collected through interviews, observation, documentation, and internet searches from May to early August 2026. The results show that delivery proceeds in three stages: receiving goods at the counter, processing parcels at the counter and the sorting unit (puri), and delivering them through the delivery-city route or directly to the destination. Processing is done twice, with a second manifest to prevent data-entry errors. The main obstacles are delays caused by incomplete addresses and telephone numbers, goods damaged by inadequate packaging, goods lost during returns, and limited customer service staff. The solutions include completing the address, checking for prohibited items, and confirming the recipient's address and telephone number at the counter. The procedure is implemented according to the rules, but preventing recurring obstacles still needs improvement.
Keywords: *standard operating procedure; goods delivery; Pos Indonesia; obstacles; qualitative descriptive.*

Copyright (c) 2026 Fernando Tua Saragih, Desy Irana Dewi Lubis

✉ Corresponding author :
Email Address : fesaragih42@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pengiriman barang dari tahun ke tahun semakin mendapat perhatian masyarakat. Banyaknya perusahaan yang menyediakan layanan ini, seperti JNE, J&T, TIKI, SiCepat, dan Ninja Express, mendorong setiap perusahaan berlomba memberikan pelayanan terbaik agar pelanggan tidak berpindah ke pesaing. Kualitas pengiriman yang baik menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan kembali menggunakan jasa yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga kepuasan pelanggan menjadi aspek penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Salah satu upaya menjaga kualitas tersebut adalah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena menjadi bagian penting dalam kelancaran proses kerja, sedangkan pengawasan memastikan karyawan bekerja sesuai SOP untuk mencapai target yang ditetapkan (Lubis dkk., 2024). Pada usaha yang sebelumnya belum memiliki SOP, ditemukan pekerjaan yang tumpang tindih, pencatatan stok yang tidak akurat, dan distribusi barang yang tidak konsisten. SOP tertulis memperjelas pembagian tugas sehingga proses kerja menjadi lebih terarah, disiplin, dan efisien (Mario dan Sanjaya, 2025). Penerapan SOP yang baik juga mendorong disiplin kerja yang tinggi sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan lebih efektif (Maharani dkk., 2023). Pada layanan pos, SOP dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia di Kota Batam (Al Amin dan Realize, 2019).

PT Pos Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan surat, serta menunjang kebijakan pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan. Perusahaan ini memiliki keunggulan berupa citra yang telah lama dikenal masyarakat sebagai perusahaan pengiriman terkemuka. Keunggulan tersebut dapat tergerus apabila kualitas pengiriman tidak ditingkatkan di tengah persaingan usaha dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat.

Hasil observasi di PT Pos Indonesia Kabanjahe menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman barang belum optimal. Bagian layanan pelanggan hanya dilayani oleh satu karyawan, sedangkan rata-rata 20 pelanggan datang setiap hari untuk menanyakan pengiriman, menyampaikan keluhan, dan meminta cap stempel. Akibatnya, pelanggan sering menunggu 10 hingga 20 menit untuk dilayani. Dari sisi pengiriman, keterlambatan masih sering terjadi. Paket Pos Kilat Khusus yang menjanjikan penyerahan kiriman dalam empat hari terkadang terhambat, dan kiriman biasa tertunda karena wilayah tujuan sukar ditempuh.

Penelitian terdahulu pada PT Pos Indonesia memakai pendekatan kuantitatif berbasis survei, yaitu mengkaji pengaruh SOP terhadap kepuasan pelanggan (Al Amin dan Realize, 2019) dan faktor penyebab iregularitas distribusi logistik pada kantor regional (Nisa dan Wati, 2025). Penelitian kualitatif yang menguraikan alur prosedur pengiriman barang secara rinci pada tingkat kantor pos, lengkap dengan hambatan dan solusinya, masih relevan dilakukan. Karena itu, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana standar operasional prosedur pengiriman barang di PT Pos Indonesia Kabanjahe; dan (2) apa saja hambatan dalam prosedur pengiriman barang dan bagaimana solusinya. Tujuan penelitian adalah mengetahui standar operasional prosedur pengiriman barang serta hambatan dan solusinya di PT Pos Indonesia Kabanjahe. Penelitian dibatasi pada prosedur pengiriman barang tahun 2026.

Secara teoretis, prosedur adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan, serta memuat urutan proses kerja dari awal hingga akhir (Wahyuni, 2019). Prosedur juga dipahami sebagai acuan melaksanakan tugas sesuai tata kerja dan sistem kerja pada unit kerja terkait (Dwilia dan Febrianto, 2023), serta sebagai uraian kegiatan klerikal yang menjamin transaksi berulang ditangani secara seragam (Darmawan dkk., 2014). Tujuan prosedur antara lain menjaga konsistensi kinerja, menjadi acuan kerja, menghindari kegagalan, duplikasi, dan pemborosan, serta memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab petugas (Ayu dan Tujni, 2020). Salah satu jenis prosedur yang umum dipakai perusahaan adalah SOP, yang memuat instruksi sederhana dan langsung untuk menyelesaikan tugas rutin yang tidak memerlukan keputusan kompleks (Yustika dkk.,

2022). Pengiriman barang adalah kegiatan mengirim barang karena adanya penjualan barang dagang (Prasetyo dan Sulistiyowati, 2022) atau kegiatan pemasaran untuk memudahkan penyampaian produk dari produsen kepada konsumen (Rahmadani dkk., 2021). Fungsinya mencakup pengangkutan, penyimpanan, pengemasan, penanganan material, manajemen persediaan, pelacakan, dan layanan pelanggan (Musyafah dkk., 2018). Berdasarkan moda angkutannya, pengiriman barang dapat melalui truk, kereta api, kapal kontainer, kapal tanker, atau kargo udara (Dewi dkk., 2020). Keberhasilan pengiriman umumnya dinilai dari ketepatan waktu, kondisi barang saat diterima, ketepatan lokasi dan penerima, kelengkapan dokumen, fasilitas pelacakan, dan kualitas pelayanan kurir.

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis sebagai pedoman memahami ketentuan dan prosedur pengiriman barang, bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam meningkatkan layanan pengiriman, serta bagi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma dan peneliti selanjutnya sebagai bahan rujukan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:29), metode deskriptif berfungsi mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini, metode tersebut dipakai untuk menguraikan prosedur pengiriman barang di PT Pos Indonesia Kabanjahe. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pos Kabanjahe, Jl. Veteran, Lau Cimba, Kecamatan Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22111, mulai Mei sampai dengan awal Agustus 2026.

Data yang digunakan mencakup data hasil wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung berupa buku referensi, literatur, dan arsip atau dokumen perusahaan. Teknik pengumpulan data terdiri atas empat cara. Pertama, wawancara, yaitu mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak yang berwenang terkait proses pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan. Kedua, observasi, yaitu mengamati langsung kegiatan di tempat penelitian. Ketiga, dokumentasi, yaitu membaca dan memahami dokumen, laporan, dan data historis milik PT Pos Indonesia Kabanjahe. Keempat, penelusuran media internet untuk melengkapi data. Data dianalisis secara deskriptif dengan menguraikan prosedur pengiriman barang berdasarkan data yang terkumpul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disajikan dalam lima bagian, yaitu gambaran umum perusahaan, layanan pengiriman barang, persyaratan dan ketentuan pengiriman, prosedur pengiriman barang, serta hambatan dan solusi. Pembahasan menghubungkan temuan tersebut dengan teori dan penelitian terdahulu.

Gambaran Umum PT Pos Indonesia Kabanjahe

Kantor pos pertama di Indonesia didirikan di Batavia oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff pada 26 Agustus 1746. Lembaga pos kemudian berubah status dari Jawatan PTT, PN Postel, PN Pos dan Giro (1965), dan Perum Pos dan Giro (1978), hingga menjadi perseroan terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) pada Juni 1995 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995. Kantor Pos Kabanjahe merupakan salah satu cabang kantor pos di Sumatera Utara yang diperkirakan berdiri pada tahun 1950 dan berada di titik nol Kabanjahe, di seberang Tugu Bambu Runcing.

Kantor Pos Kabanjahe bertanggung jawab atas pelayanan di 19 Kantor Pos Cabang (KPC), yaitu Berastagi, Tiganderket, Kutabuluh Karo, Munte, Tigabinanga, Juhar, Laubaleng, Tigapanah, Barusjahe, Merek, Sidikalang, Tigalingga, Kutabuluh Dairi, Bunturaja, Parongil, Sukaramai, Salak, Sumbul, dan Silalahi. Kegiatannya meliputi pemberian pelayanan, pengembangan dan pemantapan mutu pelayanan di daerah, pemantauan di setiap daerah, dan penjagaan citra perusahaan. Visi perusahaan adalah menjadi pilihan utama layanan

logistik dan jasa keuangan, dengan misi memberikan solusi layanan logistik e-commerce dan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif. Komitmen pelayanan diwujudkan melalui pembinaan sumber daya manusia yang profesional dan terampil serta peningkatan mutu layanan.

Layanan Pengiriman Barang

Layanan PT Pos Indonesia terbagi atas bisnis logistik dan bisnis keuangan. Bisnis keuangan mencakup weselpos, Western Union, transfer rekening bank, PosPay, dan Posgiro Mobile. Pengiriman barang termasuk bisnis logistik. Produk inti logistik terdiri atas layanan standar yang wajib tersedia di seluruh kantor pos dan layanan perlakuan khusus (Perlaksus) yang dapat dinegosiasikan, yakni Surat Kilat Khusus dan Paket Kilat Khusus bagi mitra seperti kantor pelayanan pajak, pengadilan negeri, kejaksaan negeri, bank, pemerintah kabupaten, dan BPJS. Tabel 1 merangkum layanan standar pengiriman barang.

Tabel 1. Layanan Standar Pengiriman Barang di PT Pos Indonesia Kabanjahe

Layanan	Waktu Tempuh	Batas Berat	Keterangan
Express Mail Service (EMS)	H+3 s.d. H+5	Sampai 30 kg	Dokumen dan barang; tersedia jejak lacak dan ganti rugi
Pos Express	H+1	—	Layanan premium antarkota provinsi
Paket Pos Biasa	H+30 s.d. H+90	Sampai 20 kg	Dikirim melalui jalur laut; tersedia jejak lacak dan ganti rugi
Pos Kilat Khusus	H+2 s.d. H+7	Sampai 30 kg	Paket, dokumen, surat, dan barang dagangan daring
Pos Jumbo Ekonomi	H+14	Tarif awal 3 kg, tambahan per kg sampai 30 kg	Tarif berdasarkan tingkat berat

Sumber: Data penelitian (2026)

Pengiriman barang di Pos Indonesia memiliki tiga pilihan, yaitu Express, Kilat, dan Biasa. Ketiganya menempuh prosedur yang sama. Perbedaannya terletak pada waktu pengiriman, armada, dan tarif. Seperti terlihat pada Tabel 1, kiriman jalur laut (Paket Pos Biasa) memerlukan waktu paling lama, sedangkan Pos Express paling cepat.

Persyaratan dan Ketentuan Pengiriman

Paket tidak boleh berisi hewan, uang tunai, barang yang dikhawatirkan mengganggu keamanan dan stabilitas negara, narkotika dan zat adiktif, bahan mudah terbakar atau meledak, barang yang melanggar kesusilaan, informasi yang dapat menimbulkan perselisihan berdasarkan suku, ras, dan agama, serta barang yang menurut peraturan perundang-undangan tidak dapat diedarkan di Indonesia. Pengemasan harus melindungi isi kiriman dari getaran dan benturan selama pengangkutan. Konsumen yang kurang yakin dengan kemasannya dapat menyerahkan pekerjaan pengemasan kepada pihak pos.

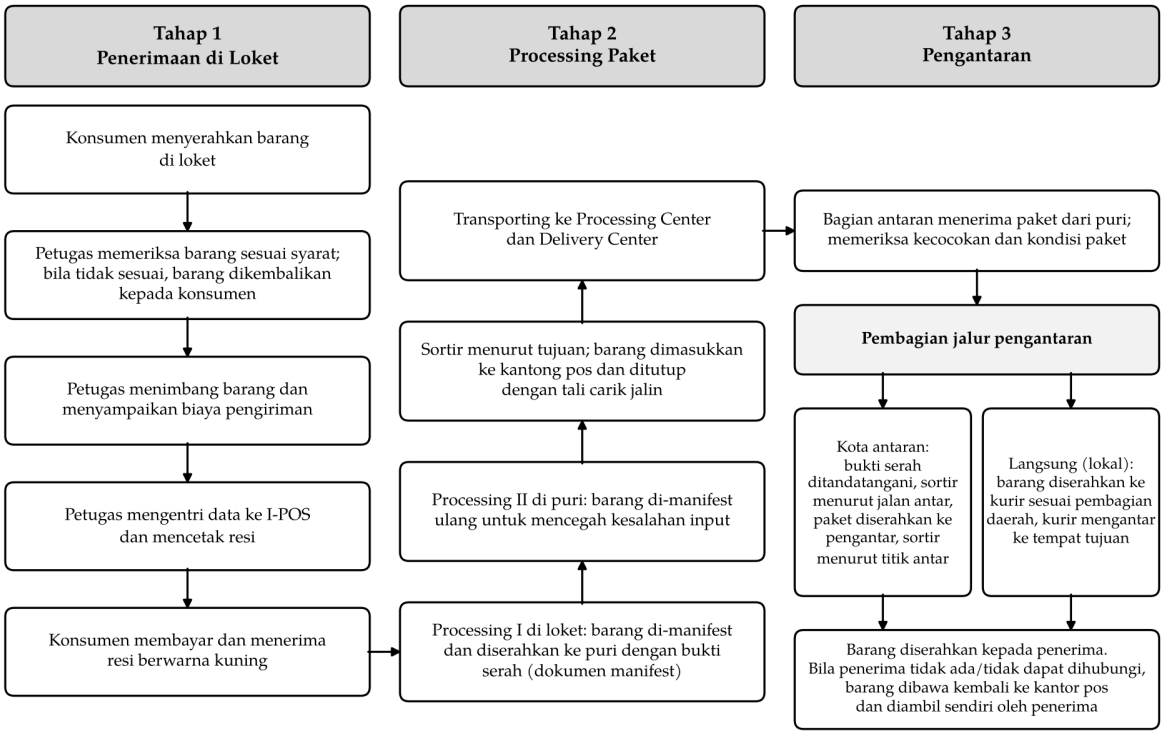
Setiap pengirim berhak memperoleh bukti pengiriman berupa resi atau struk. PT Pos Indonesia bertanggung jawab atas kiriman apabila biaya telah dibayar lunas, dan berhak membuka serta memeriksa kiriman di hadapan pengirim. Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman harus sama dengan isi sebenarnya. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan kesengajaan pengirim, pelanggaran aturan barang berbahaya dan terlarang, isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan, risiko teknis pada barang elektronik, oksidasi dan kontaminasi, keadaan memaksa (*force majeure*), serta kerugian tidak langsung.

Jaminan ganti rugi berlaku apabila layanan memenuhi persyaratan, pengirim telah membayar biaya pengiriman dan bea jaminan, serta menuliskan nilai barang pada formulir. Nilai jaminan maksimal Rp20.000.000 untuk barang baru menurut faktur dan untuk barang bekas yang nilainya ditetapkan pengirim dengan persetujuan kantor pos kirim. Untuk karya seni, barang koleksi pribadi, dan akta otentik seperti ijazah, SIM, BPKB, dan STNK, nilai

jaminan ditentukan berdasarkan biaya pengurusan dengan maksimal Rp6.000.000 per pucuk atau koli. Bea layanan jaminan sebesar 0,5% dari nilai jaminan dengan minimal Rp5.000. Tuntutan ganti rugi merupakan hak pengirim dan hanya dapat diajukan untuk kondisi terlambat (khusus EMS), rusak, atau hilang. Hak tersebut gugur apabila tuntutan melewati batas waktu, informasi isi kiriman tidak benar, terdapat kesengajaan untuk memperoleh keuntungan, atau keterlambatan disebabkan kesulitan penyerahan, misalnya alamat tidak lengkap, penerima tidak di tempat, penerima terlambat mengambil, atau alamat berupa PO Box.

Prosedur Pengiriman Barang

Prosedur pengiriman barang di PT Pos Indonesia Kabanjahe berlangsung dalam tiga tahap, yaitu penerimaan barang di loket, pemrosesan paket, dan pengantaran. Alurnya ditunjukkan pada Gambar 1 dan diringkas pada Tabel 2.



Gambar 1. Alur Prosedur Pengiriman Barang di PT Pos Indonesia Kabanjahe

Penerimaan barang di loket

Penerimaan dilakukan di loket. Petugas memeriksa barang untuk memastikan kesesuaian dengan syarat dan ketentuan, dan barang yang tidak sesuai dikembalikan kepada konsumen. Barang yang memenuhi syarat ditimbang. Petugas kemudian menyampaikan biaya pengiriman dan mengentri isi kiriman, berat, alamat pengirim, alamat penerima, serta pilihan layanan (Paket Express, Paket Kilat Khusus, atau Paket Biasa) ke dalam aplikasi I-POS (*Integrated Postal Operations System*), yaitu aplikasi berbasis web untuk transaksi pengiriman surat dan paket. Setelah resi dicetak, konsumen membayar biaya pengiriman dan menerima resi berwarna kuning. Barang yang telah diterima di loket di-manifest terlebih dahulu sebelum diserahkan ke bagian *processing* atau puri.

Pemrosesan paket

Pemrosesan dilakukan dua kali untuk mencegah kesalahan. Pemrosesan pertama dilakukan di loket, yaitu bagian yang melayani pengiriman paket dan dokumen perorangan. Barang di-manifest, lalu diserahkan ke puri bersama bukti serah atau dokumen manifest. Pemrosesan kedua dilakukan di puri, yaitu tempat sortir paket dan dokumen. Di sini barang di-manifest ulang untuk mencegah kesalahan input, dibagi berdasarkan tempat tujuan,

dimasukkan ke kantong pos, dan ditutup dengan tali carik jalin. Setelah diproses, barang diangkut ke tahap *transporting* menuju *Processing Center* dan *Delivery Center*.

Pengantaran ke penerima

Pengantaran memiliki dua jalur. Pada jalur kota antaran, bagian antaran menerima paket dari puri, memeriksa kecocokannya dengan rincian bukti serah, dan memeriksa kondisi paket. Bukti serah kemudian ditandatangani dengan mencantumkan nama dan nippos pihak yang menyerahkan maupun menerima. Paket disortir menurut jalan antar, diserahkan kepada pengantar terkait, disortir lagi menurut titik antar, lalu diantar ke alamat dan diserahkan kepada penerima. Pada jalur langsung, yang dipakai untuk lokasi yang tidak jauh dari Kantor Pos Kabanjahe, barang diserahkan kepada kurir sesuai pembagian daerah pengiriman lokal dan diantar langsung ke tempat tujuan. Apabila penerima tidak berada di rumah atau tidak dapat dihubungi, kurir membawa barang kembali ke kantor pos dan penerima harus mengambilnya sendiri.

Tabel 2. Ringkasan Tahapan Prosedur Pengiriman Barang

Tahap	Pelaksana	Aktivitas Utama	Dokumen/Keluaran
Penerimaan di loket	Petugas loket	Pemeriksaan barang, penimbangan, informasi biaya, entri I-POS, pencetakan resi	Resi berwarna kuning
Pemrosesan I (loket)	Petugas loket	Manifest barang dan penyerahan ke puri	Dokumen manifest (bukti serah)
Pemrosesan II (puri)	Petugas puri	Manifest ulang, sortir menurut tujuan, pengantongan, penutupan dengan tali carik jalin, lalu *transporting*	Kantong pos
Pengantaran	Bagian antaran (mandor antaran), pengantar, dan kurir	Pemeriksaan bukti serah dan kondisi paket, sortir menurut jalan dan titik antar, pengantaran, penyerahan kepada penerima	Bukti serah bertanda tangan

Sumber: Data penelitian (2026)

Hambatan dan Solusi Pengiriman Barang

Pengiriman barang tidak selalu berjalan lancar. Tabel 3 merangkum empat hambatan yang ditemukan beserta solusinya. Hambatan pertama adalah pengiriman yang lama. Penyebabnya antara lain alamat yang kurang lengkap dan tidak dicantumkannya nomor telepon pengirim maupun penerima, sehingga kurir kesulitan mengantar dan barang dapat diretur. Hambatan kedua adalah kerusakan barang, terutama pada barang elektronik, makanan, dan cairan yang dikemas kurang aman. Hambatan ketiga adalah kehilangan barang, yang berpotensi terjadi pada proses retur akibat alamat dan nomor telepon yang tidak lengkap. Hambatan keempat adalah keterbatasan layanan pelanggan, yaitu satu petugas melayani rata-rata 20 pelanggan per hari.

Tabel 3. Hambatan dan Solusi dalam Prosedur Pengiriman Barang

Hambatan	Penyebab	Solusi
Pengiriman lama	Alamat kurang lengkap; nomor telepon pengirim dan penerima tidak dicantumkan; kiriman diretur; wilayah tujuan sukar ditempuh	Menulis nama dan alamat lengkap beserta kecamatan dan kode pos; mencantumkan nomor telepon aktif; petugas loket mengonfirmasi kelengkapan alamat dan nomor telepon
Barang rusak	Kemasan kurang aman, terutama untuk barang elektronik, makanan, dan cairan	Mengemas barang seaman mungkin atau menyerahkan pengemasan kepada pihak pos; petugas loket mencermati kemasan
Barang hilang	Alamat dan nomor telepon tidak lengkap; risiko pada proses retur	Melengkapi identitas kiriman; ketelitian petugas loket saat penerimaan
Antrean layanan pelanggan	Satu petugas melayani rata-rata 20 pelanggan per hari; pelanggan menunggu 10–20 menit	Peningkatan sistem pelayanan konsumen (saran penelitian)

Sumber: Data penelitian (2026)

Solusi yang ditempuh berfokus pada kelengkapan informasi kiriman. Nama dan alamat harus ditulis lengkap dengan mencantumkan kecamatan dan kode pos. Pengirim juga harus memastikan paket tidak termasuk barang berbahaya (*dangerous goods*) seperti narkotika, senjata tajam, dan minuman keras, karena barang tersebut tidak dapat dikirim melalui Pos Indonesia.

Pembahasan

Temuan menunjukkan bahwa PT Pos Indonesia Kabanjahe telah memiliki alur pengiriman yang berurutan dan membagi tanggung jawab secara jelas, yaitu petugas loket, petugas puri, dan bagian antaran. Setiap tahap menghasilkan dokumen yang menjadi dasar tahap berikutnya: resi, dokumen manifest, dan bukti serah. Pola ini sejalan dengan fungsi prosedur untuk menunjukkan urutan yang logis serta penetapan keputusan dan tanggung jawab (Siahaan dan Muhidin, 2020), dan dengan tujuan prosedur untuk memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab petugas (Ayu dan Tujni, 2020). Pemrosesan dua kali dengan manifest ulang di puri berfungsi sebagai kontrol berlapis. Mekanisme ini sesuai dengan tujuan prosedur untuk menghindari kegagalan dan duplikasi dalam pelaksanaan kegiatan (Ayu dan Tujni, 2020).

Jika dibandingkan dengan indikator keberhasilan pengiriman, hambatan yang ditemukan menyentuh hampir seluruh indikator. Keterlambatan berkaitan dengan ketepatan waktu, kerusakan dengan kondisi barang saat diterima, alamat yang tidak lengkap dengan ketepatan lokasi dan penerima, serta antrean di layanan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Indikator kelengkapan dokumen relatif terpenuhi melalui resi, manifest, dan bukti serah. Fasilitas pelacakan tersedia pada layanan tertentu, yaitu EMS dan Paket Pos Biasa. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur sudah kuat pada pengendalian dokumen, tetapi belum sepenuhnya mencegah masalah yang bersumber dari kualitas informasi dan kemasan dari pengirim.

Jenis hambatan di Kabanjahe serupa dengan temuan Nisa dan Wati (2025) pada PT Pos Indonesia Kantor Regional V Surabaya, yaitu keterlambatan, kesalahan alamat atau rute, serta kiriman hilang atau rusak. Perbedaannya terletak pada penyebab yang menonjol. Nisa dan Wati (2025) mengaitkan masalah tersebut dengan kelalaian petugas, dan perusahaan menanggapinya dengan peringatan serta pelatihan SOP. Pada penelitian ini, penyebab yang paling sering muncul berasal dari kelengkapan informasi dan kemasan dari pengirim, meskipun ketelitian petugas loket dalam memeriksa alamat dan kemasan tetap diperlukan. Perbedaan ini wajar karena kedua penelitian dilakukan pada lokasi dan dengan pendekatan yang berbeda, sehingga hasilnya tidak dapat dibandingkan secara langsung.

Hambatan yang sama masih sering berulang meskipun solusinya telah diketahui. Artinya, persoalannya terletak pada pelaksanaan pencegahan, bukan pada ketiadaan prosedur. Lubis dkk. (2024) menegaskan bahwa pengawasan memastikan karyawan bekerja sesuai SOP, sedangkan Mario dan Sanjaya (2025) menunjukkan bahwa SOP tertulis disertai pelatihan dan evaluasi berkala membuat proses kerja lebih terarah. Dengan demikian, langkah yang masuk akal adalah menjadikan verifikasi alamat, nomor telepon penerima, dan kemasan sebagai langkah baku di loket, bukan sekadar imbauan kepada konsumen. Upaya ini juga penting karena SOP dan kualitas pelayanan terbukti memengaruhi kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Al Amin dan Realize, 2019).

Ketentuan ganti rugi PT Pos Indonesia Kabanjahe sejalan dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa pengguna layanan pos berhak atas ganti rugi apabila terjadi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan, atau ketidaksesuaian barang yang dikirim dengan yang diterima (Pasal 28), dan penyelenggara wajib memberikan ganti rugi atas kerugian akibat kelalaian atau kesalahannya (Pasal 31 ayat 1). Besaran dan persyaratannya diatur berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan pengguna (Pasal 31 ayat 3). Hal ini memperkuat pandangan bahwa keterlambatan pengiriman merupakan persoalan perlindungan konsumen (Musyafah dkk.,

2018). Pembatasan bahwa hak ganti rugi gugur akibat alamat tidak lengkap juga menunjukkan bahwa kelengkapan informasi pengirim berdampak langsung pada hak konsumen sendiri.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Data berasal dari satu kantor pos dan bersifat deskriptif kualitatif, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi. Penelitian ini juga belum mengukur tingkat keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan secara kuantitatif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan empat hal. Pertama, PT Pos Indonesia Kabanjahe memiliki ketentuan pengiriman barang yang dijadikan pedoman dalam proses pengiriman. Kedua, prosedur pengiriman ditetapkan dengan memperhatikan koordinasi antarbagian dan dilaksanakan menurut langkah yang telah ditetapkan pada setiap bagian, yaitu penerimaan di loket, pemrosesan dua kali di loket dan puri, serta pengantaran melalui kota antaran atau langsung ke tempat tujuan. Ketiga, hambatan yang ditemukan adalah pengiriman yang lama akibat alamat yang tidak lengkap, kerusakan barang akibat kemasan yang kurang baik, kehilangan barang, dan keterbatasan layanan pelanggan. Solusinya adalah penulisan nama dan alamat yang lengkap, kemasan yang aman, serta pemastian bahwa paket bukan barang berbahaya. Keempat, hambatan masih sering berulang sehingga pelaksanaan pencegahannya belum maksimal.

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. Pertama, sistem pelayanan konsumen perlu ditingkatkan agar karyawan lebih mengutamakan pelanggan. Kedua, petugas loket perlu lebih cermat memeriksa penulisan alamat dan kemasan. Ketiga, petugas loket dapat menanyakan kepada pengirim apakah alamat sudah lengkap dan apakah nomor telepon penerima aktif. Keempat, setiap bagian yang terlibat perlu lebih memperhatikan penyebab hambatan. Penelitian selanjutnya dapat mengukur ketepatan waktu dan tingkat kerusakan atau kehilangan kiriman secara kuantitatif agar hasilnya lebih terukur.

Referensi :

Al Amin, & Realize. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 1*(2).

Ayu, M. D. S., & Tujni, B. (2020). Analisis dan perancangan prosedur pengiriman barang return pada e-commerce PT. TIKI JNE Palembang. *Semhavok*.

Darmawan, A., Mulyadi, & Khaerani Busri, N. (2014). Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan purna jual Avanza dengan metode Servqual dan PGCV (studi kasus BPPT Hadji Kalla Cabang Urip Makassar). *Journal of Engineering and Management in Industrial System, 2*(2), 12–19. https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2014.002.02.3

Dewi, D. P., Harjoyo, & Salam, A. (2020). Prosedur administrasi jasa pengiriman barang di PT. Citra Van Titipan Kilat Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran, 7*(1), 1–11. https://doi.org/10.32493/skr.v7i1.4570

Dwilia, T., & Febrianto, D. (2023). Prosedur pengiriman barang ekspor dengan full container load: Studi kasus pada perusahaan freight forwarding di Jakarta. *Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok*.

Lubis, I., Sihite, A. M. H., & Sianturi, M. (2024). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP), pengawasan, dan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada unit outbond di PT. JNE Cabang Utama Medan. *Journal of Management and Social Science (JMSC), 2*(1). https://doi.org/10.59031/jmsc.v2i1.360

Maharani, S. P., Fauzi, A., Whardani, S. P., Anggraini, M., & Mauliana, M. (2023). Penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan disiplin kerja dan kinerja PT Mega Kargo Logistik. *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta, 1*(4), 199–211.

Mario, D. J., & Sanjaya, R. (2025). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan efisiensi operasional harian pada CV. Berkat Cahaya Lestari. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen, 3*(3), 171–181.

Musyafah, A. A., Khasna, H. W., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. *Law Reform, 14*(2), 151. https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863

Nisa, K., & Wati, H. D. (2025). Analisis iregularitas dalam proses distribusi logistik pada PT. Pos Indonesia (Kantor Regional V Surabaya). *Jurnal Mahasiswa Manajemen, 6*(2), 23–36. https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v6i02.10989

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Prasetyo, M. E., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisa kualitas layanan menggunakan metode KANO (pada jasa pengiriman barang PT. XYZ). *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 1–9.

Rahmadani, F., Pardede, A. M. H., & Nurhayati. (2021). Jaringan syaraf tiruan prediksi jumlah pengiriman barang menggunakan metode backpropagation. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK), 5*(1), 100–106.

Siahaan, M., & Muhidin, A. T. (2020). Evaluasi sistem pengendalian internal persediaan barang jadi pada PT. Denso Manufacturing Indonesia. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, 3*(4), 558–568. https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i4.159

Sugiyono. (2009). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Wahyuni, R. (2019). Prosedur pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis, 1*(1), 18–27. https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i1.498

Yustika, D., Astuti, P., & Tohari, A. (2022). Analisis akuntansi penerimaan kas atas pendapatan jasa pengiriman barang (studi kasus pada PT. Sri Putra Rukun Sentosa tahun 2020). *SINDA: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies, 2*(2), 64.