Pemanfaatan MileApp Sebagai Sistem Informasi Manajemen Operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Laporan Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir

guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh:

Nama	: Aqil Firdian Pramana
Nomor Mahasiswa	: 20311508
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aqil Firdian Pramana

NIM : 20311508

Fakultas/Jurursan : Bisnis dan Ekonomika/Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apa pun sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Aqil Firdian Pramana

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR MAGANG

Pemanfaatan MileApp Sebagai Sistem Informasi Manajemen Operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Disusun Oleh:

Nama	: Aqil Firdian Pramana
Nomor Mahasiswa	: 20311508
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal: 25 Juli 2025
Dosen Pembimbing

Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D., CMPM.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

PEMANFAATAN MILEAPP SEBAGAI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN OPERASIONAL POS INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PANDAN

Disusun oleh : Aqil Firdian Pramana

Nomor Mahasiswa : 20311508

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
hari ini, tanggal: Senin 01 September 2025

Pembimbing TA : Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.
Penguji : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

Pemanfaatan MileApp Sebagai Sistem Informasi Manajemen Operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Aqil Firdian Pramana

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

20311508@students.uii.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan MileApp sebagai sistem informasi manajemen operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan 3 responden pada saat melaksanakan kegiatan magang dan studi dokumen. Data tersebut kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bagaimana proses penerapan MileApp, faktor pendukung dan penghambat penerapan MileApp dan dampak positif dari penerapan MileApps pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan. Temuan ini dapat membantu manajer Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung pandan atau Kantor lain yang memiliki permasalahan yang sama dalam penerapan sistem informasi manajemen.

Kata kunci: Pemanfaatan MileApp Sebagai Sistem Informasi Manajemen Operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tiada terhingga penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya yang setia mengikuti jejak risalahnya hingga akhir zaman.

Hanya berkat rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya semata, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pemanfaatan MileApp Sebagai Sistem Informasi Manajemen Operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan" ini dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya. Penyelesaian tugas akhir ini merupakan nikmat dan karunia yang amat besar dari-Nya.

Penulis berharap, penelitian dan penulisan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat wajib untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dapat menjadi amal shalih dan bernilai ibadah di sisi-Nya. Skripsi ini mengkaji potensi penerapan aplikasi MileApp sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan operasional harian di Kantor Cabang Pos Indonesia Tanjung Pandan. Semoga temuan dan rekomendasi yang disajikan dapat memberikan manfaat praktis bagi percepatan transformasi digital Pos Indonesia serta menjadi khidmat penulis dalam menyumbangkan pemikiran bagi kemajuan umat dan bangsa, khususnya dalam bidang manajemen dan teknologi.

Dalam perjalanan panjang penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan dari banyak pihak. Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur, penulis mengucapkan Jazakumullahu Khairan Katsiran (Semoga Allah membalas kalian semua dengan kebaikan yang berlimpah) kepada:

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala, sumber segala ilmu dan kekuatan, atas segala kemudahan, kesehatan, dan kesempatan yang diberikan.

2. Kedua Orang Tua tercinta, serta seluruh Keluarga Besar. Terima kasih atas doa tulus, kasih sayang, pengorbanan, kesabaran, dukungan moril dan materil yang tiada henti. Semoga Allah membalas segala kebaikan Ayah dan Ibu dengan pahala berlipat ganda, kesehatan, umur panjang yang penuh berkah, dan dimasukkan ke dalam Jannah-Nya. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.
3. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D., CMPM. selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas bimbingan penuh hikmah, ilmu, waktu, kesabaran, koreksi, arahan, dan motivasi yang telah Bapak/Ibu berikan sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah membalas jasa baik Bapak/Ibu dengan kebaikan yang berlipat ganda dan menjadikannya sebagai amal jariyah. Aamiin.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen dan Fakultas Fakultas Bisnis dan Ekonomika. Terima kasih atas ilmu, wawasan, bimbingan, dan layanan administrasi selama masa studi. Semoga Allah menjaga dan memberkahi perjuangan Bapak/Ibu semua dalam mencerdaskan generasi bangsa.
5. Pimpinan dan Staf PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tanjung Pandan, terutama Bapak Sutrisno Supervisor pengiriman kurir dan logistic, Riki dan Faisal selaku rekan kerja di bagian Mid Mile yang telah banyak membantu. Terima kasih atas kesempatan, kepercayaan, kerjasama, bantuan data, dan fasilitas yang diberikan selama penelitian. Semoga Allah memberikan kemudahan, keberkahan usaha, dan kesuksesan bagi Pos Indonesia dalam memberikan layanan terbaik.
6. Sahabat seperjuangan di Program Studi Manajemen Angkatan 2020, khususnya Ahmad Fauzi, Bella Dian, dan Melly Aprianti. Terima kasih atas kebersamaan, diskusi yang mencerahkan, semangat, doa, dan dukungan selama ini. Semoga persaudaraan kita kekal dalam ridha Allah.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuan dalam bentuk apapun. Jazakumullahu Khairan.

Penulis menyadari sepenuh hati bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan, baik dalam substansi, analisis, maupun penyajiannya. Hal ini semata-mata karena keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis sebagai manusia biasa yang tak luput dari khilaf. Oleh karena itu, dengan tawadhu', penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang budiman demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Akhirul kalam, penulis berdoa dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas (manfa'ah 'ammah), baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Sistem Informasi dan Manajemen Operasional, maupun bagi praktisi dalam meningkatkan kinerja organisasi. Semoga Allah memberkahi ilmu yang telah diperoleh dan memudahkan penulis serta semua pihak yang terlibat untuk mengamalkannya dalam kebaikan.

Yogyakarta, 1 Januari 2025
Hormat kami,

Aqil Firdian Pramana
NIM: 20311508

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME 1
PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG 2
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR 3
ABSTRAK 4
KATA PENGANTAR 5
DAFTAR ISI 8
DAFTAR GAMBAR 11
DAFTAR LAMPIRAN 12
BAB I 13
PENDAHULUAN 13
1.1 Profil Singkat PT Pos Indonesia (Persero) 13
1.1.1. Logo Pos Indonesia 15
1.1.2. Visi, Misi, dan Persyaratan Utama PT. Pos Indonesia 16
1.1.3. Kantor Regional 16
1.1.4. Struktur Organisasi 18
1.1.5. Lokasi Perusahaan 21
1.1.6. Layanan Pengiriman Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan 24
1.2 Latar Belakang Masalah 28
1.3 Rumusan Masalah 31
1.4 Tujuan Magang 31
1.5 Manfaat Magang 31
1.5.1. Manfaat Bagi Mahasiswa 31
1.5.2. Manfaat Bagi Universitas 32
1.5.3. Manfaat bagi Perusahaan 32
BAB II 33
KAJIAN LITERATUR 33
2.1 Landasan Teori 33
2.1.1. Sistem Informasi Manajemen 33
2.1.2. Fungsi Sistem Informasi Manajemen 34
2.1.3. Jenis Jenis Sistem Informasi Manajemen 35

2.1.4. Manfaat Sistem Informasi Manajemen 36
2.1.5. Tantangan Implementasi Sistem Informasi Manajemen 37
2.2 Kerangka Kerja 39
BAB III 42
METODOLOGI 42
3.1 Jenis Penelitian 42
3.2 Pendekatan Penelitian 42
3.3 Lokasi Penelitian 43
3.4 Data dan Jenis Data 43
3.5 Metode Pengumpulan Data 44
3.6 Metode Analisis 46
BAB IV 47
HASIL PELAKSANAAN MAGANG 47
4.1. Tahap Integrasi MileApp pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan 47
4.1.1. Sosialisasi Internal 49
4.1.1.1. Penjelasan Alasan Perubahan Sistem Informasi Manajemen 50
4.1.1.2. Pengenalan MileApp 51
4.1.1.3. Penjelasan Fitur-Fitur MileApp 53
4.1.2. Pelatihan Penggunaan MileApp 53
4.1.2.1. Pelatihan Online Melalui Konferensi Video 54
4.1.2.2. Simulasi Kerja 54
4.1.3. Investasi Perusahaan 55
4.1.4. Teknologi pendamping yang digunakan untuk menerapkan MileApp 56
4.1.5. Evaluasi 57
4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan MileApp di Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan 57
4.2.1 Faktor Pendukung 58
4.2.2 Faktor Penghambat 60
4.3. Analisis Dampak Penerapan MileApp Pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan 61
BAB V 63

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 63
5.1 Kesimpulan 63
5.2 Rekomendasi 63
DAFTAR PUSTAKA 65
LAMPIRAN 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 15
Gambar 1.2 18
Gambar 1.3 19
Gambar 1.4 23
Gambar 2.1 40
Gambar 4.1 48
Gambar 4.2 55
Gambar 4.3 55
Gambar 4.4 56
Gambar 4.5 56
Gambar 4.6 58
Gambar 4.7 59
Gambar 4.8 59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Hadir Magang 67
Lampiran 2: Transkrip Wawancara 72
Lampiran 3: Tampilan MileApp dan PosPay Bagian First Mile 79
Lampiran 4: Kegiatan Mid Mile Pengiriman Paket 80
Lampiran 5: Kegiatan Mid Mile Menerima Paket 82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Singkat PT Pos Indonesia (Persero)

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan barang. Perusahaan ini berkantor pusat di Kota Bandung dan memiliki 11 kantor regional yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dalam melaksanakan kebijakan dari kantor pusat, kantor regional memiliki peran sebagai pelaksana utama dalam menerapkan kebijakan di wilayah masing-masing.

Sejarah mencatat bahwa Pos Indonesia memiliki perjalanan yang sangat panjang. Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff pada 26 Agustus 1746. Tujuan pendiriannya adalah untuk menjamin keamanan pengiriman surat, khususnya bagi para pedagang yang berhubungan dengan kantor-kantor di luar Pulau Jawa serta mereka yang datang dari atau menuju Belanda. Sejak saat itu, layanan pos mulai berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Empat tahun setelah pendirian Kantor Pos Batavia, Kantor Pos Semarang dibuka untuk menyediakan layanan pos yang teratur antara kedua lokasi tersebut dan mempercepat pengiriman. Jalur pengiriman surat pada masa itu melewati Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan

Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreativitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 4.800 Kantorpos, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat (Posindonesia.co.id, 2023).

1.1.1. Logo Pos Indonesia



Gambar 1.1 Logo Pos Indonesia

Logo tersebut merupakan logo resmi Pos Indonesia sesuai dengan Keputusan Direksi Nomor 80/Dirut/1123 tanggal 16 November 2023. Logo tersebut memiliki makna sebagai berikut.

1. Kata Pos diambil dari Pos Indonesia, membawa aspirasi perusahaan untuk menjadi solusi layanaan logistic yang terintegrasi dan efisien.
2. IND Singkatan dari *Integrated National Distribution.* Kata *Integrated* mencerminkan sinergi kerja sama, *National Distribution* sebagai cerminan komitmen dan dedikasi untuk melayani berbagai kebutuhan logistic negara.
3. Logistik Indonesia merupakan penguat identitas dan tujuan perusahaan serta statement bahwa ini adalah logistik Indonesia.

1.1.2. Visi, Misi, dan Persyaratan Utama PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu:

1. Visi

   Menjadi *Postal Operator*, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.

2. Misi

   Bertindak Efektif Untuk Mencapai *Performance* Terbaik.

3. Persyaratan Utama (Key Words)

   Untuk mewujudkan Visi dan Misi, persyaratan utama (*key words*) yang perlu dilakukan adalah:

a. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar;
b. Memberikan jasa layanan yang prima;
c. Menjalankan proses bisnis secara efisien;
d. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang andal;
e. Memperkuat sistem pengendalian internal, governance, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan Perusahaan.

1.1.3. Kantor Regional

Pos Indonesia telah menunjukkan inovasi dan kreativitas dalam mengembangkan sektor perposan di Indonesia dengan memanfaatkan jaringan luasnya yang mencakup sekitar 58.700 titik layanan. Jaringan ini menjangkau seluruh kota/kabupaten dan hampir semua

kecamatan, 42 persen kelurahan/desa, serta 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Wilayah operasional Pos Indonesia terbagi menjadi enam regional:

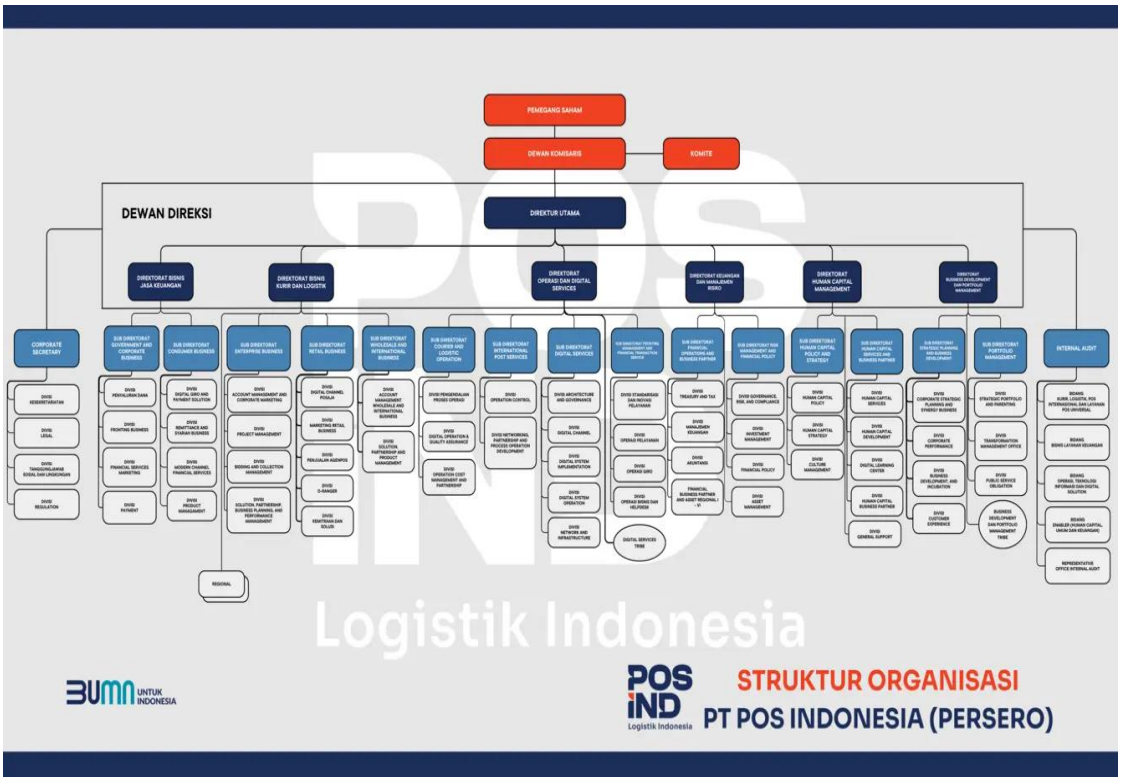
1. Regional 1 (Medan): Meliputi seluruh Pulau Sumatera.
2. Regional 2 (Jakarta): Mencakup wilayah DKI Jakarta, Depok, Bogor, Tangerang, Bekasi (Debotabek), dan Provinsi Banten.
3. Regional 3 (Bandung): Beroperasi di wilayah Jawa Barat, kecuali Debotabek.
4. Regional 4 (Semarang): Meliputi Provinsi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta.
5. Regional 5 (Surabaya): Mencakup Jawa Timur, Bali, NTB, dan NTT.
6. Regional 6 (Makassar): Bertanggung jawab atas wilayah Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.

Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, Pos Indonesia telah mengoperasikan 4.800 kantor pos daring yang dilengkapi dengan layanan electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik layanan ini terhubung dalam jaringan yang solid dan terintegrasi. Selain itu, sistem kode pos memungkinkan identifikasi akurat hingga tingkat terkecil di seluruh wilayah Indonesia, mempermudah proses pengiriman.

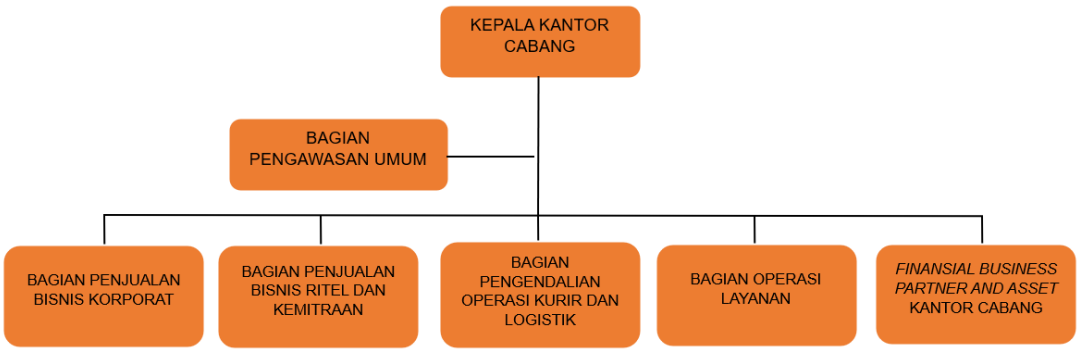
Ekspansi layanan Pos Indonesia tidak hanya terbatas pada wilayah domestik tetapi juga telah menjangkau dunia internasional. Kolaborasi dengan perusahaan global, seperti Western Union, memperkuat posisi Pos Indonesia dalam menyediakan layanan internasional (Posindonesia.co.id, 2023).

1.1.4. Struktur Organisasi

Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan memiliki posisi pada bagian direktorat binis kurir dan logistik dibawah Kantor Regional 1 yang berada di medan. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan akan berjalan sebagai bagian pelayanan dan operasional. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan bertugas dalam memberikan layanan yang dimiliki Pos Indonesia secara langsung kepada masyarakat dan rekan bisnis. Berikut ini struktur organiasi PT Pos Indonesia.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)



Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Unit Tanjung Pandan

Kepala Kantor Cabang bertanggung jawab atas seluruh operasional dan kinerja Kantor Pos Kantor Cabang Tanjung Pandan. Kepala cabang akan bertugas untuk memastikan pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan standar dan kebijakan perusahaan. Kepala Kantor Cabang juga bertanggung jawab dalam mengkoordinasi penyaluran program pemerintah serta memastikan distribusi dilakukan tepat watu dan tepat sasaran.

Bagian Pengawasan Umum bertugas dalam pengawasan internal terhadap pelaksanaan tugas dan administrasi untuk memastikan kesesuaian dengan undang-undang dan kebijakan perusahaan yang berlaku. Bagian ini akan mengidentifikiasi penyimpangan, maladministrasi, atau inefisiensi yang terjadi dalam operasional Kantor Cabang Tanjung Pandan. Kemudian bagian ini akan memberikan rekomendasi dalam memlalukan perbaikan sesuai dengan temuan pengawasan.

Bagian Penjualan Bisnis Korporat bertugas dalam mengidentifikasi potensi, membagun, dan memelihara hubungan dengan klien korporat. Bagian ini akan mencari klien potensial seperti perusahaan, instansi pemerintah, atau organisasi besar yang berpotensi menjadi pelanggan Pos Indonesia. Bagian ini akan membagun hubungan dan memelihari hubungan jangka panjang dengan para klien. Bagian ini juga akan memantau kepuasan klien dan memastikan mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan.

Bagian Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan bertugas dalam mengelola bisnis ritel dan mengembangkan kemitraan dengan berbagai bisnis lokal. Bagian ini akan mengurus layanan ritel seperti pembayaran tagihan, pengiriman paket, dan layanan keuangan. Bagian ini juga akan mengembangkan kemitraan dengan berbagai bisnis lokal seperti UMKM.

Bagian Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik bertugas dalam mengawasi kegiatan operasional pengiriman kurir dan logistik, termasuk penerimaan, pencatatan, dan distribusi paket. Bagian ini mengoptimalkan penggunaan teknologi dan sistem manajemen logistik untuk melacak paket dan mengelola inventaris. Bagian ini akan menjaga kualitas layanan sesuai dengan standar keamanan dan kecepatan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Bagian Operasi Layanan menangani bertugas untuk memastikan kelancaran operasi harian terutama pelayanan langsung kepada masyarakat. Bagian ini akan mengurus layanan langsung kepada masayarakat, termasuk layanan pengiriman, pembayaran, dan bantuan sosial. Bagian ini juga

mengelola administrasi layanan seperti pencatatan transaksi dan pelaporan operasional serta menangani keluhan atau kendala operasional.

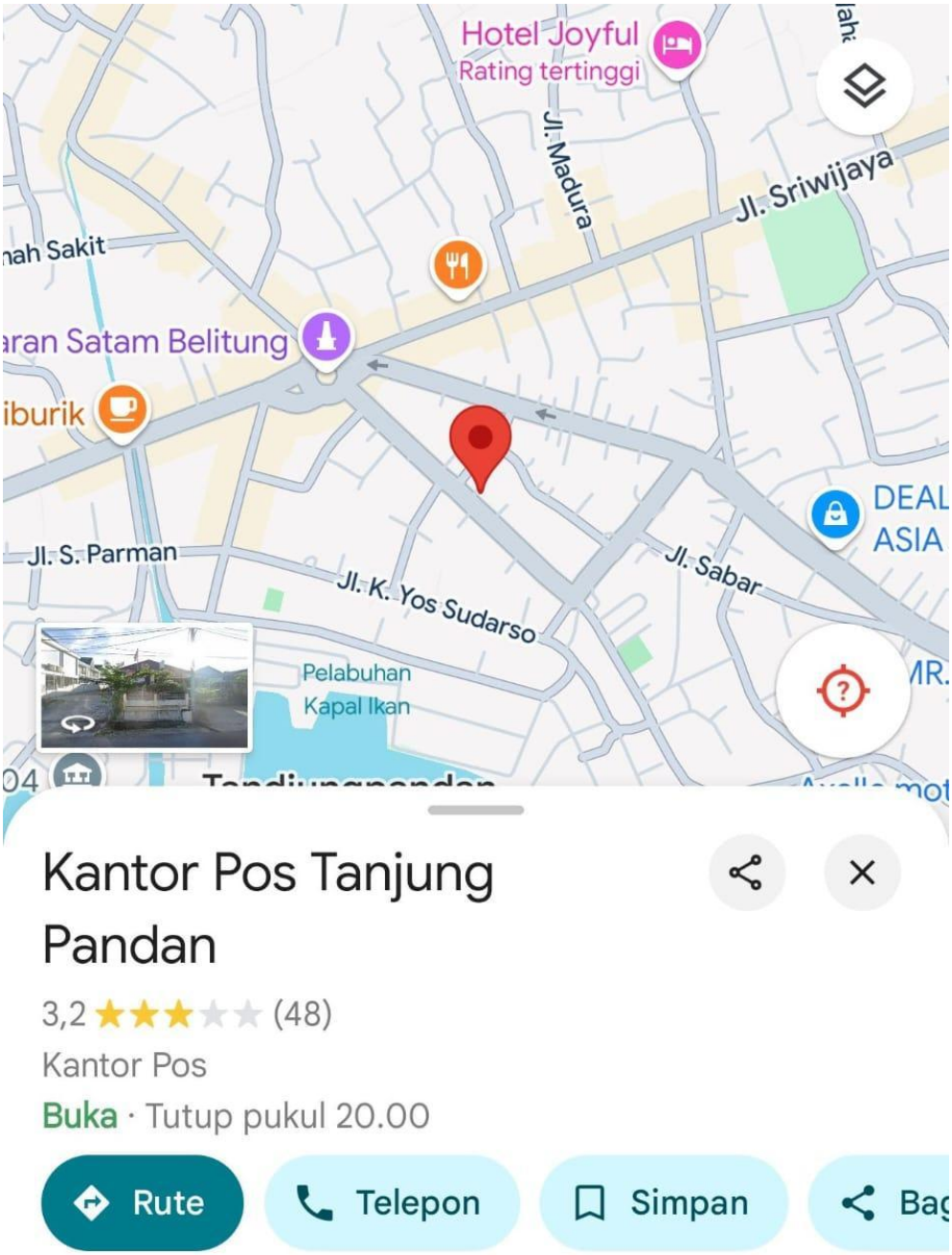
Financial Business Partner and Asset Kantor Cabang bertugas dalam mengelola keuangan kantor cabang, melakukan pemeriksaan keuangan, dan mengelola asset kantor cabang. Bagian ini akan bertugas dalam mengelola keuangan kentor cabang seperti anggaran hingga dana lainnya kemudian melakukan pemeriksaan keuangan untuk memastikan keakuratan laporan keuangan. Bagian ini juga bertugas dalam mengelola asset kantor cabang seperti inventaris, peralatan, dan infrastruktur serta pemeliharaannya.

1.1.5. Lokasi Perusahaan

Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan merupakan salah satu unit layanan PT. Pos Indonesia (Persero) yang berlokasi di Jl. Merdeka No.12. Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), kantor ini menyediakan berbagai layanan seperti pengiriman surat dan paket, layanan keuangan (transfer uang, pembayaran tagihan), serta logistik. Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan berada di pusat kota Tanjungpandan sehingga kantor ini memainkan peran penting dalam mendukung kebutuhan masyarakat umum serta pelaku usaha, baik di bidang pengiriman barang maupun pengelolaan dokumen penting.

Lokasinya yang strategis memberikan sejumlah manfaat signifikan. Aksesibilitas yang mudah, berada di jalur angkutan umum dan pusat kota, sehingga memungkinkan

masyarakat dari berbagai kalangan menjangkau layanan dengan cepat. Selain itu, lokasinya yang dekat dengan pusat bisnis dan perdagangan mendukung aktivitas ekonomi lokal, terutama dalam hal pengiriman dan distribusi barang. Dengan efisiensi operasional yang tinggi, Kantor Pos Tanjungpandan tidak hanya mempercepat distribusi logistik tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan, menjadikannya elemen penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial di Belitung.



Gambar 1.4 Lokasi Pos Indonesia Cabang Tanjung Pandan dilihat dari Google Map

1.1.6. Layanan Pengiriman Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan

Sama seperti Kantor Pos yang ada di seluruh Indonesia Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan juga memiliki berbagai jenis layanan pengiriman yang menarik. Berikut ini berbagai layanan pengiriman yang tersedia di Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan.

1. Layanan Jasa Kurir

   Merupakan layanan jasa pengiriman dokumen dan barang domestik standar milik Pos Indonesia dengan jaringan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini akan mengantarkan barang kiriman sampai ke lokasi penerima. Dengan adanya jaringan Pos Indonesia yang luas memungkinkan kurir untuk mencapai lokasi pengiriman sampai ke daerah terpencil di Indonesia.

2. Pos Kilat Khusus

   Merupakan jasa yang paling sering dipakai oleh pelanggan Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini memiliki waktu standar pengiriman paling cepat dari 2 hari hingga 7 hari setelah barang diterima oleh Pos Indonesia. Layanan ini cocok untuk mengirim paket, dokumen, surat, hingga barang dagang online. Layanan ini memiliki beberapa keunggulan sebagai berikut:

   1. Layanan ini tersedia di semua cabang Pos Indonesia di seluruh Indonesia
   2. Layanan ini memiliki jaringan luas hingga ke seluruh pelosok Indonesia
   3. Memiliki tarif yang lebih hemat serta kompetitif

4. Layanan ini memiliki asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan barang kiriman dan pemberian ganti rugi
5. Memiliki fitur lacak status kiriman sehingga posisi dan status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di https://www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161
6. Tersedia layanan pick up service untuk pelanggan khusus.

Selain itu Pos Kilat Khusus memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 30 kg
2. Maksimal ukuran yang ditetapkan baik kiriman yang berbentuk kotak, gulungan panjang maupun yang tidak beraturan adalah sebagai berikut: 2(lebar + tinggi) ≤ 400 cm, dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm.
3. Besar tarif ditentukan dengan cara sebagai berikut:
    a. Menggunakan berat aktual kiriman
    b. Menggunakan hitungan volumetric untuk kotak atau gulungan yang dikonversikan menjadi berat dengan rumusan (panjang x lebar x tinggi x 1kg): Rp.6.000.
4. Penyerahan kiriman dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan, yaitu:
    a. Kiriman bisa diantar ke alamat penerima
    b. Kiriman bisa langsung diambil di kantor pos tujuan.
5. Standar Waktu Penyerahan (SWP) 2 sampai dengan 7 hari.

3. Pos Instan

Merupakan layanan pengiriman paket same day service yaitu paket dijamin akan sampai pada hari yang sama dengan syarat lokasi tujuan masih didalam kota yang sama. Layanan ini memiliki standar waktu penyerahan maksimal 9 jam setelah barang diterima oleh Pos Indonesia dan biasanya digunakan oleh perusahaan atau kantor untuk mengirimkan dokumen. Layanan ini memiliki beberapa keunggulan sebagai berikut:

1. Layanan ini memiliki tarif yang kompetitif, dengan tingkat berat maksimal paket 10 kg
2. Layanan bisa dilakukan di loket kantor pos, Agenpos dan aplikasi PosAja!
3. Menyediakan layanan pick up gratis oleh pasukan O-Ranger dengan menghubungi Call Center 161 yang siap melayani 24 jam
4. Menyediakan layanan COD (*Cash on Delivery*)
5. Layanan ini dapat memberikan notifikasi yang akan dikirim kepada penerima barang sesaat setelah barang dikirimkan.
6. Layanan ini menyediakan asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dan pemberian ganti rugi
7. Memiliki fitur Lacak Status Kiriman sehingga posisi dan status kiriman dapat dilacak melalui: Web resmi Pos Indonesia https://www.posindonesia.co.id atau Halo Pos 161.

4. Pos Express

Merupakan layanan premium yang dimiliki Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh kota Provinsi wilayah Indonesia. Layanan ini memiliki standar waktu pengiriman sehari setelah barang diterima oleh Pos Indonesia. Namun layanan ini hanya tersedia untuk pengiriman antar kota Provinsi sehingga apabila lokasi penerima berada diluar jangkauan, estimasi waktu paket sampai kemungkinan akan bertambah. Layanan ini memiliki beberapa keunggulan sebagai berikut:

1. Layanan ini termasuk layanan premium yang tersedia di semua cabang Utama PT Pos Indonesia di seluruh Indonesia
2. Memiliki waktu tempuh dengan estimasi kiriman maksimal satu hari sampai sejak barang diposkan
3. Layanan dengan tarif kompetitif dan mampu bersaing dengan jasa pengiriman lain
4. Layanan ini memiliki asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dan pemberian ganti rugi
5. Memiliki fitur lacak status kiriman sehingga posisi dan status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di https://www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161
6. Tersedia layanan pick up service untuk pelanggan khusus

Selain itu Pos Express memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 30 kg
2. Maksimal ukuran yang ditetapkan baik kiriman yang berbentuk kotak, gulungan panjang maupun yang tidak beraturan adalah sebagai berikut: 2(lebar + tinggi) ≤ 400 cm, dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm.
3. Besar tarif ditentukan dengan cara sebagai berikut:
    a. Menggunakan berat aktual kiriman
    b. Menggunakan hitungan volumetric untuk kotak atau gulungan yang dikonversikan menjadi berat dengan rumusan (panjang x lebar x tinggi x 1kg): Rp.6.000.
4. Penyerahan kiriman dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan, yaitu :
    a. Kiriman diantar ke alamat penerima
    b. Kiriman bisa diambil di kantor pos tujuan.
5. Standar Waktu Penyerahan (SWP) adalah 1 hari.

1.2 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong berbagai sektor industri untuk mengadopsi sistem digital guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, kualitas layanan, dan daya saing. Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi dalam pengelolaan operasional menjadi kebutuhan utama, terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang layanan ingka. Salah satu sektor yang terkena dampak signifikan dari kemajuan teknologi adalah industri layanan pos dan logistik PT. Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan milik BUMN yang telah lama berperan sebagai layanan publik yang

berupa bisnis komunikasi dan informasi tentang perposan di Indonesia, bisnis keuangan, dan bisnis logistik yang handal di Indonesia. Namun, seiring berjalannya waktu dan meningkatnya persaingan dari perusahaan logistik swasta dan kebutuhan masyarakat, PT. Pos Indonesia (Persero) saat ini memerlukan pengembangan inovasi dalam manajemen operasionalnya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi digital seperti MileApp.

MileApp merupakan sebuah sistem informasi manajemen operasional berbasis aplikasi yang dimana aplikasi ini dirancang untuk membantu memantau, mengelola, dan menganalisis berbagai aktivitas operasional secara lebih efisien. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengelolaan operasional kantor cabang, termasuk Kantor Pos Indonesia Cabang Tanjungpandan.

Kantor Pos Tanjung Pandan, yang berlokasi strategis di pusat kota Kabupaten Belitung, Kepulauan Bangka Belitung, memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat setempat. Sebagai salah satu unit layanan PT. Pos Indonesia, kantor ini melayani pengiriman surat, paket, serta layanan keuangan seperti transfer uang dan pembayaran tagihan. Dalam menjalankan tugasnya, kantor cabang ini menghadapi berbagai tantangan operasional, termasuk efisiensi distribusi barang, manajemen sumber daya manusia, serta koordinasi antar unit. Dengan meningkatnya volume transaksi dan kebutuhan pelanggan, diperlukan sistem informasi yang mampu mendukung pengelolaan operasional secara lebih terstruktur dan terintegrasi.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Kantor Pos Tanjung Pandan adalah pengelolaan logistik dan pengiriman barang yang cepat dan akurat. Dalam era dimana kecepatan pelayanan

menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan, Kantor Pos Tanjung Pandan membutuhkan solusi teknologi yang mampu memberikan informasi real-time mengenai status pengiriman, jadwal operasional, serta koordinasi antara pengirim dan penerima barang. Sistem manual atau semi-digital yang selama ini digunakan memiliki keterbatasan dalam memproses data secara efisien, sehingga sering kali menyebabkan keterlambatan atau ketidakakuratan informasi.

MileApp hadir sebagai solusi yang mampu mengatasi tantangan tersebut. Aplikasi ini dirancang untuk membantu pengelolaan operasional logistik dengan fitur-fitur seperti pelacakan pengiriman secara real-time, manajemen tugas, pengelolaan rute distribusi, serta analisis data operasional. Dengan menggunakan MileApp, Kantor Pos Tanjung Pandan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi risiko kesalahan operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Selain itu, pemanfaatan MileApp juga mendukung upaya digitalisasi yang sejalan dengan visi PT. Pos Indonesia untuk menjadi perusahaan logistik modern yang berdaya saing tinggi di tingkat nasional maupun internasional.

Manfaat lain yang diharapkan dari penggunaan MileApp adalah kemampuannya dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*). Dengan adanya data operasional yang terintegrasi, manajemen Kantor Pos Tanjungpandan dapat memantau kinerja layanan secara lebih akurat dan mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini penting mengingat persaingan di industri logistik semakin ketat, dengan hadirnya perusahaan-perusahaan swasta yang menawarkan layanan serupa dengan keunggulan teknologi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses integrasi MileApp Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan dalam penerapan MileApp?
3. Bagaimana dampak dari penerapan MileApp terhadap efisiensi operasional PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan?

1.4 Tujuan Magang

Pelaksanaan magang ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mempelajari proses integrasi MileApp pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan dalam penerapan MileApp.
3. Untuk mengevaluasi dampak penerapan MileApp terhadap efisiensi operasional PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan.
4. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi jalur magang.

1.5 Manfaat Magang

Kegiatan magang ini memiliki banyak manfaat positif baik bagi pihak universitas, perusahaan, dan tentu saja mahasiswa itu sendiri.

1.5.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Belajar untuk memanfaatkan dan menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan.
2. Meningkatkan kemampuan soft skill mahasiswa.
3. Menjadikan mahasiswa menjadi profesional dalam bekerja.
4. Memperoleh jaringan dengan perusahaan tempat magang.

1.5.2. Manfaat Bagi Universitas

1. Sebagai sarana untuk menguji kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori-teori dalam praktik lapangan.
2. Memberikan mahasiswa pengalaman dalam dunia pekerjaan .
3. Memperluas jaringan Universitas.

1.5.3. Manfaat bagi Perusahaan

1. Sebagai jembatan penghubung antara perusahaan dengan institusi Pendidikan.
2. Perusahaan mendapatkan tenaga kerja tambahan.
3. menjadi salah satu bentuk pengabdian perusahaan terhadap masyarakat dengan memberikan edukasi kepada generasi muda.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah Sebuah sistem berbasis komputer tempat berbagai informasi tersedia dan dapat diakses bersama oleh sejumlah pengguna yang memiliki kebutuhan informasi sama (Raymond McLeod). Sistem informasi ini dapat membantu manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan yang efektif dan tepat sehingga proses bisnis menjadi lebih efisien dan optimal.

Adapun pengertian sistem informasi manajemen menurut para ahli.. Sistem informasi manajemen merupakan prosedur logis dan rasional dalam melakukan atau merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain (James Havery). Sistem informasi manajemen adalah kumpulan hardware dan software yang dirancang untuk merubah data ke dalam bentuk informasi yang berguna (Bodnar dan Hopwood). Sistem Informasi manajemen merupakan sebuah sistem terintegrasi yang digunakan dalam penyajian informasi untuk mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan di sebuah organisasi (Davis).

Sehingga sistem informasi manajemen dapat dikatakan sebagai serangkaian sistematika dan teknologi yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang mempermudah kegiatan operasional perusahaan agar mencapai efisiensi.

2.1.2. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi merupakan seperangkat komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi (Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, 2018). Sistem informasi manajemen sangat penting bagi perusahaan karena berkaitan dengan kegiatan operasional. Berikut ini berbagai fungsi sistem informasi manajemen.

1. Pengumpulan Data, Sistem informasi manajemen berperan sebagai penyedia informasi dengan mengumpulkan berbagai data dari berbagai sumber yang dibutuhkan yang nantinya akan digunakan dalam analisis dan pengambilan keputusan manajerial.
2. Penyimpanan Data, Sistem informasi manajemen menjadi tempat untuk menyimpan data yang terstruktur dan mudah untuk diakses apabila dibutuhkan serta memiliki keamanan yang baik sehingga tidak mudah disalahgunakan pihak luar.
3. Pengolahan Data, Sistem informasi manajemen dapat merubah atau memproses data mentah menjadi informasi yang berguna melalui proses pengelolaan yang efektif.
4. Distribusi Informasi, Sistem informasi manajemen dapat menyalurkan berbagai informasi secara efektif dan efisien kepada berbagai bagian yang membutuhkan dalam mendukung kegiatan operasional dan strategis.
5. Dukungan Keputusan, Sistem informasi manajemen dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan dengan menyediakan data yang akurat dan relevan.
6. Operasional dan Strategis, Sistem informasi manajemen dapat membantu kegiatan operasional perusahaan hingga membantu

dalam merancang strategi untuk masa depan yang strategis dengan informasi yang dimilikinya.

7. Monitoring dan Evaluasi, Sistem informasi manajemen dapat membantu perusahaan dalam memonitor kinerja dan mengevaluasi dari berbagai kegiatan perusahaan serta melakukan perbaikan berdasarkan informasi yang diperoleh.

2.1.3. Jenis Jenis Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam transformasi teratur (O'Brien). Terdapat berbagai jenis sistem informasi manajemen yang dapat membantu kegiatan operasional perusahaan. Jenis sistem informasi manajemen yang dipilih tergantung dengan kebutuhan dan kegiatan operasional perusahaan itu sendiri. Berikut jenis jenis sistem informasi manajemen yang bisa digunakan perusahaan untuk membantu kegiatan operasionalnya.

1. Keuangan, Sistem Informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam mengelola informasi keuangan dan transaksional seperti pembayaran dan laporan keuangan.
2. Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam mengelola data karyawan, berupa informasi personal, absensi, dan kinerja.
3. Produksi, Sistem Informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam mengelola informasi terkait produk maupun layanan, termasuk jadwal produksi dan penyimpanan bahan baku.
4. Persediaan, Sistem Informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam memantau dan mengelola persediaan stok hingga permintaan barang

5. Pemasaran, Sistem Informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam penyediaan data penjualan, promosu, hingga analisis pasar untuk perancangan strategi pemasaran.
6. Pelanggan, Sistem Informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam mengumpulkan informasi tentang pelanggan seperti sejarah transaksi dan preferensi produk atau layanan.
7. Logistik, Sistem Informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam memantau proses kegiatan pengiriman atau distribusi produk yang mencakup rute serta jadwal pengiriman.

2.1.4. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan Kumpulan dari sistem apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berkaitan satu sama lain dan memiliki fungsi dalam hal pengevaluasian, pengendalian dan perbaikan berkelanjutan (Azhar Susanto, 2017). Berdasarkan pengertian tersebut sistem informasi manajemen memiliki banyak manfaat bagi perusahaan terutama untuk efisiensi kegiatan operasional. Berikut ini berbagai manfaat sistem informasi manajemen bagi perusahaan

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional, Sistem Informasi manajemen dapat membuat beberapa proses operasional perusahaan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu menjadi otomatis sehingga membuat kegiatan menjadi lebih efisien dari segi waktu maupun biaya.
2. Meningkatkan Kualitas Pengambilan Keputusan, Sistem Informasi manajemen menyediakan informasi yang akurat dan relevan sehingga membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih berkualitas.
3. Meningkatkan Produktivitas, Sistem Informasi manajemen menyediakan akses kepada informasi yang dibutuhkan dan

mempermudah karyawan dalam memperoleh informasi sehingga dapat fokus dalam menjalankan tugas-tugas yang lebih penting serta meningkatkan produktivitas.

4. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi manajemen membuat proses informasi lebih cepat dan meningkatkan proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Meminimalkan Kesalahan, Sistem Informasi manajemen dapat membantu mengurangi kesalahan manusia dalam proses pengolahan data dan informasi yang meningkatkan kualitas keputusan. Sehingga keputusan yang diambil menjadi lebih akurat.

2.1.5. Tantangan Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon dalam bukunya berjudul *Management Information System Managing the Digital Firm* menjelaskan tantangan sistem informasi manajemen berfokus pada keamanan jaringan dan data. Data digital sangat rentan terhadap kerusakan, penyalahgunaan, penipuan, kegagalan perangkat keras dan perangkat lunak. Jaringan internet yang digunakan untuk sistem informasi dapat terkena serangan dan bisa disusupi oleh peretas untuk mengambil data perusahaan. Virus komputer juga dapat menyerang data dan menonaktifkan sistem. Sehingga melakukan implementasi sistem informasi manajemen merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan. berikut ini merupakan tantangan bagi perusahaan bila ingin melakukan implementasi sistem informasi manajemen.

1. Keterbatasan Sumber Daya

   Keterbatasan perusahaan dalam anggaran, waktu, dan kurangnya tenaga ahli dapat menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan. Penerapan sistem informasi manajemen ke dalam

perusahaan membutuhkan anggaran yang tidak sedikit dari pembelian lisensi, pemeliharaan, hingga berbagai peralatan yang diperlukan untuk membantu jalannya sistem. Perusahaan juga memerlukan banyak waktu untuk menerapkan sistem informasi manajemen dimulai dari proses pemilihan vendor yang tepat hingga training atau mencari karyawan yang dapat mengoperasikan sistem informasi manajemen yang akan digunakan perusahaan. Perusahaan juga memerlukan tenaga ahli untuk dapat mengoperasionalkan sistem informasi manajemen dengan baik dan dapat melatih karyawan yang akan membutuhkan sistem informasi manajemen dalam pekerjaannya. Tanpa adanya sumber daya yang cukup implementasi sistem informasi manajemen pada perusahaan dapat terhambat atau bahkan gagal.

2. Kompleksitas Sistem

   Sistem informasi manajemen biasanya memiliki sistem yang kompleks karena mencakup berbagai fungsi dan proses bisnis yang berbeda. Besaran dan luasnya cakupan sistem ini menentukan seberapa kompleksnya sebuah sistem informasi. Semakin banyak fungsi dan proses bisnis suatu perusahaan maka sistem informasi manajemennya menjadi lebih kompleks.

3. Keamanan Data

   Sistem informasi manajemen perlu memikirkan tingkat keamanan data. Sistem informasi manajemen berisis data-data penting perusahaan sehingga membutuhkan perlindungan yang tinggi agar tidak mudah diretas dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Biasanya data-data ini akan melalui proses enkripsi menjadi bentuk kode-kode unik dan hanya orang yang berwenang bisa mengakses datanya. Selain itu

diperlukan adanya data cadangan. Data cadangan ini berisi data yang sama dengan data utama dan akan digunakan apabila terjadi masalah dengan data utama.

4. Resistensi terhadap perubahan

   Adanya penolakan terhadap perubahan oleh tenaga kerja dari dalam perusahaan juga menjadi sebuah tantangan dalam menerapkan sistem informasi manajemen. Karena adanya hal baru artinya mereka perlu mempelajari ulang sistemnya. Selain terkadang tenaga kerja akan merasa tergantikan dengan adanya sistem informasi manajemen yang baru.

5. Integrasi dengan sistem yang sudah ada

   Untuk mencapai hasil yang maksimal sistem informasi manajemen perlu melakukan integrasi dengan sistem yang sudah ada. Biasanya sistem informasi manajemen akan berintegrasi dengan data utama perusahaan. Proses integrasi ini tidak selalu berjalan mulus terkadang ada beberapa aplikasi atau sistem perusahaan yang tidak sesuai dengan sistem informasi manajemen. Sehingga membuat beberapa sistem atau aplikasi tersebut tidak dapat bekerja dengan baik.

2.2 Kerangka Kerja

Kerangka kerja ini berisikan urutan kegiatan dalam penyusunan tugas akhir magang. Untuk memudahkan penyusunan tugas akhir sehingga disusunlah kerangka kerja yang sesuai dengan urutan kegiatan yang dilakukan saat pelaksanaan magang. Berikut merupakan kerangka kerja yang ditujukan untuk menyelesaikan tugas akhir magang.



Gambar 2.1 kerangka kerja tugas akhir magang

Pembuatan tugas akhir dimulai dari persiapan pelaksanaan magang melalui mata kuliah manajemen diri. Dalam mata kuliah ini mahasiswa diberikan pembelajaran sebagai bekal untuk pelaksanaan magang. Selain itu mahasiswa juga diajarkan tata cara penulisan laporan magang dan tugas akhir magang.

Pelaksanaan magang dilakukan di Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan selama kurang lebih 4 bulan. Magang dilakukan pada bagian Mid Mile yang bertugas dalam melakukan distribusi paket ke kota tujuan dan cabang pembantu. Dalam melakukan tugasnya Mid Mile dibantu oleh sistem informasi manajemen. Dengan menggunakan sistem

informasi manajemen dapat mempercepat proses distribusi karena mengurangi pekerjaan fisik seperti menulis laporan.

Pada saat melakukan magang di bagian Mid Mile ditemukan bahwa Pos Indonesia telah menggunakan sistem informasi manajemen yang baru yaitu MileApp. Sistem informasi manajemen ini berbeda dengan yang dipakai oleh Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan sebelumya. Sehingga hal ini pasti akan berdampak pada kegiatan operasional disana.

Hasil temuan ini kemudian dipelajari lebih lanjut lalu dimuat kedalam laporan hasil magang. Laporan hasil magang akan menjadi pendahuluan dalam penulisan tugas akhir magang. Kemudian dilanjutkan dengan penulisan tugas akhir magang.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2011). Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 1989).

Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk memahami fenomena dari sudut pandang subjek penelitian, dengan penekanan pada deskripsi, interpretasi, dan pemahaman mendalam. Sehingga peneliti perlu memiliki dasar dan teori yang kuat disertai wawasan yang luas untuk memahami dan menganalisis, dan mengkonstruksi objek yang diteliti. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, perkembangan teoritis, melihat kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

3.2 Pendekatan Penelitian

Tinjauan pustaka adalah ringkasan tertulis dari artikel jurnal, buku, dan dokumen lain yang menggambarkan kondisi informasi masa lalu dan masa kini, mengorganisasikan literatur ke dalam topik-topik, dan mendokumentasikan kebutuhan untuk studi yang diusulkan (Creswell, 2005). Tinjauan pustaka menggunakan buku-buku dan literatur lainnya sebagai objek yang utama.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi sama dengan dilakukannya kegiatan magang bertempat di Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan di Jl. Merdeka No.12. yang berada di pusat kota Tanjung Pandan.

3.4 Data dan Jenis Data

Penelitian memerlukan data dengan sumber yang jelas dari mana asalnya. Data merupakan sekumpulan informasi yang bersifat faktual bisa juga berbentuk angka atau symbol dan dapat diolah untuk memberikan informasi, pemahaman, atau menjadi dasar pengambilan keputusan. Kemudian data yang sudah didapat dapat dibagi dua macam yaitu:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau objek penelitian (Sugiyono, 2011). Data primer merupakan sumber data pertama yang bersifat langsung memberikan informasi. Data ini bisa didapatkan melalui wawancara dengan responden, melakukan observasi langsung di lapangan, atau menggunakan sebaran kuesioner kepada subjek penelitian. Peneliti berperan aktif dalam proses pengumpulan data primer. Data ini dikumpulkan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian untuk menjawab masalah penelitian yang spesifik.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh peneliti sendiri (Sugiyono, 2011). Data sekunder merupakan data yang bersumber dari pihak lain. Data ini dapat berupa dokumen, laporan, atau arsip yang sudah tersedia dan dikelola oleh instansi atau suatu Lembaga. Data sekunder sering digunakan sebagai data pendukung dalam melakukan penelitian untuk melengkapi data primer,

memvalidasi data primer, dan mengurangi biaya serta waktu penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan demi mendapatkan hasil akhir penelitian. Pengumpulan data dilakukan untuk memperdalam penelitian menyesuaikan dengan teori yang digunakan oleh penulis. Data tersebut kemudian akan digunakan untuk membuktikan hipotesis penulis secara empiris.

Metode pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Data-data ini dikumpulkan demi mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Terdapat berbagai macam metode pengumpulan data yang dapat dipilih oleh penulis dalam sebuah penelitian. Metode pengumpulan data tersebut dapat bekerja dengan baik jika hanya digunakan sendiri-sendiri. Namun peneliti bisa saja menggunakan beberapa macam metode pengumpulan data dalam suatu penelitian untuk mendapatkan informasi yang lebih mendetail. Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

   Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2011). Observasi adalah proses pemerolehan data dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan orang serta lokasi dilakukannya penelitian (Creswell).

   Terdapat berbagai macam jenis observasi yang dapat dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Observasi Partisipan. Penulis melakukan pengamatan secara aktif dan merasakan langsung kegiatan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2011). Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara (Moleong, 2014).

Teknik wawancara merupakan pengumpulan data melalui tanya jawab antara pewawancara dan response demi mendapatkan informasi tentang suatu topik. Wawancara merupakan percakapan dengan suatu tujuan tertentu melalui pertukaran informasi atau mengumpulkan jawaban melalui tanya jawab lisan. Penulis melakukan wawancara semi terstruktur menyesuaikan dengan keadaan magang yang memerlukan waktu selama empat bulan.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2016). Analisis dokumen merupakan sumber data teks yang baik dalam studi kualitatif termasuk memahami fenomena sentral melalui berbagai jenis dokumen, baik publik maupun pribadi (Creswell, 2015).

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data secara tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Metode ini melakukan pengumpulan data dari berbagai macam dokumen yang nantinya akan digunakan sebagai bahan analisis. Terdapat dua jenis dokumen yaitu dokumen primer dan sekunder. Penulis menggunakan laporan primer dan sekunder untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Dokumen primer merupakan sumber informasi asli yang dibuat oleh orang yang terlibat langsung dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumen primer berupa laporan hasil penelitian dan makalah ilmiah. Sedangkan dokumen sekunder merupakan sumber informasi yang telah melalui berbagai proses dan bersumber dari

dokumen primer dan sumber lain yang tersedia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumen sekunder berupa laporan tahunan perusahaan.

3.6 Metode Analisis

Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat Kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017). Penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu situasi, termasuk identifikasi atribut fenomena berdasarkan observasi (Williams, 2007).

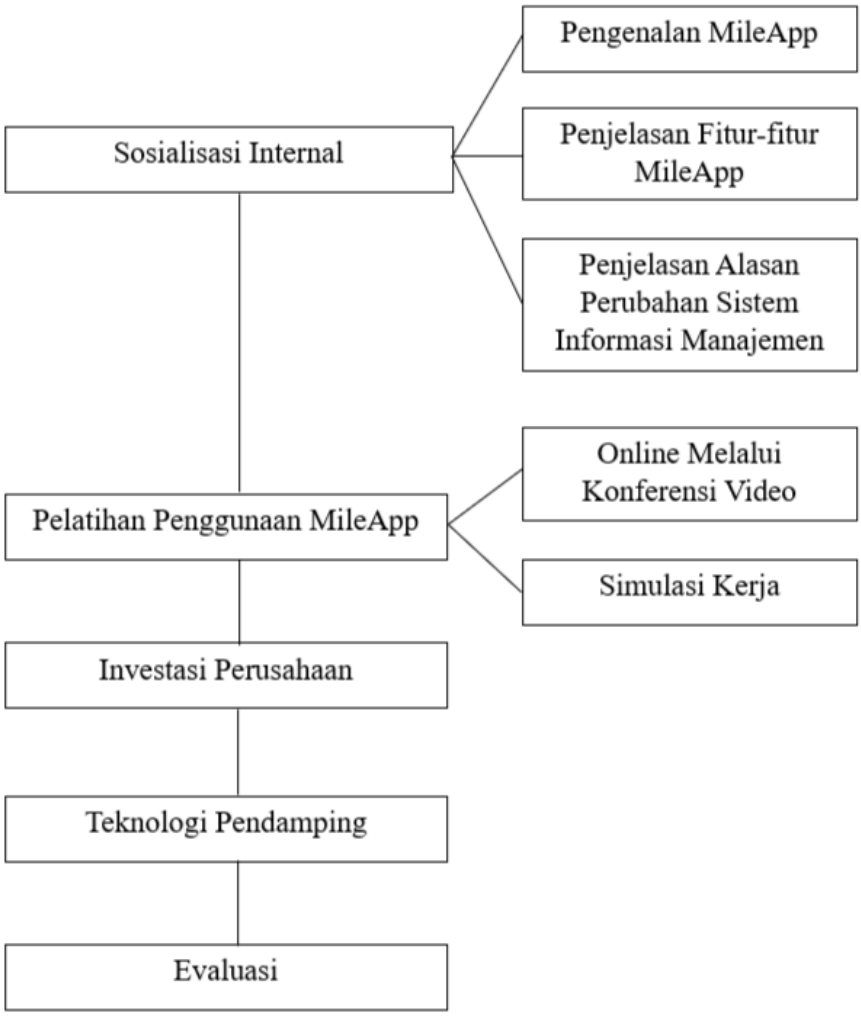
Analisis deskriptif merupakan sebuah metode untuk meringkas dan mendeskripsikan data penelitian tanpa membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode ini berfokus pada deskripsi dan penggambaran data yang ada berdasarkan hasil observasi. Penulis memilih metode ini karena akan menggambarkan dan menjelaskan proses atau prosedur yang terjadi dalam suatu perusahaan.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN MAGANG

4.1. Tahap Integrasi MileApp pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Penerapan teknologi baru merupakan sebuah tantangan bagi sebuah perusahan. Perusahaan perlu menyiapkan banyak hal dari sumber daya manusia hingga peralatan yang digunakan agar penerapannya berjalan lancar dan tidak mengganggu operasional perusahaan. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan sendiri telah melakukan beberapa cara untuk menerapkan MileApp dalam kegiatan operasionalnya.



Gambar 4.1 Flowchart Tahap Integrasi MileApp pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Untuk mempermudah dalam menjelaskan tahap integrasi MileApp pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan dibuatlah flowchart seperti diatas. Flowchart tersebut menunjukkan tahapan proses integrasi MileApp pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan. Tahapan dimulai dari melakukan sosialisasi internal, kemudian melakukan pelatihan,

investasi perusahaan untuk mendukung proses integrasi, teknologi pendamping untuk membantu jalannya kegiatan, dan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang sudah dilakukan sebelumnya. Penjelasan lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut.

4.1.1. Sosialisasi Internal

Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan mengumumkan adanya sosialisasi internal terkait dengan perubahan sistem informasi manajemen yang digunakan dalam kegiatan operasionalnya. Perubahan tersebut menyangkut sistem informasi manajemen yang digunakan dalam kegiatan pengiriman barang. Kemudian Pos Indonesia akan mengumumkan bagian-bagian yang akan terkena dampak langsung yaitu First Mile atau loket, Mid Mile atau bagian proses distribusi, dan Last Mile yaitu kurir.

Integrated Postal Operations System atau IPOS merupakan sistem informasi manajemen utama yang sejak lama membantu operasional Pos Indonesia. IPOS membantu pada bagian penerimaan, pemrosesan, dan pelacakan pengiriman barang. Secara garis besar sistem informasi manajemen ini membantu Pos Indonesia dalam proses pengiriman barang dari pengirim hingga sampai ke tangan penerima yang tepat.

IPOS merupakan gebrakan dari Pos Indonesia untuk mengikuti perkembangan teknologi pada zamannya. Sistem ini mengurangi pencatatan manual sehingga mengurangi tingkat kesalahan dalam proses pengiriman barang. Selain itu dengan adanya sistem barcode dapat memudahkan dan mempercepat pemrosesan pengiriman barang.

MileApp memiliki teknologi yang lebih maju jika dibandingkan dengan IPOS. MileApp kemudian akan menggantikan IPOS sebagai sistem informasi manajemen dalam pengiriman

barang. Perubahan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi Pos Indonesia.

4.1.1.1. Penjelasan Alasan Perubahan Sistem Informasi Manajemen

Terdapat beberapa alasan mengapa Pos Indonesia memilih untuk mengubah sistem informasi manajemen yang sebelumnya menggunakan IPOS menjadi Mile.app. Namun keterbatasan teknologi yang dimiliki oleh sistem manajemen informasi IPOS menjadi alasan utama mengapa Pos Indonesia perlu menggantinya menjadi MileApp. Seperti pada saat prosess input barang jika menggunakan IPOS akan lebih lambat dibandingkan dengan menggunakan MileApps.

Jika Pos Indonesia memilih untuk mengembangkan teknologi IPOS berarti akan menambah beban bagi perusahaan. Pos Indonesia akan membutuhkan tenaga kerja ahli dan membentuk divisi pengembangan. Kemudian Pos Indonesia juga akan membutuhkan waktu yang banyak untuk melakukan riset. Selain itu biaya yang dikeluarkan untuk gaji tenaga kerja, server, penyimpanan, penyimpanan cadangan, dan daya listrik akan sangat membebani finansial Pos Indonesia.

Selain itu MileApps memiliki banyak fitur yang dapat membantu kegiatan operasional pos Indonesia menjadi lebih efisien. Seperti perencanaan urutan pengiriman, menunjukkan lokasi penerima melalui map, bukti digital yang mempercepat proses pengiriman barang. Selain itu MileApp membantu pekerjaan supervisor dalam melakukan pengawasan dengan adanya fitur *live tracking* yang menunjukkan posisi kurir secara langsung, dan pelaporan

otomatis yang memberikan data rekonsiliasi COD hingga tingkat keberhasilan pengiriman masing-masing kurir.

4.1.1.2. Pengenalan MileApp

MileApp adalah aplikasi berbasis teknologi yang bertujuan untuk efisiensi kegiatan operasional lapangan perusahaan. MileApp menawarkan beberapa fitur yang dapat membantu perusahaan melakukan efisiensi operasional lapangan dalam proses perencanaan, eksekusi pekerjaan lapangan, hingga pemantauan dan pelaporan.

MileApp merupakan aplikasi yang dibuat oleh perusahaan dalam negeri dengan fokus pasar Indonesia. Sehingga aplikasi MileApp dibuat sesuai dengan keadaan teknologi dan kebutuhan perusahaan Indonesia. MileApp yang dibuat menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan-perusahaan di Indonesia seperti Pos Indonesia.

MileApp bisa melakukan perencanaan pengiriman yang efisien melalui optimasi rute otomatis. Optimasi rute otomatis akan melakukan analisis terhadap lokasi, volume paket, kepadatan lalu lintas, serta kapasitas kendaraan lalu sistem akan membuatkan rute terpendek untuk menuju lokasi tujuan.

MileApp membantu melakukan eksekusi lapangan dengan lebih efisien. MileApp yang terintegrasi dengan Google Map dapat memantau kondisi kepadatan lalu lintas menuju lokasi tujuan. Kemudian MileApp akan membantu membantu memberikan arahan dan rute yang lebih cepat

MileApp bisa melakukan monitoring secara langsung atau real-time terhadap informasi tentang paket.

MileApp juga dapat melakukan monitoring terhadap kurir yang ditugaskan untuk mengirimkan paket ke penerima. Sehingga informasi lokasi terakhir paket akan terus tercatat dan dapat dilihat oleh pemilik resi pengiriman melalui website Pos Indonesia.

MileApp menggunakan bukti pengiriman elektronik yang langsung tersinkronisasi dengan sistem pusat PT Pos Indonesia. Kurir hanya perlu mengunggah bukti digital berupa foto paket diterima, tanda tangan penerima, dan catatan khusus. Dengan adanya bukti pengiriman elektronik ini dapat mempercepat proses pengiriman barang.

MileApp juga membantu dalam pencatatan manajemen Cash on Delivery atau COD dimana pencatatan nominal pembayaran yang dilakukan di aplikasi oleh kurir akan diterima dan otomatis terekam dalam laporan keuangan. Kurir akan menyetorkan uang sesuai jumlah yang telah tercatat oleh sistem.

MileApp membantu dalam melakukan pemantauan secara langsung dan pelaporan otomatis. Dengan adanya fitur live tracking dashboard supervisor dapat memantau pergerakan kurir, status pengiriman, dan pembayaran COD secara langsung. MileApp juga menyediakan laporan berupa rekonsiliasi dana COD masing-masing kurir. Rekonsiliasi dana COD adalah proses validasi kebenaran data transaksi COD dengan membandingkan catatan pelanggan dan penjual. MileApp juga menampilkan tingkat keberhasilan pengiriman tiap kurir.

4.1.1.3. Penjelasan Fitur-Fitur MileApp

MileApp memiliki berbagai fitur yang sebelumnya tidak dimiliki oleh IPOS seperti optimasi rute otomatis, pelacakan langsung (*live tracking*), dan digitalisasi bukti pengiriman. Optimasi rute otomatis memungkinkan untuk membantu kurir untuk mengantarkan barang secara efisien dan tepat ke tangan penerima. Fitur ini akan membuat urutan paket yang akan dikirimkan dengan urutan dari yang terdekat hingga paling jauh dari zona pengirimannya. Setelah itu sistem akan membuat rute yang paling cepat untuk mengantarkan paket secara berurutan dan ditampilkan di dalam aplikasi kurir.

Live tracking atau pelacakan langsung memungkinkan supervisor yang bertanggung jawab atas kurir melihat dan mengetahui secara langsung keadaan proses pengiriman. Sehingga supervisor dapat melihat progress pengiriman yang dilakukan oleh kurir. Fitur ini memungkinkan supervisor melihat lokasi kurir-kurir yang sudah ditugaskan melalui map yang ada di aplikasi.

Digitalisasi bukti pengiriman merupakan bukti bahwa paket telah sampai ke tangan penerima atau orang yang berkaitan. Kurir akan meminta tanda tangan penerima dan mengambil foto paket beserta penerimanya. Fitur ini membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik dan mempercepat proses pengiriman paket.

4.1.2. Pelatihan Penggunaan MileApp

Agar penerapan sistem informasi manajemen dapat berjalan dengan baik maka diperlukan pelatihan. Pelatihan penggunaan MileApp dilakukan dengan dua tahap yaitu melalui pelatihan online

untuk mempelajari teori-teori dan penjelasan fitur-fitur yang tersedia di MileApp. Kemudian akan melakukan simulasi kerja dengan menggunakan MileApp dengan mengerjakan bagian dan tugas masing-masing.

4.1.2.1. Pelatihan Online Melalui Konferensi Video

Pelatihan online ini dilakukan karena saat melakukan perubahan sistem informasi manajemen bertepatan dengan fase awal pandemi Covid-19. Sehingga demi keamanan bersama pelatihan pertama akan dilakukan secara online melalui konferensi video. Pelatihan ini berisikan pengenalan lebih dalam terhadap fitur-fitur yang ada pada MileApp. Kemudian akan diberikan penjelasan cara penggunaan fitur-fitur tersebut menyesuaikan dengan bagian operasional perusahaan. Sehingga setiap bagian operasional dapat mengerti cara menggunakan MileApp.

4.1.2.2. Simulasi Kerja

Simulasi kerja merupakan pelatihan dengan cara melakukan praktek penggunaan MileApp pada kegiatan operasional. Pelatihan ini memberikan gambaran situasi nyata saat menggunakan MileApp sebagai sistem informasi manajemen untuk kegiatan operasional. Setelah melakukan pelatihan secara online dan mengerti cara menggunakan fitur-fitur pada bagian masing-masing. Maka akan dilakukan simulasi kerja menggunakan MileApp dari awal penerimaan barang di loket, kemudian tahap processing di Mid Mile, hingga tahap penemuan lokasi dan penentuan rute kiriman paket oleh kurir.

4.1.3. Investasi Perusahaan

Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan mempunyai investasi fisik berupa *Mobile Barcode Scanner* yaitu alat mirip dengan ponsel pintar namun dilengkapi dengan perangkat keras khusus untuk pemindaian kode batang. Alat ini memiliki waktu pemindaian yang lebih cepat dibandingkan dengan melakukannya menggunakan ponsel pintar pada umumnya. Kecepatan pemindaian ini didapatkan karena adanya hardware khusus yang terletak di atas alat tersebut. Selain itu alat ini memiliki aksesoris berupa *pistol grip* yaitu aksesoris berbentuk gagang pistol lengkap dengan pelatuknya untuk melakukan pemindaian.



Gambar 4.2 *Mobile Barcode Scanner*
Sumber: allrent.eu



Gambar 4.3 *pistol grip*
Sumber: allrent.eu



Gambar 4.4 *Mobile Barcode Scanner* dengan *pistol grip*
Sumber: allrent.eu



Gambar 4.5 Penggunaan *Mobile Barcode Scanner*
Sumber: dokumen pribadi

4.1.4. Teknologi pendamping yang digunakan untuk menerapkan MileApp

Teknologi pendamping dibutuhkan untuk memperlancar kegiatan operasional. Teknologi pendamping yang digunakan Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan berupa Whatsapp untuk komunikasi dan Google Map untuk mempermudah pekerjaan kurir. Teknologi ini dipilih karena merupakan aplikasi yang umum dan mudah digunakan. Selain itu mayoritas tenaga kerja di Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan menggunakan android sehingga teknologi yang dipilih memang sesuai dengan keadaan di kantor.

Whatsapp merupakan aplikasi buatan Meta yang biasa diunakan untuk keperluan komunikasi. Whatsapp dipilih agar mempermudah komunikasi jarak jauh antar divisi. Khusus bagian operasional supervisor dapat menggunakan aplikasi ini untuk menghubungi kurir apabila terdapat barang kiriman yang tertinggal atau ada tambahan tugas seperti menjemput pesanan kiriman yang masih satu arah dengan jalur pengantaran.

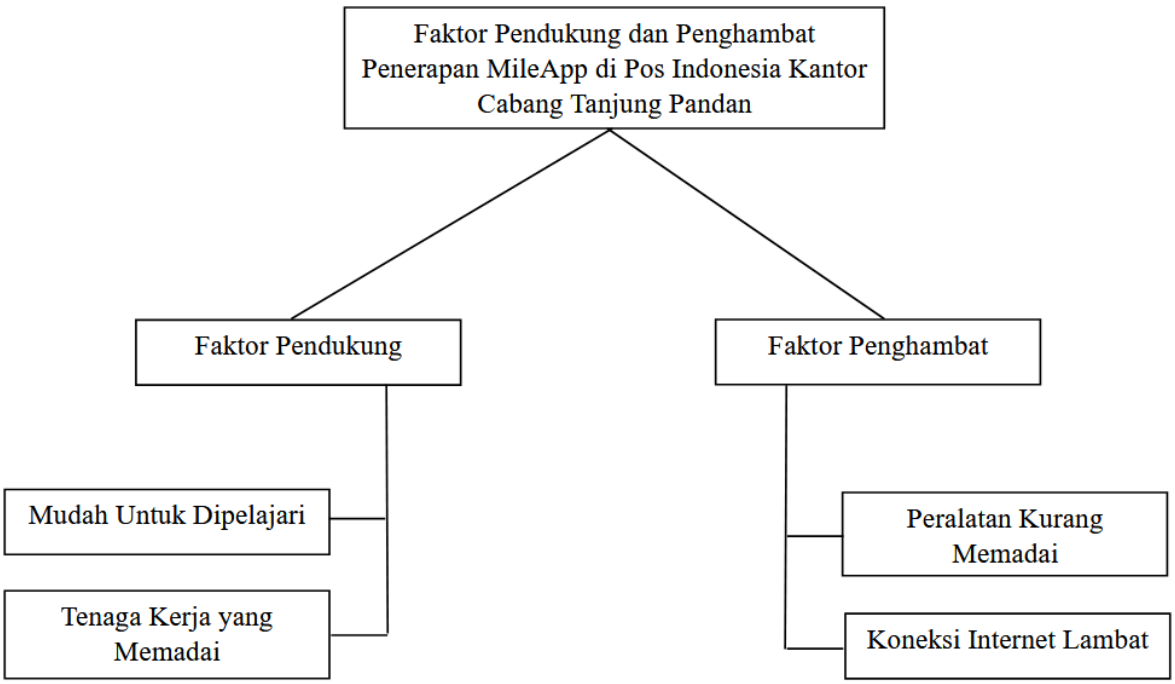
Google Map merupakan aplikasi buatan google yang berfungsi sebagai peta untuk navigasi saat berpergian. Dalam kegiatan operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjungpandan aplikasi ini umumnya digunakan oleh para kurir untuk membantu mereka dalam menemukan lokasi tujuan barang yang akan dikirim. Aplikasi sangat cocok karena menyesuaikan dengan kurir yang ada di Pos Indonesia Cabang Tanjung Pandan semuanya menggunakan android.

4.1.5. Evaluasi

Melakukan evaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan program pelatihan yang telah dilakukan. Dengan adanya evaluasi Pos Indonesia dapat mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan yang telah dicapai serta mengetahui apa yang belum tercapai. Pos Indonesia akan mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan dalam menerapkan sistem informasi manajemen yang baru. Kemudian Pos Indonesia akan memberikan umpan balik kepada karyawan untuk perbaikan demi mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen baru.

4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan MileApp di Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

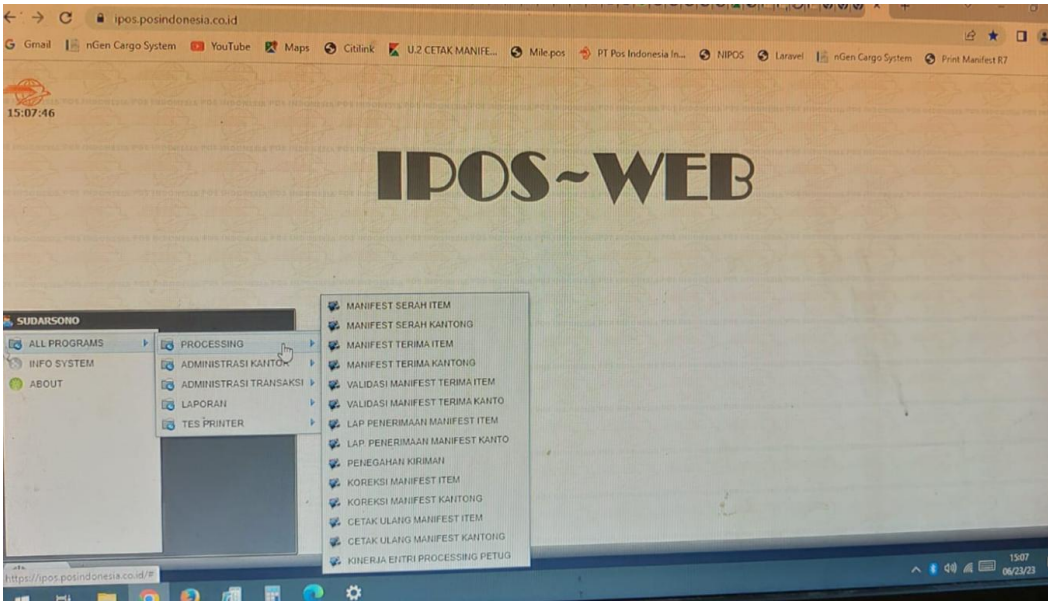
Selama melakukan kegiatan magang ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan MileApp di Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan. Untuk memudahkan dalam menjelaskan faktor-faktor tersebut dibuatlah lah pemetaan pemikiran sebagai berikut.



Gambar 4.6 Pemetaan Pemikiran Faktor Pendukung dan penghambat Penerapan MileApp di Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

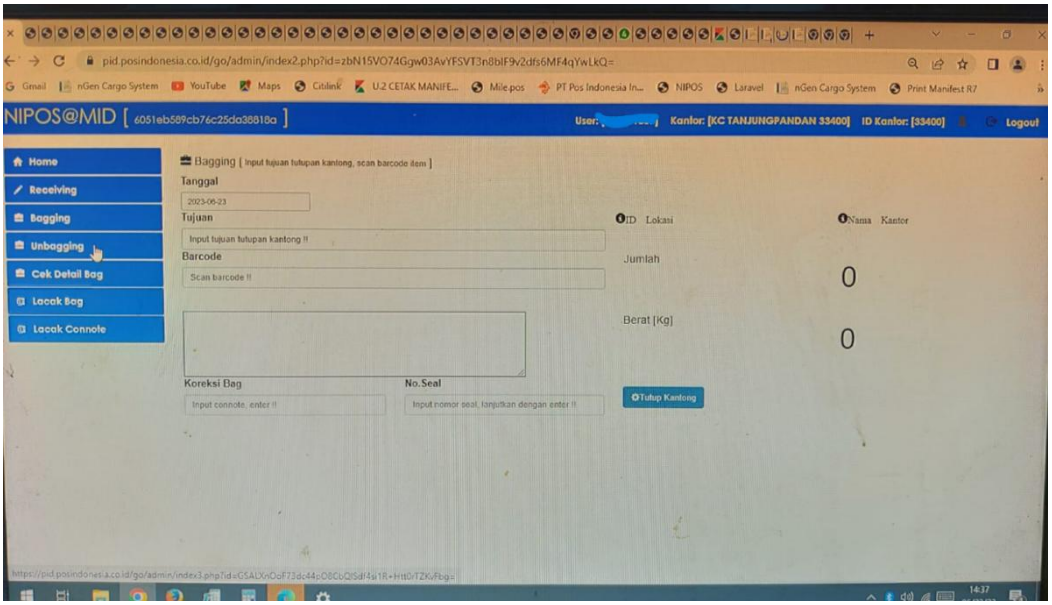
4.2.1 Faktor Pendukung

MileApp memiliki tampilan menu yang lebih simpel sehingga mudah untuk digunakan. Tampilan MileApp jauh lebih simpel jika dibandingkan dengan IPOS yang memiliki banyak sekali menu. Tampilan menu yang simpel ini akan lebih mudah dimengerti dan mempercepat proses pelatihan dalam menggunakan MileApp. Berikut perbandingan tampilan menu IPOS dengan MileApp.



Gambar 4.7 Tampilan IPOS bagian Mid Mile

Sumber: dokumen pribadi



Gambar 4.8 Tampilan MileApp bagian Mid Mile

Sumber: dokumen pribadi

Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa IPOS memiliki tampilan yang lebih rumit jika dibandingkan dengan MileApp. IPOS memiliki menu yang banyak serta menggunakan istilah yang sedikit sulit untuk dipahami. Selain itu MileApp menggunakan kata yang lebih mudah dimengerti sehingga lebih mudah untuk dipelajari.

Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan memiliki banyak tenaga kerja dengan usia muda pada bagian First Mile, Mid Mile, dan Last mile. Tenaga kerja dengan usia muda dinilai akan lebih paham dalam menangani teknologi baru. Dengan adanya tenaga kerja seperti ini membuat penerapan MileApp menjadi lebih mudah karena mereka sudah terbiasa mengikuti perkembangan teknologi. Sehingga mereka dapat dengan mudah menggunakan MileApp tanpa adanya kendala yang berarti.

4.2.2 Faktor Penghambat

Peralatan yang dimiliki bagian Mid Mile di Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan kurang memadai. Pada bagian Mid Mile terdapat dua buah komputer namun hanya satu saja yang masih berfungsi. Selain itu hanya ada satu *Mobile Barcode Scanner* sehingga proses di bagian Mid Mile akan lebih lama apabila terdapat banyak kiriman seperti saat libur panjangan dan mendekati hari besar. Walaupun masih memiliki alat *scanner* yang lama tapi penggunaan alat tersebut harus di dekat komputer untuk melihat apakah data sudah berhasil diinput atau belum.

Selain peralatan yang kurang memadai koneksi internet pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan bisa dibilang kurang baik. Karena pada saat jam sibuk jaringan sering kali melambat dan bahkan hilang koneksi internet.

Fasilitas yang kurang memadai menghambat penerapan MileApps dan menutupi potensi penuh dari sistem informasi yang baru. Hal ini dikarenakan meskipun Pos Indonesia sudah menggunakan sistem informasi yang lebih baik akan tetapi dengan kurangnya fasilitas yang memadai kegiatan operasional tidak dapat berjalan secara optimal.

4.3. Analisis Dampak Penerapan MileApp Pada Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Penerapan MileApp Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan memberikan dampak positif terutama pada bagian operasional. Pengiriman barang menjadi lebih Efisien karena proses di bagian Mid Mile menjadi lebih cepat. Dengan adanya alat pembantu *Mobile Barcode Scanner* membuat pekerjaan bagian Mid Mile menjadi lebih cepat. Karena sifatnya yang portable alat ini sangat mudah untuk dibawa. Alat ini dapat digunakan dimana saja selama dapat terhubung dengan jaringan internet.

MileApp juga membantu mempermudah pekerjaan kurir dalam menemukan lokasi pengiriman, rute pengiriman yang paling optimal, dan pengambilan bukti pengiriman. MileApp yang terintegrasi dengan Google Map membantu kurir dalam menemukan lokasi pengiriman dalam waktu singkat. MileApp juga membantu kurir dalam membuat urutan pengantaran barang yang optimal dari jarak terdekat hingga paling jauh. Selain itu pengambilan bukti pengiriman menjadi lebih mudah dengan adanya tanda tangan digital dan pengambilan foto bahwa barang sudah diterima.

Membantu dan mempermudah supervisor dalam melakukan monitoring. Dengan MileApp supervisor dapat dengan mudah melihat progres dari kurir yang telah ditugaskan untuk mengirimkan barang. Selain

itu dengan adanya fitur *live tracking* atau pelacakan langsung supervisor dapat mengetahui lokasi kurir secara langsung

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Sistem informasi manajemen memiliki peran penting bagi kegiatan operasional perusahaan. Dengan menggunakan sistem informasi manajemen yang tepat kegiatan sebuah perusahaan dapat berjalan lebih efisien. Namun sistem informasi manajemen juga merupakan sebuah teknologi yang akan terus berkembang seiring berjalannya waktu. Sistem informasi manajemen perlu melakukan pengembangan atau beralih menggunakan sistem yang baru. Namun perubahan sistem ini akan menjadi sebuah tantangan bagi sebuah perusahaan.

Pos Indonesia Kantor Cabang Pandan berhasil melakukan perubahan sistem informasi manajemen yang sebelumnya menggunakan IPOS menjadi MileApp. MileApp aplikasi yang dibuat menyesuaikan dengan pasar Indonesia dapat memenuhi kebutuhan Pos Indonesia dalam membantu kegiatan operasionalnya. MileApp memiliki beberapa fitur yang sebelumnya tidak dimiliki oleh IPOS. Seperti Perencanaan Pengiriman, navigasi rute otomatis, bukti pengiriman digital, *live tracking*, melihat progress kurir, rekonsiliasi COD, hingga melihat tingkat keberhasilan pengiriman tiap kurir. Fitur-fitur tersebut membantu kegiatan operasional Pos Indonesia Kantor Cabang tanjung pandan menjadi lebih efisien.

5.2 Rekomendasi

Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan sebaiknya mencoba untuk menyelesaikan masalah internet yang sering bermasalah saat jam sibuk. Karena pilihan provider internet di Belitung terbatas perusahaan sebaiknya melakukan konsultasi dan menyampaikan keluhan tentang permasalahan internet yang sering bermasalah dengan penyedia jasa.

Kemudian meminta mereka membantu menyelesaikan permasalahan internet di kantor. Tergantung dari letak permasalahannya, masalah ini dapat muncul akibat kondisi kabel yang kurang baik, hardware yang kurang memadai, atau bahkan permasalahan datang dari penyedia jasa itu sendiri

Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan perlu menambah ketersediaan peralatan pembantu *Mobile Barcode Scanner.* Dengan menambah jumlah peralatan pembantu tersebut perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional apabila terdapat banyak kiriman barang. Biasanya terdapat banyak kiriman saat menjelang libur panjang dan hari besar proses distribusi di Mid Mile akan lebih cepat karena pekerjaan dapat dikerjakan oleh dua orang secara bersamaan.

Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan perlu meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan kegiatan magang yang dilaksanakan oleh berbagai universitas di Indonesia. Dengan adanya kegiatan magang perusahaan bisa mendapatkan tenaga kerja tambahan dengan latar belakang terpelajar. Selain itu adanya anak magang perusahaan dapat mengetahui permasalahan yang dihadapi serta cara penyelesaiannya dari sudut pandang pihak luar.

DAFTAR PUSTAKA

Pos Indonesia. 2023. *Sejarah Pos Indonesia*. Diakses pada 10 November 2024, dari https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind

Pos Indonesia. 2023. *Kantor regional*. Diakses pada 10 November 2024, dari https://www.posindonesia.co.id/id/pages/kantor-regional

MileApp. 2023. *Kelola Operasi Lapangan End-to-end Dengan Mudah.* Diakses pada 10 November 2023, dari https://mile.app/id

MileApp. 2023. *7 Manfaat Last Mile Delivery Software yang Mungkin Belum Anda Ketahui*. Diakses pada 10 November 2023, dari https://mile.app/id/blog/manfaat-last-mile-delivery-software

Pos Indonesia. 2022. Laporan Tahunan 2022 *Improving Operational Quality to provide better customer service and profitability*

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (15th ed.). Pearson.

Susanto, A. (2017). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan Secara Terpadu* (1st ed.). Lingga Jaya.

Havery, L., James. 2000. *Sistem Informasi*. Jakarta: Mata Satu.

George M. Marakas; James A. 2017. O'brien.*Pengantar Sistem Informasi: Introduction To Information Systems Buku 1.*

Davis, G. B., & Olson, M. H. 1985. *Management information systems: Conceptual foundations, structure, and development*. McGraw-Hill.

Bodnar, George H. Hopwood, William S. 2003. *Sistem Informasi Akuntansi Jilid 1*.

Raymond McLeod, Jr. 1995. *Sistem Informasi Manajemen Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2.*

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Moleong, L. J. (1989). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Hanif, M. Z., Armiati, S., & Choldun, M. I. 2023. *Mile App Monitoring Pengiriman dan Pembayaran Cash On Delivery (COD): Studi Kasus: PT Pos Indonesia (Persero).* Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Alya Shafa Budisurasa, S., & Ariffien, A. 2021. *Analisis Deskriptif Kendala Penerapan Sistem Informasi Logistik Mile App Di Kantor Pos Bekasi 17000.* Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Faiza Firdausi, A., Nurdiansyah, Y., & Permana Sari, R. 2022. *Pengukuran Pengalaman Penggunaan Sistem Milepos Dan Mileapp Worker Pada Perangkat Komputer Dan Handphone Oleh Karyawan PT Pos Indonesia*. Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

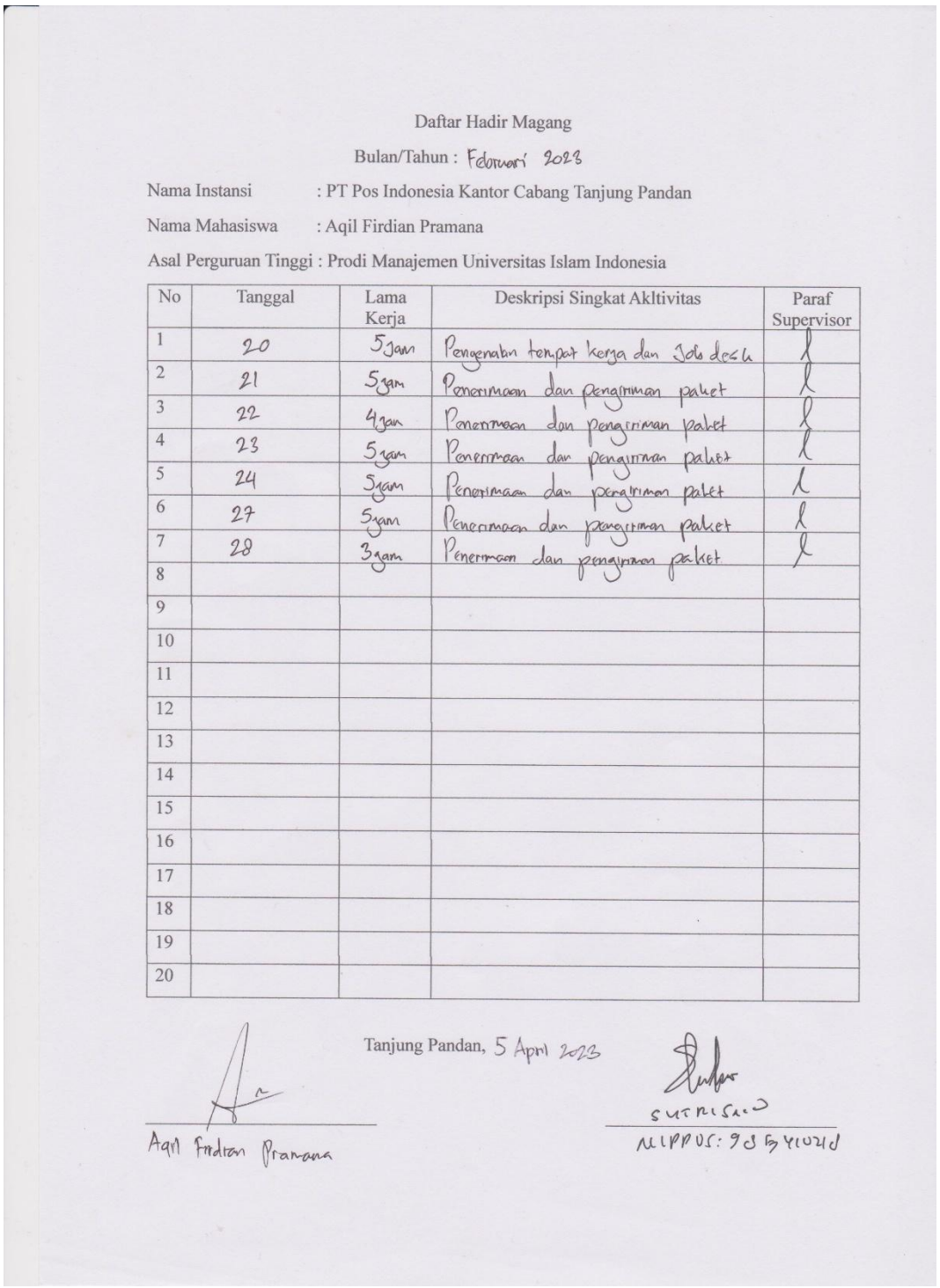
Suyono, A. A., Indianiati, U. N., Rizki, E. M., Hamidah, S., & Jannah, E. N. 2016. *Analisis Aplikasi integrated postal operations system (IPOS) Pada PT. POS Indonesia (Persero) KPRK Jombang Menggunakan Metode PIECES*.

Aditya, R. I., Nur, A., Al Khori, F., & Stifandri, H. (2024). *Pengaruh Sistem Informasi Pada Jasa Pengiriman Barang. Journal Of Informatics And Busisnes* ITTC Indonesia

APRIANTO, M., & Sunardhi, Y. (2021). *Analisis Deskriptif Kendala Penggunaan Sistem Informasi Logistik Ipos-Web Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Bekasi 17000.* Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Hadir Magang



Daftar Hadir Magang

Bulan/Tahun : Februari 2023

Nama Instansi : PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Nama Mahasiswa : Aqil Firdian Pramana

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Akltivitas	Paraf Supervisor
1	20	5jam	Pengenalan tempat kerja dan Job desk	
2	21	5jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
3	22	4jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
4	23	5jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
5	24	5jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
6	27	5jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
7	28	3jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Tanjung Pandan, 5 April 2023

Aqil Firdian Pramana

SUPRISNO

NIPPOS: 9[illegible]

Daftar Hadir Magang

Bulan/Tahun : Maret 2023

Nama Instansi : PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Nama Mahasiswa : Aqil Firdian Pramana

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Akltivitas	Paraf Supervisor
1	1	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
2	2	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
3	3	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
4	6	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
5	7	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
6	8	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
7	9	6 Jam	Menyalurkan bantuan sembako dan PKH Kecamatan Dendang, Kabupaten Belitung timur	
8	10	6 Jam	Penerimaan, pengiriman, dan return paket	
9	13	6 Jam	Penerimaan, pengiriman, dan return paket	
10	14	6 Jam	Penerimaan, pengiriman, dan return paket	
11	15	6 Jam	Penerimaan, pengiriman, dan return paket	
12	16	5 Jam	Penerimaan, pengiriman, dan return paket	
13	17	5 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
14	20	5 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
15	21	5 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
16	24	4 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
17	27	4 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
18	28	5 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
19	29	3 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
20	30	5 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
21	31	5 Jam	Penerimaan dan pengiriman paket	

Tanjung Pandan, 5 April 2023

Aqil Firdian Pramana

Suyadi Saad

NIP 8005: 985410210

Daftar Hadir Magang

Bulan/Tahun : April 2023

Nama Instansi : PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Nama Mahasiswa : Aqil Firdian Pramana

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Akltivitas	Paraf Supervisor
1	1	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
2	3	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
3	4	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
4	5	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
5	6	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
6	7	5	Pembagian bantuan pangan sembako beras	
7	10	8	Pembagian bantuan pangan sembako beras	
8	11	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
9	12	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
10	13	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
11	14	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
12	26	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
13	27	5	Penerimaan dan pengiriman paket	
14	28	5	Penerimaan dan pengiriman paket	

Tanjung Pandan, 10 Mei 2023

Aqil Firdian Pramana

SUTRISNO

Daftar Hadir Magang

Bulan/Tahun : Mei 2023

Nama Instansi : PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Nama Mahasiswa : Aqil Firdian Pramana

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Akltivitas	Paraf Supervisor
1	2	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
2	3	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
3	4	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
4	5	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
5	8	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
6	9	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
7	10	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
8	11	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
9	12	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
10	15	10 jam	Pembagian Bantuan Sembako dan PKH ke Simpang Pesak	
11	16	10 jam	Pembagian Bantuan Sembako dan PKH ke Dendang	
12	17	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
13	19	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
14	22	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
15	23	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
16	24	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
17	25	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
18	26	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
19	29	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
20	30	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	
21	31	5 jam	Penerimaan dan pengiriman paket	

Tanjung Pandan, 7 Juni 2023

Aqil Firdian Pramana

SUTRISNO

Daftar Hadir Magang

Bulan/Tahun : Juni 2023

Nama Instansi : PT Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan

Nama Mahasiswa : Aqil Firdian Pramana

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Akltivitas	Paraf Supervisor
1	2	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
2	5	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
3	6	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
4	7	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
5	8	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
6	9	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
7	12	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
8	13	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
9	14	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
10	15	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
11	16	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
12	19	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
13	20	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
14	21	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
15	22	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
16	23	6	Penerimaan dan pengiriman paket	
17	26	6	Penerimaan dan pengiriman paket	

Tanjung Pandan, 7 Juli 2023

Aqil Firdian Pramana

SUTRISNO

Lampiran 2: Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Waktu Wawancara : 10 Maret 2023

Lokasi Wawancara : Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan di Jl. Merdeka No.12.

Profil Narasumber

Nama : Faisal

Jabatan : Karyawan bagian Mid Mile

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat siang bang Faisal, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dan menjawab beberapa pertanyaan yang akan saya tanyakan hari ini.

Narasumber : Selamat siang juga qil, iya tidak apa-apa kerjaan sekarang juga sudah selesai tinggal mengirim barang ke bandara.

Penulis : Saya dengar sekarang ini sudah tidak menggunakan IPOS lagi dan sudah sepenuhnya menggunakan MileApp?

Narasumber : Iya, sejak awal saya pertama kali masuk tahun 2021 Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan ini sudah menggunakan MileApp secara penuh

Penulis : Apakah bang Faisal pernah menggunakan IPOS sebelumnya?

Narasumber : Saya memang pernah menggunakan IPOS karena memang masih ada barang yang perlu di retur dan masih menggunakan IPOS tapi saya kurang terlalu paham bagaimana cara menggunakanannya.

Penulis : Jika dibandingkan dengan MileApp lebih mudah menggunakan aplikasi yang mana?

Narasumber : MileApp lebih mudah untuk dipakai terutama bagian pilihan tugasnya tidak serumit yang ada di IPOS jadi kesannya lebih simpel.

Penulis : Apakah ada aplikasi lain yang digunakan untuk membantu dalam kegiatan operasional setelah penerapan MileApp ini?

Narasumber : Ada kami mengandalkan grup Whatsapp untuk berkomunikasi misalnya mendapatkan info tentang tugas harian, seperti adanya bag yang perlu diambil, pickup langganan, dan lain sebagainya.

Penulis : Baiklah, saya kira sekian pertanyaan yang saya ingin tanyakan, saya ucapkan terimakasih karena telah meluangkan waktu untuk saya wawancarai.

Narasumber : Sama-sama qil.

Transkrip Wawancara 2

Waktu Wawancara :13 Maret 2023

Lokasi Wawancara : Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan di Jl. Merdeka No.12.

Profil Narasumber

Nama : Yudha

Jabatan : Karyawan bagian Last Mile atau Kurir

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat siang bang Yudha, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dan menjawab beberapa pertanyaan yang akan saya tanyakan hari ini.

Narasumber : Iya tidak apa-apa kiriman hari ini sudah selesai dikomunikasikan dengan penerima jadi nanti tinggal anta raja.

Penulis : Saya dengar sekarang Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjungpandan sudah menggunakan MileApp sepenuhnya dan tidak menggunakan IPOS lagi?

Narasumber : Iya setelah COVID-19 tahun 2021 Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan ini sudah menggunakan MileApp

Penulis : Apakah bang Yudha sebelumnya pernah menggunakan IPOS?

Narasumber : Haha jelas, saya sudah lumayan lama kerja disini jadi pernah menggunakan itu.

Penulis : Jika dibandingkan lebih mudah mana menggunakan IPOS atau MileApps?

Narasumber : Kalau bagi saya sih tidak terlalu ada bedanya karena saya sudah lumayan hafal daerah kiriman saya, tetapi MileApp mempermudah dalam pengambilan bukti bahwa barang sudah diterima dan pelaporan hasil COD.

Penulis : Bukannya MileApps punya fitur rute otomatis dan sudah terhubung dengan Google Map sehingga lebih mudah untuk melakukan pengiriman barang?

Narasumber : Benar MileApp memang punya fitur seperti itu tapi saya sudah menggunakan IPOS sejak awal jadi sudah sangat mengenal wilayah kiriman saya, tetapi fitur MileApps itu lumayan membantu juga bila ada penerima baru yang saya belum pernah mengirimkan ke alamat itu.

Penulis : Tadi saya dengar bang Yudha ada menghubungi penerima paket itu untuk apa?

Narasumber : Ini untuk konfirmasi supaya penerima ada dirumah atau sedang diluar, terutama untuk paket COD yang perlu dibayar, jika tidak ada orangnya nanti setelah keliling harus kembali lagi, tapi jika sudah dikonfirmasi jadi lebih mudah untuk mengirimkan barangnya.

Penulis : Apakah ada aplikasi lain yang digunakan bang Yudha untuk membantu dalam kegiatan pengiriman barang?

Narasumber : Itu tadi untuk menghubungi penerima saya menggunakan Whatsapp, juga sekaligus untuk komunikasi dengan karyawan lainnya, selain itu juga kadang menggunakan Google Maps untuk membantu mencari lokasi penerima.

Penulis : Baiklah, saya kira sekian pertanyaan yang saya ingin tanyakan, saya ucapkan terimakasih karena telah meluangkan waktu untuk saya wawancarai.

Narasumber : sama-sama qil

Transkrip Wawancara 3

Waktu Wawancara :16 Maret 2023

Lokasi Wawancara : Kantor Pos Cabang Tanjung Pandan di Jl. Merdeka No.12.

Profil Narasumber

Nama : Sutrisno

Jabatan : Supervisor Pengendalian Kurir dan Logistik

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat sore bapak Sutrisno, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dan menjawab beberapa pertanyaan dari saya.

Narasumber : Selamat sore juga, tidak apa-apa kerjaan lainnya juga sudah selesai

Penulis : Baik pak, apakah benar Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan sudah mengubah kegiatan operasional pengiriman barang menggunakan MileApp sepenuhnya?

Narasumber : Iya benar, jadi sekarang dari First Mile atau bagian loket, Mid Mile, sampai ke kurir sekarang sudah sepenuhnya menggunakan MileApp.

Penulis : Pada awalnya bagaimana cara menerapkan MileApp di Kantor Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan ini?

Narasumber : Pada awalnya pastinya kita memberitahukan bahwa akan terjadi perubahan pada sistem informasi manajemen yang mempengaruhi kegiatan operasional pengiriman paket di Kantor Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan ini, kemudian kita menjelaskan tentang perubahan terjadi pada bagian apa dan alasan mengapa terjadi perubahan ini. Karena keadaan saat itu masih pada masa awal setelah pandemi kami juga memanfaatkan workplace dan video online untuk pelatihan.

Penulis : Kalau boleh tau bentuk pelatihannya seperti apa saja yah pak?

Narasumber : Pertama kami mengenalkan terlebih dahulu MileApp yang akan menggantikan IPOS kepada bagian-bagian yang terdampak yaitu bagian operasional pengiriman paket dari First Mile hingga Last Mile. Kemudian baru nantinya akan dilakukan simulasi kerja untuk menggunakan MileApp, setelah itu baru dilakukan evaluasi untuk mengetahui hasil pelatihan tersebut.

Penulis : Untuk mendukung jalannya kegiatan operasional menggunakan MileApp apakah Kantor Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan memerlukan peralatan khusus?

Narasumber : Untuk peralatan sebenarnya tidak terlalu khusus, masih bisa menggunakan peralatan yang sebelumnya digunakan saat masih menggunakan IPOS, tetapi untuk membantu pekerjaan agar lebih cepat kami memiliki *Mobile Barcode Scanner* dari Zebra yang diharapkan dapat membantu dalam mempercepat proses distribusi pada Mid Mile.

Penulis : Apakah ada aplikasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional penggunaan MileApp?

Narasumber : Ada grup Whatsapp untuk memberi informasi terutama tentang barang yang perlu diambil, pesanan pick up dari langganan, dan lain-lain.

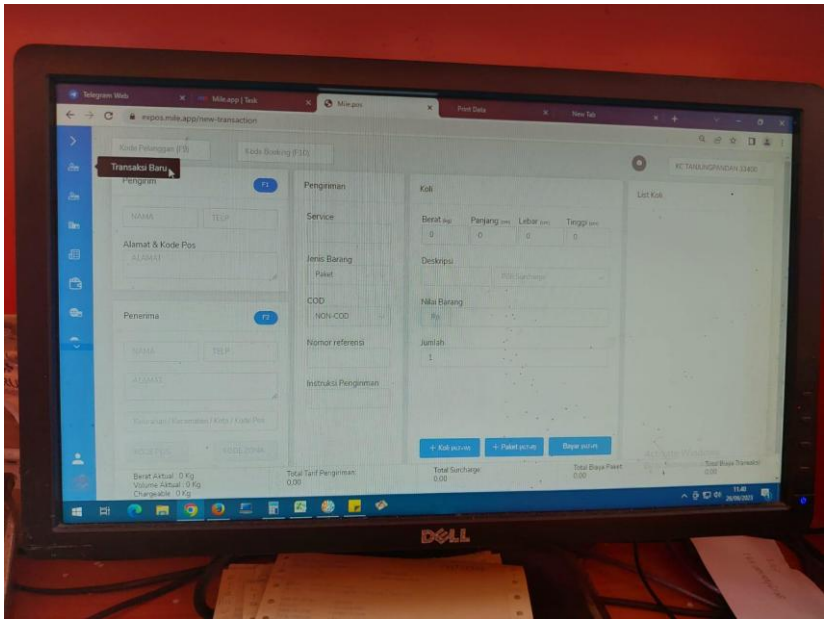
Penulis : Apakah MileApp lebih baik jika dibandingkan dengan IPOS?

Narasumber : Sejauh ini MileApp lebih banyak memberikan informasi jika dibandingkan dengan IPOS, MileApp sangat membantu dalam hal monitoring Last Mile dan memberikan informasi otomatis yang berkaitan dengan COD.

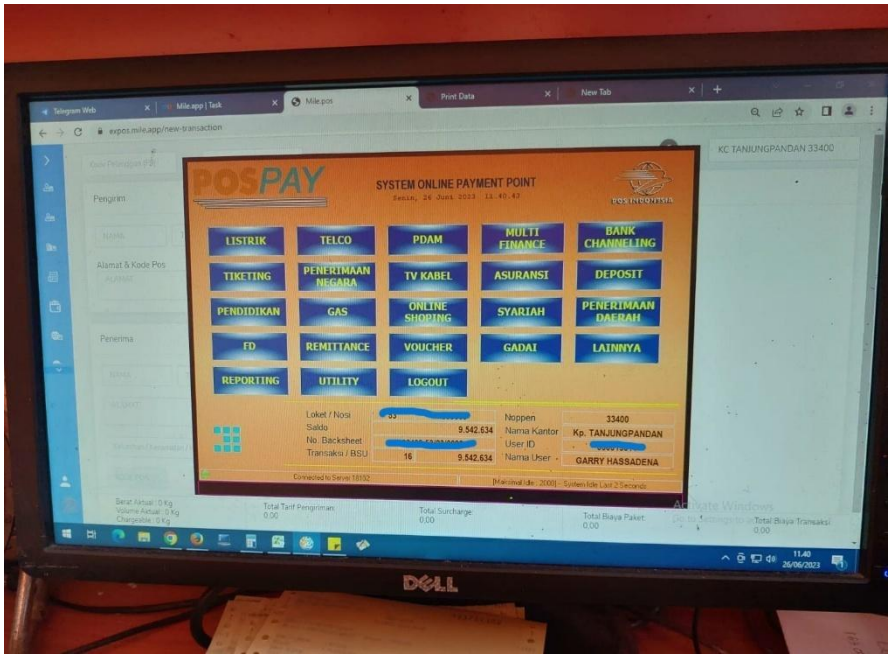
Penulis : Baiklah, saya kira sekian pertanyaan yang saya ingin tanyakan, saya ucapkan terimakasih karena telah meluangkan waktu untuk saya wawancarai.

Narasumber : Iya saya-sama

Lampiran 3: Tampilan MileApp dan PosPay Bagian First Mile

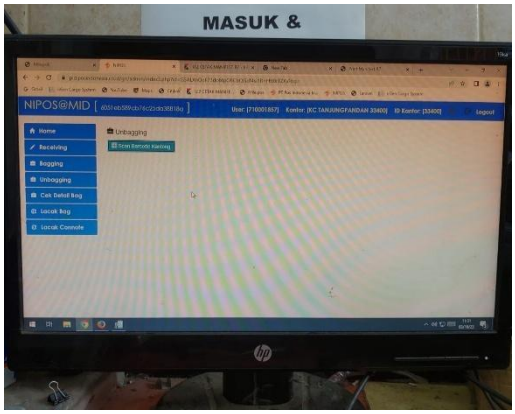


Tampilan MileApp bagian First Mile atau Loket



Tampilan PosPay bagian First Mile atau Loket

Lampiran 4: Kegiatan Mid Mile Pengiriman Paket



Tampilan MileApp bagian Mid Mile



Sortir manual paket dengan tujuan kantor yang sama



Scan barcode paket untuk melakukan proses bagging



Baging paket bersama paket dengan tujuan kantor yang sama



Paket yang kecil akan digabungkan dalam satu bag yang besar dengan kantor tujuan yang sama



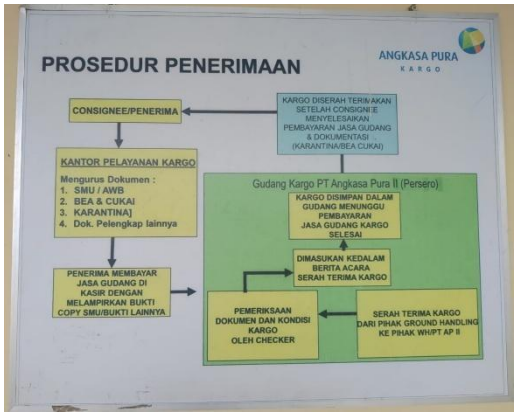
Pemasangan tag pada bag



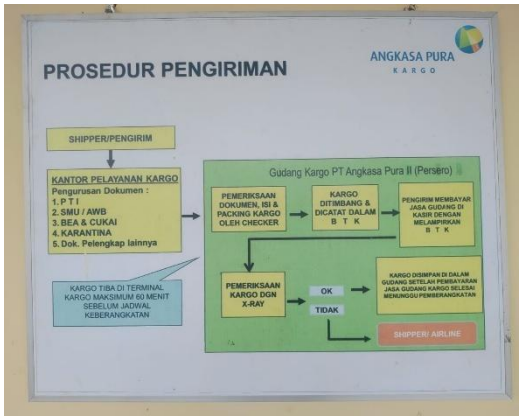
Distribusi paket melalui Terminal Kargo H.A.S. Hanandjoeddin untuk pengiriman lewat jalur udara



Paket mengikuti prosedur pengiriman yang berlaku



Prosedur penerimaan di Terminal Kargo H.A.S. Hanandjoeddin



Prosedur Pengiriman di Terminal Kargo H.A.S. Hanandjoeddin

Lampiran 5: Kegiatan Mid Mile Menerima Paket



Proses penerimaan bag dengan melakukan scan barcode pada tag yang ada di bag



Proses unbagging dengan melakukan scan barcode pada tag dan membongkar isi bag



Proses penerimaan paket dengan melakukan scan barcode pada masing-masing paket yang nantinya akan diserahkan kepada kurir yang bersangkutan