

IDENTIFIKASI KENDALA PENGIRIMAN BARANG SESAMA KANTOR POS INDONESIA MAKASSAR OLEH UNIT PELAYANAN LUAR (UPL)

Selpina Desi¹, Wana², Rosnani³

¹²³ STMIK Profesional Makassar

selpinadesi03@gmail.com¹, Wanaa480@gmail.com², rose132013@gmail.com³

Received: 15-05- 2025

Revised: 20-05-2025

Approved: 30-05-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala dalam proses pengiriman barang sesama Kantor Pos Indonesia di wilayah Makassar oleh Unit Pelayanan Luar (UPL). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Data dianalisis secara induktif melalui reduksi, kategorisasi, dan interpretasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat kendala utama: keterbatasan armada dan sumber daya manusia, gangguan cuaca dan akses jalan, sistem pelacakan yang tidak real-time, serta koordinasi antar kantor yang belum optimal. Hasil wawancara pada lima lokasi menunjukkan bahwa keterbatasan armada menjadi penyebab dominan keterlambatan, mencapai 80% dari seluruh kasus keterlambatan yang tercatat. Penelitian ini merekomendasikan penambahan armada, pembaruan sistem informasi logistik, dan penyusunan SOP komunikasi lintas unit. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar strategis dalam peningkatan efisiensi operasional UPL.

Kata Kunci: Pengiriman, Kendala, Kantor Pos, UPL, Makassar

PENDAHULUAN

Layanan pengiriman barang antar kantor pos merupakan bagian vital dalam sistem logistik internal PT Pos Indonesia yang mendukung efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Di wilayah Makassar, kegiatan pengiriman antar kantor pos dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Luar (UPL), yang berperan sebagai pelaksana teknis pengantaran dan distribusi dokumen maupun barang antar unit kerja. Namun, dalam implementasinya, proses ini sering menghadapi berbagai hambatan yang berdampak pada keterlambatan pengiriman, menurunnya keakuratan pelacakan kiriman, serta ketidakpuasan pelanggan. (Clarisa et al., 2023; Hersanto et al., 2023; Paillin & Tamaela, 2019; Studi et al., 2025; Syahputro et al., 2024)

Berdasarkan laporan operasional Kantor Pos Makassar (2023), tercatat peningkatan keluhan keterlambatan pengiriman hingga 18% dalam kurun satu tahun terakhir. Hal ini menunjukkan adanya persoalan mendasar yang belum terselesaikan pada sistem logistik internal, khususnya pada lini operasional UPL. Keterbatasan armada, kurangnya sumber daya manusia, cuaca ekstrem, dan lemahnya integrasi sistem informasi menjadi isu yang kerap dihadapi. (Bisma, M. A; Aryasanti, 2022; Dewi & Sudrartono, 2022; MS et al., 2021; Saleba, 2024; Zahra et al., 2024)

Masalah ini diperkuat oleh temuan Hasibuan & Sari (2021), yang menyatakan bahwa efektivitas pengiriman dalam organisasi jasa pos sangat dipengaruhi oleh dukungan sumber daya, keandalan teknologi informasi, serta koordinasi antar unit operasional. Penelitian lain oleh Wahyuni et al. (2022) menambahkan bahwa sistem pelacakan barang yang tidak real-time menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan informasi kepada pelanggan. Selain itu, studi oleh Zainuddin et al. (2020) menegaskan bahwa kualitas layanan logistik di sektor publik sangat dipengaruhi oleh faktor manusia dan kebijakan SOP yang tidak adaptif terhadap kondisi dinamis di lapangan. (Elisabeth & Nurhayati, 2019; Farokha & Syafi'i, 2015; Marsello Hersanto et

al., 2022; Sumarna & Faisal, 2020; Tuahatu et al., 2022)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang kendala-kendala yang dihadapi oleh Unit Pelayanan Luar (UPL) dalam proses pengiriman barang antar kantor Pos Indonesia di Kota Makassar. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi masalah secara mendalam melalui observasi langsung dan wawancara terbuka.(Chaeruddin & Musdalifah, 2016; Permadi et al., 2021; Syariah & Hukum, 2023)(Mahadi & Wandebori, 2024; Mulyati et al., 2025)

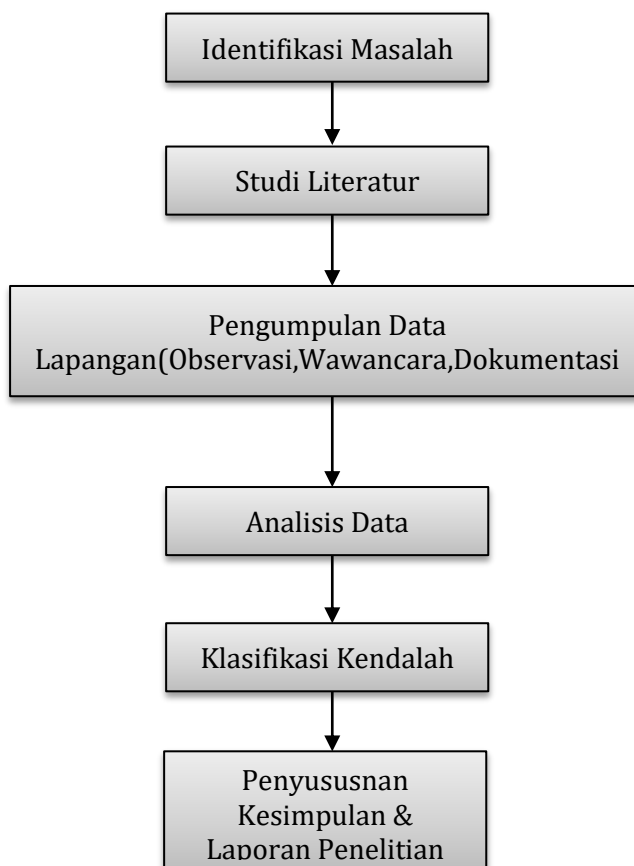
Teknik Pengumpulan Data:

1. Observasi langsung terhadap aktivitas pengiriman barang oleh UPL di beberapa kantor pos wilayah Makassar.
2. Wawancara mendalam dengan petugas UPL, kepala operasional logistik, dan perwakilan pelanggan.
3. Studi dokumentasi berupa SOP pengiriman, laporan keterlambatan, dan form laporan kendala teknis.

Teknik Analisis Data:

Analisis data dilakukan dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Data dari lapangan diklasifikasikan menjadi beberapa kategori kendala utama, kemudian dianalisis keterkaitan dan dampaknya terhadap efektivitas pengiriman.

Alur Penelitian



Gambar 1: Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di lima lokasi Kantor Pos Indonesia wilayah Makassar, ditemukan beberapa kendala dominan yang mempengaruhi efektivitas pengiriman barang oleh Unit Pelayanan Luar (UPL):

1. Keterbatasan Armada dan SDM

Setiap kantor hanya memiliki 1-2 armada pengiriman yang harus melayani lebih dari 10 pengiriman antar kantor per hari. Hal ini diperburuk oleh kekurangan tenaga operasional, terutama pada jam-jam sibuk (08.00-11.00 WITA). Petugas UPL mengaku harus melakukan rute berulang karena pengangkutan tidak bisa dilakukan sekali jalan.

Sering kali kami kekurangan mobil, jadi harus bolak-balik. Capek juga, apalagi kalau barangnya berat dan banyak," - (Wawancara, UPL Kantor Pos Makassar Selatan)

2. Kendala Cuaca dan Akses Jalan

Curah hujan yang tinggi di musim penghujan memperlambat pengiriman. Selain itu, akses jalan ke beberapa kantor pos, seperti di Makassar Utara dan Kecamatan Biringkanaya, masih rusak dan tergenang saat hujan. Ini berdampak pada keterlambatan kiriman.

3. Gangguan Sistem Informasi Pelacakan

Beberapa petugas UPL melaporkan sistem pelacakan (tracking system) sering lambat dalam memperbarui status kiriman. Hal ini menyebabkan informasi ke pelanggan tidak akurat dan sering memicu komplain.

Pelanggan sering bilang paket belum sampai padahal sudah dikirim, tapi belum update sistemnya, (Wawancara, Staf Logistik)

4. Koordinasi Antar Kantor yang Kurang Efektif

Terdapat miskomunikasi dalam jadwal pengiriman dan penerimaan barang. Kadang terjadi tumpang tindih data pengiriman atau keterlambatan input dokumen serah-terima antar UPL dan kantor tujuan.

KESIMPULAN

Penelitian KESIMPULAN Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat empat kendala utama dalam proses pengiriman barang antar kantor Pos Indonesia di wilayah Makassar oleh Unit Pelayanan Luar (UPL), yaitu:

1. Keterbatasan armada dan SDM, yang berdampak pada efisiensi pengiriman harian.
2. Cuaca buruk dan akses jalan yang rusak, yang memperlambat waktu tempuh.
3. Sistem pelacakan yang tidak real-time, menyebabkan miskomunikasi antara petugas dan pelanggan.
4. Koordinasi antar kantor yang belum optimal, berdampak pada sinkronisasi pengiriman.

Penelitian ini merekomendasikan agar Kantor Pos Indonesia:

- a) Menambah armada dan personel UPL di kantor-kantor dengan volume tinggi.
- b) Mengusulkan perbaikan infrastruktur jalan pada rute penting.
- c) Mengembangkan sistem pelacakan yang terintegrasi dan real-time.
- d) Menetapkan SOP komunikasi lintas kantor dan pelatihan manajemen logistik.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial dalam meningkatkan kinerja UPL dan pelayanan logistik antar kantor pos di Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisma, M. A; Aryasanti, N. M. S. (2022). Analisis Gagal Antar Pada Proses CPTDR di PT Pos Indonesia (Persero) Tangerang Selatan 15400 Menggunakan Metode FTA dan FMEA. *Jurnal Logistik Bisnis*, 12(01), 60–67.
- Chaeruddin, I., & Musdalifah, E. (2016). Strategi Bisnis Pt. Pos Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 2(3), 343–352.
- Clarisa, D., Maldun, S., & Juharni, J. (2023). Strategi Pelayanan Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Makassar. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administration*, 2(2), 75–84.
<https://doi.org/10.56326/jp.v2i2.2388>
- Dewi, A. M., & Sudrartono, T. (2022). Analisis Faktor Penyebab Kiriman Gagal Antar Pada PT. Pos Indonesia Drop Center Soreang Kabupaten Bandung Jawa Barat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(2), 439.
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i2.561>
- Elisabeth, C. R., & Nurhayati. (2019). Analisis Biaya Transportasi Dalam Distribusi Pengiriman Barang (Studi Kasus Pt. Pos Logistik Indonesia Bo Bandung). *Akutansi*, XII(2), 21–28.
- Farokha, D. R., & Syafi'i, A. (2015). Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi ...*, 58–67. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/394>
- Hersanto, C. M., Adiningrum, N. T. R., & Sumarna, D. L. (2023). Analysis of the Causes of Delay in Delivery of Goods at Pos Express Using the Six Sigma Method. *Journal Article*, 16(01), 42–53.
- Mahadi, L. A., & Wandebori, H. (2024). Analysis of Service Quality PT Pos Indonesia to Improve Market Share. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 2085–2094. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i2.5384>
- Marsello Hersanto, C., Azzahra, S., Kusdanu Waskito, S., Mulyati, E., Kunci, K., Bisnis, P., & Faktor, A. (2022). Analisis Keterlambatan Pengiriman Tiang Telepon Dan Kabel Dalam Proyek Bisnis Pos Logistics Cabang Bandung Menggunakan Metode Dmaic. *Jurnal Logistik Bisnis*, 12(02), 25–33.
<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/logistik/>
- MS, S., Idris, I., & Cikka, H. (2021). *Analisis Manajemen Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu*. <http://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/1534/>
- Mulyati, E., Amin, M., & Saputra, H. (2025). *The Role of Logistics Capabilities in Driving Digital Transformation : A Case Study of PT Pos Indonesia Persero*. 6(3), 2180–2189.
- Paillin, D. B., & Tamaela, M. (2019). Analisis Pola Rute Distribusi Paket Pada Pt.Pos Indonesia (Persero) Ambon Dengan Menggunakan Metode Travelling Salesman Problem Dan Differential Evolution. *Arika*, 13(2), 75–86.
<https://doi.org/10.30598/arika.2019.13.2.75>
- Permadi, D., Guslan, D., & Maylani, J. (2021). Analisis Gagal Antar Kiriman Surat Dan Paket Dengan Menggunakan Metode Tqm (Total Quality Management) (Studi Kasus: Pt Pos Indonesia (Persero)-Unit Pelaksana Operasi Bogor). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 3–10.
<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/view/1410%0Ahttps://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/download/1410/827>
- Saleba, S. N. (2024). *Analisis Operasi Bisnis PT. Pos Indonesia dalam Industri Logistik*. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/34053/>
- Studi, P., Industri, T., Sarjana, P., Industri, F. T., & Indonesia, U. I. (2025). *OPTIMASI*

*CAPACITATED VEHICLE ROUTING PROBLEM WITH TIME WINDOWS
MENGUNAKAN ALGORITMA ADAPTIVE LARGE NEIGHBORHOOD SEARCH (ALNS)
UNTUK MINIMASI JARAK (Studi Kasus : PT . Pos Logistik Indonesia).*

- Sumarna, D. L., & Faisal, M. (2020). Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 52. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.696>
- Syahputro, A., Ahmadi, H., Sabana, M., & Mayldiana, F. (2024). *A r z u*, 4, 1017–1029.
- Syariah, F., & Hukum, D. (2023). *PERTANGGUNGJAWABAN POS INDONESIA (PERSERO) TERHADAP Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S1)*.
- Tuahatu, E. C., Tutuhatunewa, A., & Tupan, J. M. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas Pengiriman Barang Melalui Penerapan Metode Statistical Quality Control Pada Pt Pos Indonesia Cabang Ambon. *I Tabaos*, 2(1), 12–22. <https://doi.org/10.30598/i-tabaos.2022.2.1.12-22>
- Zahra, A., Herawaty, T., & Muttaqin, Z. (2024). Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(1), 95–103.