

**PROSES DISTRIBUSI DOKUMEN DAN BARANG
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI KANTOR POS CABANG UTAMA
MANADO**

Tugas Akhir

*Tugas Akhir Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Ijazah Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis (Amd. AB)
Politeknik Negeri Manado*

**OLEH:
JANET ASTRI MOKODOMPIS
NIM: 22051004**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
2025**

Janet A. Mokodompis : **Proses Distribusi Dokumen dan Barang Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Cabang Utama Manado.**
Dengan dosen pembimbing 1 Ibu Iyam L. Dua, SE., M.Si dan dosen pembimbing 2 Dedy E W. Mundung, SE., MM

ABSTRAK

Dalam era digital dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan distribusi menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan, khususnya pada layanan pengiriman dokumen dan barang. proses distribusi di Kantor Pos Cabang Utama Manado terdiri dari enam tahapan, yaitu: penerimaan dan validasi, penyortiran, pencatatan sistem informasi, penjadwalan pengiriman, penyerahan kepada penerima, dan layanan puna kirim. Namun, masih ditemukan hambatan seperti rute pengiriman yang tidak optimal, keterbatasan armada, serta sistem pelacakan yang belum terintegrasi dengan baik. Akibatnya, sering terjadi keterlambatan, kerusakan barang, serta ketidakakuratan informasi pelacakan. Tujuan yaitu untuk mengetahui proses distribusi dokumen dan barang di Kantor Pos Cabang Utama Manado serta mencari solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pembahasan ditemukan beberapa kendala seperti rute pengiriman yang tidak efisien, keterbatasan armada, kurangnya integrasi sistem pelacakan, serta keluhan terkait keterlambatan dan kerusakan barang. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan. Untuk itu, disarankan agar kantor pos melakukan optimalisasi rute distribusi, menambah dan merawat armada, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, serta memperkuat sistem informasi pelacakan dan penanganan keluhan pelanggan.

Kata Kunci: Distribusi, Kepuasan Pelanggan, Kantor Pos, Efisiensi

Janet A. Mokodompis: *The Process Of Distributing Goods and Documents To Increase Customer Satisfaction at The Manado Main Branch Post Office*. With supervisor one Iyam L. Dua, SE., M.Si and supervisor two Deky E W. Mundung, SE., MM

ABSTRAK

In the digital era and increasingly competitive business environment, the quality of distribution services plays a crucial role in maintaining customer satisfaction, especially in document and parcel delivery services. The distribution process at the Main Branch Post Office in Manado consists of six stages: receipt and validation, sorting, information system recording, delivery scheduling, delivery to the recipient, and post-delivery services. However, several obstacles remain, such as suboptimal delivery routes, limited fleet capacity, and a tracking system that is not yet well-integrated. As a result, delays, damaged goods, and inaccurate tracking information often occur. This study aims to identify the distribution process at the Manado Main Post Office and propose solutions to improve efficiency and customer satisfaction. The findings show key issues such as inefficient routing, fleet limitations, lack of tracking system integration, and customer complaints regarding delays and damaged packages. The conclusion indicates that service quality has not fully met customer expectations, particularly in terms of reliability, responsiveness, and service assurance. Therefore, it is recommended that the post office optimize delivery routes, add and maintain operational vehicles, enhance employee competencies through training, and strengthen tracking systems and customer complaint handling mechanisms.

Keywords: *Distribution, Customer Satisfaction, Post Office, Efficiency.*

MOTTO

Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain.
Yang berjalan kaki juga bisa sampai tujuan, dan
yang berlari pun bisa terjatuh.

Lagi aku melihat di bawah matahari bahwa kemenangan
Perlombaan bukan untuk yang cepat, dan kemenangan bukan untuk yang kuat.
(Pengkhotbah 9:11)

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Tuhan yang Maha Kuasa, yang senantiasa memberikan kekuatan, kemudahan, kelancaran, dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Mama, Kakak, dan Keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung penulis baik moril maupun materiil, serta semangat yang tidak pernah putus.

Papa tercinta (Alm), beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan walaupun singkat tapi sangat berarti.


Diriku sendiri, yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja, sering kali merasa putus asa, tetapi memilih untuk bangkit lagi. Terima kasih sudah sekuat ini dan bertahan sejauh ini.

LEMBAR PERSETUJUAN


Tugas Akhir oleh
Janet Astri Mokodompis ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji
Manado, 18 Juli 2025

Disetujui

Dosen Pembimbing 1


Iyam L. Dua, SE., M.Si
NIP. 196501161990112001

Dosen Pembimbing 2


Dedy E. W. Mundung, SE., MM
NIP. 197304042002121001

Mengetahui,
Ketua Panitia



Juliet P. T. Makingung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSES DISTRIBUSI DOKUMEN DAN BARANG UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR POS
CABANG UTAMA MANADO**

Oleh:

Janet Astri Mokodompis

NIM. 22051004

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (Amd. AB)

Pada tanggal, 18 Juli 2025

Ketua penguji 1,



Iyam L. Dua, SE., M.Si
NIP. 196501161990112001

Penguji 2



Dr. Jeaneta J. Rumerung, SE, M.Si
NIP. 196701311992022002

Penguji 3





Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si
NIP. 196701191993032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi bisnis



Dina Rowena S. Maramis, SE
NIP. 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Janet Astri Mokodompis
 NIM : 22051004
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIII Administrasi Bisnis
 Judul Tugas Akhir : Proses Distribusi Dokumen dan Barang Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Cabang Utama Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Janet Astri Mokodompis
NIM. 22051004

FM-203 ed.A rev.0

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Janet Astri Mokodompis
NIM : 22051004
Tempat Tanggal Lahir : Taruan 17, Oktober 2002
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Desa Taruan
Riwayat Pendidikan : - TK Manangin Taruan
- SDK Maranatha Taruan
- SMP Negeri 3 Gemeh di Bannada
- SMK Negeri 4 Gemeh

Nama Ayah : Noldi Mokodompis
Nama Ibu : Nurhayati Besinung
Alamat : Desa Taruan
Daerah Asli : Talaud Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir : Proses Distribusi Dokumen dan Barang Untuk
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kantor
Pos Cabang Utama Manado
Wilayah Manado

Dosen Pembimbing : Iyam L. Dua, SE., M.Si
: Deky E W. Mundung, SE., MM

Dosen Penguji : 1. Iyam L. Dua, SE., M.Si
2. Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, SE, M.Si
3. Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si

Waktu Pelaksanaan Ujian : Kamis, 24 Juli 2025



Manado, 24 Juli 2025

Janet A. Mokodompis
NIM. 22051004

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Proses Distribusi Dokumen dan Barang Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Cabang Utama Manado”.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III di Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis melewati banyak hambatan, namun ada pula bantuan dari dosen pembimbing yaitu pemberian bimbingan dan motivasi yang penulis dapatkan. Banyak juga motivasi yang diberikan dari berbagai pihak. Terima kasih juga khususnya kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Diana Roweina S. Maramis. S.E selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Arifmanuel Kolondam, SE., MM selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Willem Gilbert Pomantow, S.E., M.Si selaku Koordiantor program Studi Jurusan Administrasi Bisnis
5. Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si selaku Ketua Panitia Seminar Ujian Tugas Akhir, Skripsi dan Business Plan
6. Iyam L. Dua, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir
7. Seluruh staff dan dosen di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
8. Kantor Pos Cabang Utama Manado yang merupakan tempat Praktek Kerja Lapangan dari penulis
9. Umar Idrus, Franky Ferdinan Kandou, Irene Sesbania Iswara Leo, Sweetly J. J Rumbay, Darmuliana, Jorgie S Pola, Magfira Langanawa yang telah membimbing sehingga penulis dapat banyak pengetahuan mengenai pekerjaan di Kantor Pos Cabang Utama Manado

10. Mama, Kakak, keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung moril maupun materiil, serta semangat yang tidak pernah putus
11. Kedua sahabat Nadia dan Olvi atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan selama dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dari penulis mengucapkan banyak terima kasih dan segala Puji Syukur, semoga Tuhan Yang Maha Esa tetap sertai sehingga boleh berakhir dengan baik. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta menambah pengetahuan yang bermanfaat.

Manado, 24 juli 2025

Janet A. Mokodompis
NIM. 22051004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	ii
ABSTRAK	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KEASLIAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
BIOGRAFI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.5.1 Tujuan	4
1.5.2 Manfaat	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Distribusi.....	6
2.1.2 Pengertian Distribusi Menurut Para Ahli.....	8
2.1.3 Proses Distribusi	9
2.1.3 Pengertian Saluran Distribusi.....	10
2.1.4 Fungsi Saluran Distribusi.....	11
2.1.5 Tujuan Saluran Distribusi	12
2.1.6 Jenis Saluran Distribusi.....	13

2.2	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3	Hasil Penelitian Relevan	15
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		19
3.1	Gambaran Umum Instansi.....	19
3.1.1	Sejarah Instansi	19
3.1.2	Visi dan Misi.....	20
3.1.3	Bidang Usaha	21
3.1.4	Sumber Daya Kantor Pos Cabang Utama Manado	22
3.1.5	Organisasi Instansi	24
3.2	Gambaran Permasalahan	24
3.3	Pembahasan	25
3.3.1	Proses distribusi dokumen dan barang di bagian distribusi Kantor Pos Cabang Utama Manado.....	25
3.3.2	Solusi yang dapat meningkatkan efisiensi distribusi dan kepuasan pelanggan.....	28
BAB IV PENUTUP		31
4.1	Kesimpulan.....	31
4.2	Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA		33

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Hal
1	Hasil Penelitian Relevan	16
2	Jumlah Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Manado.....	23
3	Jumlah Peralatan/Kendaraan	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Hal
3.1	Kantor Pos Cabang Utama Manado	19
3.2	Struktur Organisasi	24

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Perusahaan jasa, khususnya di sektor logistik dan pengiriman, dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan andal. Hal ini semakin penting mengingat tingginya harapan masyarakat terhadap efisiensi dan transparansi dalam pengiriman dokumen maupun barang. Perubahan gaya hidup, kemajuan teknologi, serta meningkatnya aktivitas ekonomi *online* seperti *e-commerce* dan pengurusan administrasi digital, telah menyebabkan lonjakan signifikan terhadap kebutuhan akan layanan pengiriman dokumen dan barang.

Tidak hanya sekadar mengirimkan, masyarakat kini juga mengharapkan layanan yang dapat memberikan kepastian waktu, keamanan barang, dan informasi pelacakan yang transparan. Tidak cukup hanya mengandalkan nama besar dan sejarah panjang, layanan yang diberikan harus mampu menjawab kebutuhan dan ekspektasi pelanggan masa kini yang lebih dinamis dan kritis. Penting pula untuk memperhatikan aspek kualitas layanan yang dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Dimensi-dimensi ini sangat relevan dalam menilai sejauh mana layanan distribusi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kantor Pos Cabang Utama Manado merupakan pusat layanan pos dan keuangan terbesar di Sulawesi Utara. Kantor ini tidak hanya melayani pengiriman surat dan paket, tetapi juga berperan penting dalam penyaluran bantuan sosial, serta transaksi keuangan lainnya. Jam operasional di Kantor Pos Cabang Utama Manado berlangsung mulai pukul 08.00 hingga tengah malam, sehingga memudahkan kemudahan masyarakat untuk mengakses layanan. Kantor Pos Cabang Utama Manado memiliki beragam area pekerjaan termasuk pemasaran, distribusi surat dan barang, Sumber Daya Manusia serta Unit Pelayanan (UPL). Kantor Pos Cabang Utama Manado terletak di lokasi strategis di pusat kota Manado, kantor ini menjadi salah satu layanan publik yang sangat diandalkan oleh masyarakat setempat. Berdasarkan observasi di Kantor Pos Cabang Utama Manado, penulis ditempatkan di bagian Distribusi surat dan barang.

Dari pengamatan penulis di kantor Pos Cabang Utama Manado, bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan distribusi yaitu proses distribusi yang belum efisien. Ketika distribusi tidak berjalan dengan efisien karena perencanaan rute yang tidak optimal, keterbatasan armada, kurangnya integrasi sistem informasi, atau koordinasi internal yang lemah mengakibatkan keterlambatan pengiriman, kesalahan pengiriman, dan ketidaksesuaian layanan akan meningkat. Tidak hanya itu, keluhan pelanggan juga banyak berkaitan dengan tiga hal utama yaitu, keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, informasi pelacakan (Tracking) yang kurang akurat atau tidak diperbarui. Permasalahan tersebut secara langsung menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan Kantor Pos. Pelanggan yang merasa

kecewa cenderung mencari alternatif penyedia jasa pengiriman lainnya yang dianggap lebih responsif dan profesional. Jika kondisi ini dibiarkan, maka Kantor Pos Cabang Utama Manado berisiko kehilangan pangsa pasar dan tergerus daya saingnya dalam industri jasa logistik yang semakin kompetitif. Selain itu, peningkatan kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari pengiriman, tetapi juga oleh pengalaman menyeluruh dalam proses layanan, mulai dari interaksi awal di loket, kejelasan informasi, kecepatan pemrosesan, hingga tindak lanjut terhadap keluhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengajukan Tugas Akhir dengan judul “Proses Distribusi Dokumen dan Barang Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Cabang Utama Manado”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas diidentifikasi beberapa temuan masalahnya :

1. Proses distribusi yang tidak efisien sehingga dapat menurunkan kepuasan pelanggan.
2. Adanya keluhan dari beberapa pelanggan terkait keterlambatan penerimaan dokumen / barang,
3. Adanya kerusakan barang yang diterima
4. Informasi pelacakan yang kurang akurat

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, Penulis membatasi permasalahan hanya di bagian Distribusi dokumen barang pada Kantor Pos Cabang Utama Manado.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses distribusi dokumen dan barang di bagian distribusi Kantor Pos Cabang Utama Manado?
2. Bagaimana solusi yang dapat meningkatkan efisiensi distribusi dan kepuasan pelanggan?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui proses distribusi dokumen dan barang di bagian distribusi Kantor Pos Cabang Utama Manado
2. Untuk mengetahui solusi yang dapat meningkatkan efisiensi distribusi dan kepuasan pelanggan

1.5.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil adalah sebagai berikut

1. Bagi Instansi

Ini bisa digunakan sebagai sumber informasi dan pertimbangan atau sebagai masukan untuk perusahaan terutama dalam hal distribusi dokumen atau barang

2. Bagi Jurusan

Bermanfaat untuk dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan penelitian di masa depan

3. Bagi Penulis

Sebagai alat untuk memperluas wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam mengimplementasikan teori yang dipelajari di bangku

kuliah dan praktek yang berlangsung di lapangan terutama terkait dengan pendistribusian dokumen atau barang

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Distribusi

Menurut Philip Kotler, 2001: 98 (Ekonomi Bisnis Manajemen Muhammad Iqbal Nasution, Harahap Adrie Fachrezi, Surya Darma, Dedy Rahman, Suhairi 2022) Distribusi adalah proses penyaluran hasil produksi yang berupa barang dan jasa dari produsen ke konsumen untuk memenuhi keperluan manusia. Pihak yang bertanggung jawab atas proses distribusi disebut sebagai distributor. Dalam konteks ekonomi tradisional, distribusi diartikan sebagai pergerakan barang dari perusahaan pabrikan hingga tiba di pasar dan akhirnya dibeli konsumen. Suatu komoditas disebut produk jika ia tersedia di tempat pada waktu yang dibutuhkan oleh konsumen.

Pendapat lain dikemukakan oleh Ni Nyoman Juli Nuryani dan Desi Handayani 2022 (Jurnal Riset dan Publikasi Ilmu Ekonomi, Devi Pertiwi Ananda Putri, Akhmad Sukardi 2023) bahwa distribusi adalah langkah yang dilakukan oleh pemasar untuk mengantarkan produk dan barang yang mereka tawarkan ke tempat tertentu yang menjadi target pasar, dengan maksud untuk memastikan ketersediaan produk tetap ada di tangan konsumen. Distribusi berfungsi sebagai saluran pemasaran yang digunakan oleh pembuat produk untuk menyalurkan barang mereka kepada industri atau konsumen. Dalam jaringan distribusi terdapat berbagai pihak, di antaranya produsen, distributor, konsumen atau industri (Setianingsih et al., 201

Menurut Assauri 2004 : 84 (Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Beni Nulhakim, Kusnadi, Wahyudin 2021) mengatakan bahwa distribusi adalah proses yang mengalihkan barang dari sumber ke konsumen akhir melalui jalur distribusi dengan waktu yang tepat secara umum, aktivitas distribusi dapat diartikan sebagai proses yang dilakukan oleh perusahaan atau produsen untuk menyalurkan barang yang dihasilkan kepada konsumen melalui lembaga seperti distributor, agen dan lain-lain.

Berdasarkan definisi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa distribusi adalah serangkaian aktivitas pemasaran yang melibatkan penyaluran barang dan jasa dari produsen langsung atau melalui perantara seperti distributor, agen, pengecer ke konsumen akhir.

2.1.2 Pengertian Distribusi Menurut Para Ahli

Menurut Kotler 1997: 106 (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Susantriana Dewi, Mila Diana Sari, Takim Mulyanto, Niken Larasati 2022), distribusi adalah proses pengiriman produk dari produsen kepada konsumen sebagai pengguna akhir. Ketika sebuah produk didistribusikan, akan terbentuk suatu jaringan atau saluran yang dilalui oleh produk tersebut, yang dikenal sebagai saluran distribusi.

Menurut Oentoro 2010 (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Susantriana Dewi, Mila Diana Sari, Takim Mulyanto, Niken Larasati 2022) distribusi adalah proses pemasaran yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mempermudah perjalanan barang dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan spesifikasi yang diperlukan, termasuk jenis, jumlah, harga, lokasi, dan waktu.

Menurut C. Glenn Walters 2002:295 (Tugas Akhir Nabilla Dini Chindika Dewi 2023) distribusi didefinisikan sebagai sekumpulan pedagang serta agen perusahaan yang mengintegrasikan antara perpindahan fisik dan identitas suatu produk untuk memenuhi kebutuhan pasar tertentu.

Menurut Charles A. Taff 1998 : 87 (Tugas Akhir Nabilla Dini Chindika Dewi 2023) distribusi dipandang sebagai kegiatan yang mencakup pengadaan dan pemanfaatan bahan yang diperlukan untuk memproduksi barang jadi, serta meliputi pengelolaan produksi, penanganan bahan, dan penerimaan.

2.1.3 Proses Distribusi

Proses distribusi merupakan tahapan penting dalam rantai logistik yang bertujuan untuk menyalurkan barang atau dokumen dari titik asal menuju titik tujuan secara efektif dan efisien. Distribusi tidak hanya berkaitan dengan pengiriman fisik, tetapi juga mencakup sistem, prosedur, dan koordinasi antar unit yang terlibat dalam memastikan barang sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik. Di lingkungan kantor pos, proses distribusi dilakukan melalui alur kerja yang sistematis.

Adapun tahapan umum dalam proses distribusi adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan dan Validasi Kiriman

Setiap barang atau dokumen yang masuk akan diperiksa dan dicatat, baik secara fisik maupun digital. Informasi pengirim, tujuan, jenis layanan, dan berat barang menjadi data awal yang harus valid.

2. Penyortiran Barang

Setelah divalidasi, barang akan disortir berdasarkan kategori pengiriman seperti tujuan wilayah, jenis layanan (kilat khusus, reguler, instan), dan ukuran barang. Tahap ini memerlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan rute

3. Pencatatan dalam Sistem Informasi

Barang yang telah disortir akan didaftarkan ke dalam sistem informasi pengiriman (*tracking system*). Hal ini bertujuan untuk memberikan transparansi dan kemudahan bagi pelanggan dalam melacak posisi barang mereka.

4. Penjadwalan dan Pengiriman

Barang yang siap kirim akan dimasukkan ke dalam jadwal distribusi sesuai dengan rute yang ditentukan. Pengaturan armada pengantar seperti mobil box, motor kurir, dan kendaraan lainnya sangat memengaruhi efisiensi pengiriman.

5. Penyerahan Kepada Penerima

Barang dikirim ke alamat penerima dan biasanya disertai dengan bukti serah terima atau tanda tangan digital. Proses ini merupakan tahap akhir yang sangat menentukan kepuasan pelanggan.

6. Layanan Purna Kirim

Jika terjadi keluhan, kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan, maka unit pelayanan pelanggan akan menangani aduan tersebut sesuai dengan prosedur standar.

2.1.3 Pengertian Saluran Distribusi

(Marketing in Practice Suharno Yudi Sutarso 2010) Saluran distribusi merupakan sekumpulan entitas yang saling terhubung yang terlibat dalam kegiatan mendistribusikan barang atau dinikmati oleh pelanggan atau pengguna bisnis. Saluran distribusi meliputi berbagai pihak seperti perusahaan, distributor, agen dan pengecer, hingga kepada pelanggan akhir. Rantai dalam saluran ini mengaitkan semua entitas tersebut, sehingga menciptakan satu kesatuan yang saling berpengaruh.

2.1.4 Fungsi Saluran Distribusi

(Pemasaran dalam Praktik Suharno Yudi Sutarso 2010) umumnya, Saluran distribusi berperan untuk membawa barang dan jasa dari pabrikan ke pelanggan. Peran pemindahan ini berfungsi mengurangi kesenjangan waktu, lokasi, dan kepemilikan yang memisahkan barang dan jasa dari pihak yang akan menggunakannya. Secara spesifik, peran saluran distribusi telah berevolusi menjadi sebuah entitas dengan berbagai tugas, yaitu sebagai berikut.

1. Informasi, yang mencakup peran saluran distribusi dalam mengumpulkan serta mendistribusikan data yang diperoleh baik dari konsumen dan untuk pembeli ataupun pemasar. Saluran distribusi merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan pembeli serta menangani distribusi fisik produk, sehingga data yang berkaitan dengannya dapat dengan mudah diakses olehnya.
2. Promosi, merupakan peran dari saluran distribusi yang bertujuan untuk menciptakan dan menyebarkan pesan yang meyakinkan kepada konsumen tentang produk atau tawaran dari pemasar. Outlket atau lokasi ritel berfungsi sebagai arena promosi bagi produk tersebut.
3. Kontak, adalah peranan saluran distribusi yang bertugas untuk bertemu dan berkomunikasi dengan konsumen potensial. Fungsi ini sangat krusial karena kinerja layanan akan tercermin melalui peran kontak tersebut, yang pada gilirannya akan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
4. Penyesuaian, yaitu peran saluran distribusi dalam mengatur dan mengadaptasi penawaran tertentu agar selaras dengan keperluan pembeli,

yang mencakup kegiatan-kegiatan menyesuaikan penawaran terkait dengan kemasan, kategori, bahkan promosi dan harga sesuai dengan intensitas tertentu.

5. **Negosiasi**, yaitu tugas saluran untuk mencapai kesepakatan mengenai harga serta syarat-syarat lainnya terkait penawaran agar proses pemindahan kepemilikan dapat dilakukan.
6. **Peran lain**, yaitu tugas dari anggota saluran distribusi terutama yang mendukung saluran distribusi dalam hal pengiriman dan penyimpanan barang, pendanaan dan pengelolaan risiko.

2.1.5 Tujuan Saluran Distribusi

(Marketing in Practice Suharno Yudi Sutarso 2010) Saluran distribusi dalam kegiatan pemasaran dapat dianggap sebagai sistem penyampaian nilai pada konsumen, di mana setiap anggota dalam saluran memberikan nilai tambah bagi pelanggannya. Untuk itu langkah pertama dalam merencanakan seluruh distribusi adalah menentukan tujuan, di mana tujuan saluran distribusi perlu diarahkan kepada fungsi tersebut di atas. Tujuan saluran harus dinyatakan dalam bentuk pertanyaan mengenai tingkatan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen sasaran. Dalam tahap ini, pemasar perlu mengidentifikasi secara jelas jenis dan tingkat layanan yang dibutuhkan konsumen. Perusahaan dapat mengidentifikasi beberapa segmen yang menginginkan tingkat pelayanan yang berbeda-beda.

Perusahaan harus memutuskan segmen mana yang akan digunakan untuk setiap segmen. Secara umum tujuan saluran distribusi adalah bagaimana membuat produk tersedia pada saat konsumen membutuhkan baik dalam jumlah, waktu,

tempat dan kualitas dengan biaya yang minimum. Tujuan spesifik dalam saluran perlu ditentukan, apakah untuk meningkatkan penjualan, perluasan pasar, atau dalam rangka layanan prima.

2.1.6 Jenis Saluran Distribusi

(Marketing in Practice Suharno Yudi Sutarso 2010) Terkait dengan berbagai jenis saluran distribusi, pemasar harus memilih antara saluran pemasaran vertikal, horisontal atau kombinasi keduanya. Pemilihan saluran tersebut tidak hanya menjamin distribusi produk yang efektif tetapi juga berperan dalam mengurangi biaya distribusi.

Banyaknya penyalur pemasaran. Pemasar harus menentukan seberapa banyak penyalur yang diperlukan di setiap tingkat. Ada tiga pendekatan yang bisa dipilih untuk menentukan jumlah penyalur, yaitu distribusi intensif, distribusi eksklusif, dan distribusi selektif.

1. Distribusi Intensif, adalah metode yang melibatkan banyak penyedia untuk memenuhi permintaan konsumen, baik dari segi jumlah maupun lokasi. Biasanya, perusahaan yang bergerak di sektor rokok dan minuman dalam kemasan memanfaatkan jenis distribusi ini.
2. Distribusi Eksklusif, disisi lain, melibatkan pemberian hak khusus kepada beberapa distributor untuk menjangkau pasar di era tertentu. Jenis distribusi ini umumnya diterapkan pada barang-barang yang memerlukan layanan spesifik, sehingga tidak ada kebutuhan untuk banyak penyediaan. Industri otomotif sering kali memanfaatkan metode ini karena layanan yang dibutuhkan sangat khusus.

3. Distribusi Selektif, merupakan pendekatan di mana lebih dari satu distributor terlibat untuk menjual produk kepada pelanggan. Jumlah distributor dalam model ini lebih sedikit dibandingkan dengan distribusi intensif. Saluran ini sering digunakan untuk barang-barang yang masuk dalam kategori belanja, seperti pakaian, kendaraan, dan barang elektronik.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam manajemen layanan karena menjadi indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi harapan konsumennya. Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja lebih rendah dari harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Kepuasan pelanggan dapat tercipta melalui pemberian layanan yang berkualitas dan konsisten. Pelanggan yang puas cenderung menunjukkan loyalitas, melakukan pembelian ulang, serta merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan atau institusi penyedia layanan, seperti kantor pos, perlu memahami dan mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, salah satu model yang umum digunakan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman,

Zeithaml, dan Berry. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi
2. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy* (Empati) Memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang mereka terima, termasuk ketepatan waktu, kejelasan informasi, serta cara perusahaan menangani keluhan atau masalah. Dalam konteks layanan distribusi seperti di kantor pos, kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan pengiriman barang, keamanan barang selama proses pengiriman, serta komunikasi yang jelas mengenai status pengiriman.

2.3 Hasil Penelitian Relevan

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan judul penulis:

Tabel 1
Hasil Penelitian Relevan

No.	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kusaimah (2021)	Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. <i>Adil</i> Vol. 1, No. 3	Konklusi yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah tanggung jawab pelaku bisnis terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian dilakukan dengan cara menyampaikan ganti rugi sinkron dengan menjabarkan kerugian berupa kehilangan barang, kerusakan barang, serta keterlambatan pengiriman barang.
2.	Nurlita Wulansari dan Meirinawati (2022)	Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT. Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya. <i>Publika</i> Vol. 10, No. 2	Kantor Pos Kebonrojo telah benar-benar berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat agar konsumen tetap setia dan percaya menggunakan jasa layanan pilihannya.
3.	Iska Dharuk Sukma (2012)	Penerapan Strategi Relationship Marketing Pada PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta. <i>Tugas Akhir</i>	Kerja sama yang baik dilakukan PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta dengan perusahaan atau instansi lain dapat memperkecil biaya promosi. Hubungan yang baik dari Marketing akan menciptakan pelanggan yang loyal
4.	Zacky Irwandha Putra & Lie Liana (2023)	Analisis Peranan Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Kantor Pos Cabang Erlangga Kota Semarang). <i>Journal Of</i>	Peran sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja berpengaruh negatif

- Management & Business* Vol. 6, No. 1 dan signifikan terhadap kinerja karyawan
5. Dara Varadiba & Poniran Yudho Leksono (2024) Peran Kaizen 5R Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri. *Simposium Manajemen dan Bisnis III* Vol. 3 Budaya Kaizen 5R berhasil diterapkan secara luas oleh seluruh karyawan di Kantor Pos Kediri. Praktik ini mencakup mengatur barang yang tidak terlalu penting ke gudang, menjaga kerapian seragam dan menjaga lingkungan kerja, menjaga kebersihan area kerja, merawat peralatan dan infrastruktur, serta meningkatkan disiplin dalam meningkatkan waktu.
 6. Pingkan Julita Aguw, Desie M. D Warouw, Johny Semduk (2015) Peran Komunikasi Petugas Locket Terhadap Pelanggan di Kantor Pos Cabang Manado. *Ejournal Acta Diurna* Vol. 4, No. 5 Peran petugas loket sangat penting dalam tugasnya melayani pelanggan di Kantor Pos.
 7. Mashluchi Sundjaya (2012) Sistem Pengolahan dan Pendistribusian Paket Pos di Bagian Paket Kantor Pos Solo 57100. *Tugas Akhir* Sistem pengolahan serta pendistribusian pada bagian paket Kantor Pos Solo 57100 sudah baik karena telah mengacu pada karakteristik sistem yang baik.
 8. Dinda Anggun Pertiwi (2015) Peran Media Teknologi Komunikasi Dalam Pelayanan Jasa di PT. Pos Indonesia Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi* Vo. 3, No. 1 Peran Media Teknologi Komunikasi yang semakin berkembang sampai saat ini membawa adanya perubahan berupa peningkatan dalam pelayanan jasa di PT. Pos Indonesia Kota Samarinda yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan yang semakin kompleks dari pelanggan PT. Pos Indonesia Kota Samarinda.
 9. Agung Wijoyo, Delia Permata Sari, Annisa Peran Sistem Informasi Manajemen Pemasaran di PT. Pos Indonesia. Penerapan Sistem Informasi dan Manajemen pada PT. Pos Indonesia

- Aulia Rahmah, Brian Juanda Saragi, Yosia, Sepanya Damanik (2023) *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Vol. 1, No. 4 terdiri dari pembuatan sistem jaringan data base antar bagian dalam kegiatan operasional.
10. Bayu Budi Prasetyo (2011) Analisis Proses dan Prosedur Distribusi Paket Pada PT. Pos Indosensia Cabang Surakarta. *Tugas Akhir* Proses dan Prosedur Distribusi pada Paket PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta sudah memenuhi unsur-unsur proses dan prosedur distribusi yang baik dan benar, tetapi masih ada beberapa kekurangan atau kelemahan.

Sumber: Google Scholar (Olahan Penulis 2025)

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Instansi

3.1.1 Sejarah Instansi

Berikut adalah Gambar Kantor Pos Cabang Utama Manado di bawah ini:



Gambar 3.1
Kantor Pos Cabang Utama Manado
Sumber. Kantor Pos Cabang Utama Manado

Kantor Pos Cabang Utama Manado memiliki sejarah yang kaya dan berkontribusi signifikan dalam pelayanan publik di Sulawesi Utara. Sebagai bagian dari PT Pos Indonesia, kantor ini telah beroperasi sejak era kolonial Belanda dan terus berkembang hingga sekarang.

Pada tahun 2016, untuk mendukung program yang diinisiasi pemerintah daerah, Kantor Pos Meluncurkan pranko dan tema kampanye “Mari Jo Ka Manado”. Pranko itu gambar hewan Tarsius dengan tulisan :Mari Jo Ka Manado, *Visit North Sulawesi*”, sementara kartu Pos Memuat gambar tempat-tempat wisata

seperti Danau Linow, Bukit Kasih, dan Jembatan Soekarno. Peluncuran ini merupakan bagian dari upaya pembangunan wilayah.

Sebagai langkah modernisasi, Kantor Pos Cabang Utama Manado telah mengimplementasikan layanan digital, termasuk aplikasi PosPay yang memungkinkan pengguna untuk membeli *e-materai* secara daring. Selain itu, Kantor Pos ini juga berperan aktif dalam mendukung e-commerce dengan menyediakan layanan pengiriman barang dan pembayaran melalui agen-agen yang tersebar di berbagai tempat.

Kantor Pos Cabang Utama Manado terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dengan memperpanjang waktu operasional.

Sejak November 2022, kantor pos ini buka selama 24 jam setiap hari, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja, termasuk dalam pencairan Bantuan Subsidi Upah (BSU).

Dengan warisan yang kaya dan dedikasi terhadap pelayanan kepada publik, Kantor Pos Cabang Utama Manado tetap menjadi institusi yang vital dalam sistem komunikasi dan layanan publik di Sulawesi Utara.

3.1.2 Visi dan Misi

Dalam suatu organisasi, perusahaan, atau lembaga, memiliki visi dan misi adalah penting untuk kelancaran dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah visi dan misi dari Kantor Pos Cabang Utama Manado.

a. Visi

Kantor Pos Cabang Utama Manado bertujuan untuk menjadi penyedia layanan pos, kurir, logistik, dan keuangan yang paling unggul.

b. Misi

1. Menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar.
2. Menyampaikan layanan jasa yang berkualitas tinggi.
3. Melaksanakan proses bisnis dengan tingkat efisiensi yang tinggi.
4. Mengembangkan solusi teknologi informasi yang canggih serta sumber daya manusia yang handal.
5. Meningkatkan sistem pengendalian internal, tata kelola, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai guna memastikan pencapaian tujuan perusahaan.

3.1.3 Bidang Usaha

Kantor Pos Cabang Utama Manado menawarkan berbagai jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta dunia bisnis. Salah satu layanan yang paling penting adalah pengiriman dan penerimaan surat serta paket, baik untuk pengiriman dalam negeri maupun luar negeri, yang menyediakan berbagai pilihan pengiriman cepat. Selain itu, kantor pos ini juga menyediakan layanan keuangan yang mencakup transfer uang antar bank dan produk tabungan untuk masyarakat, sehingga nasabah dapat dengan mudah menabung dan mengatur keuangan mereka. Dalam rangka mendukung sektor e-commerce, Kantor Pos Cabang Utama Manado juga memberikan solusi pengiriman khusus untuk pelaku bisnis daring, agar produk dapat tiba di tangan konsumen secara efisien.

Selain itu, Kantor Pos Cabang Utama Manado menawarkan layanan pembayaran yang memungkinkan masyarakat untuk melunasi berbagai tagihan, seperti listrik, air, dan telepon, dengan cara yang mudah. Layanan logistik yang

mereka tawarkan mencakup pengelolaan pengiriman yang lebih rumit, memberikan dukungan kepada bisnis yang memerlukan solusi penyediaan barang yang efisien. Untuk memenuhi keperluan pelanggan yang lebih spesifik, mereka juga menyediakan layanan kurir yang menawarkan pengiriman barang dengan pendekatan yang lebih personal. Tidak hanya itu, Kantor Pos Cabang Utama Manado juga aktif dalam program-program pemerintah dan menjalin kerjasama dengan berbagai lembaga untuk mendukung penyebaran informasi dan layanan yang lebih luas bagi masyarakat. Melalui berbagai layanan tersebut, mereka bertekad untuk menjadi pusat layanan yang dapat dipercaya dan efisien, serta memenuhi beragam kebutuhan di era modern ini. Secara keseluruhan, Kantor Pos Cabang Utama Manado berfungsi tidak hanya sebagai lokasi untuk mengirim atau menerima surat, tetapi juga sebagai pusat logistik, layanan keuangan, dan publik.

Berikut adalah sektor utama yang dijalankan oleh Kantor Pos Cabang Utama Manado:

1. Layanan pengiriman pos dan barang
2. Layanan keuangan dan distribusi bantuan sosial
3. Layanan logistik dan distribusi
4. Kerja sama internasional
5. Layanan pelanggan dan pengaduan

3.1.4 Sumber Daya Kantor Pos Cabang Utama Manado

Sumber daya sangat berpengaruh dalam kelangsungan setiap perusahaan/instansi, begitu juga dengan Kantor Pos Cabang Utama Manado mempunyai sumber daya manusia dan peralatan kantor yang menunjang kegiatan

kerja. Pada Kantor Pos Cabang Utama Manado memiliki data Sumber Daya Manusia terdiri atas pegawai negeri sipil, pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) pegawai pemerintah non pegawai negeri (PPNPN).

Berikut adalah tabel jumlah pegawai pada Kantor Pos Cabang Utama Manado dengan rincian seperti dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2
Jumlah Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Manado

No	Nama	Jabatan
1.	Yatri Marina	Executive General Manajemen
2.	Anshari Hadi	Deputi EGM
3.	Ierene Sesbania Leo	Manajer
4.	Raemmy Maisya	Manajer
5.	Hanny Sulang	Manajer
6.	Fitra Rachmadian	Manajer
7.	Kary Sangkey	Manajer
8.	Umar Idrus	Manajer
9.	Margaretha Diana Linda Hamber	Manajer
10.	Miranda Mirel	Manajer
11.	Mayyer Aleksander Kusen	Asman 2023
12.	Deyn Yorianastes Andaria	Asman 2023

Sumber. Kantor Pos Cabang Utama Manado Tahun 2025

Selanjutnya adalah peralatan dan kendaraan yang dimiliki Kantor Pos Cabang Utama Manado mempunyai sejumlah peralatan dan kendaraan seperti terlihat pada tabel dibawah ini.

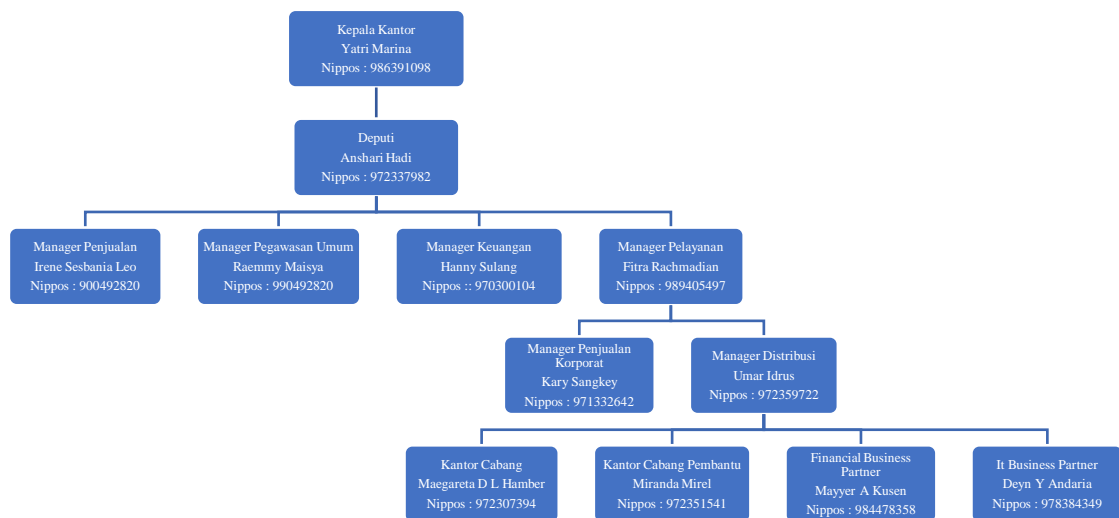
Tabel 3
Jumlah Peralatan/Kendaraan

No	Nama Peralatan/Kendaraan	Jumlah
1.	Komputer	4
2.	Lemari Penyimpanan	1
3.	Lemari Arsip	1
4.	Mesin Print	2
5.	Meja	4
6.	Kursi	6
7.	Mobil Oranger	4
8.	Mobil Pos Aja	1

Sumber. Kantor Pos Cabang Utama Manado Tahun 2025

3.1.5 Organisasi Instansi

Kantor Pos Cabang Utama Manado mempunyai struktur organisasi seperti terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.1
Struktur Organisasi

Sumber. Kantor Pos Cabang Utama Manado Tahun 2025

3.2 Gambaran Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi Salah satu permasalahan utama adalah ketidakefisienan dalam proses distribusi. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakteraturan dalam perencanaan rute, jumlah armada yang terbatas, serta sistem informasi yang belum terintegrasi dengan baik. Akibatnya, banyak pengiriman yang mengalami keterlambatan dan kesalahan tujuan. Selain itu, terdapat keluhan pelanggan terkait keterlambatan, kerusakan barang, dan informasi pelacakan yang

tidak akurat. Pelanggan merasa tidak mendapatkan kepastian terhadap status kiriman mereka karena informasi yang tersedia dalam sistem tidak diperbarui secara real-time. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dan memengaruhi kepercayaan terhadap layanan pos. Kerusakan barang juga menjadi salah satu isu serius. Kurangnya standar penanganan dan pengawasan dalam proses penyortiran maupun pengiriman menyebabkan sejumlah barang tidak sampai dalam kondisi baik. Hal ini tidak hanya merugikan pelanggan, tetapi juga menurunkan citra profesionalitas perusahaan. Kendala lainnya adalah pada dimensi pelayanan, seperti keandalan dan daya tanggap. Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten serta kurangnya pelatihan terhadap prosedur standar pelayanan turut memengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Permasalahan-permasalahan ini tidak bisa dianggap ringan, karena apabila tidak segera diperbaiki akan mengakibatkan menurunnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta berisiko membuat pelanggan beralih ke jasa pengiriman lain yang dianggap lebih efisien dan transparan. Di tengah ketatnya persaingan industri jasa logistik saat ini, peningkatan sistem distribusi dan kualitas layanan menjadi kebutuhan yang sangat mendesak.

3.3 Pembahasan

3.3.1 Proses distribusi dokumen dan barang di bagian distribusi Kantor

Pos Cabang Utama Manado

Proses distribusi dokumen dan barang di Kantor Pos Cabang Utama Manado merupakan bagian penting dari rantai layanan yang diberikan kepada masyarakat. Distribusi dilakukan melalui tahapan sistematis yang bertujuan memastikan setiap kiriman sampai kepada penerima dengan tepat waktu, dalam

kondisi baik, dan sesuai dengan tujuan pengiriman. Proses distribusi di Kantor Pos Cabang Utama Manado meliputi enam tahapan utama, yaitu:

1. Penerimaan dan Validasi Kiriman

Setiap dokumen dan barang yang diterima dari pelanggan atau dari unit pengiriman lainnya akan diperiksa secara fisik dan dicatat ke dalam sistem. Proses ini melibatkan pencocokan informasi pengirim, penerima, jenis layanan (kilat khusus, reguler, instan), serta berat dan volume barang. Validasi data penting dilakukan untuk menghindari kesalahan pengiriman di tahap berikutnya.

2. Penyortiran Barang

Barang yang telah tervalidasi selanjutnya akan disortir berdasarkan kategori pengiriman. Penyortiran dilakukan berdasarkan wilayah tujuan, jenis layanan, dan ukuran barang. Proses ini membutuhkan ketelitian tinggi karena kesalahan penyortiran dapat menyebabkan keterlambatan atau salah tujuan pengiriman.

3. Pencatatan dalam Sistem Informasi (*Tracking System*)

Setelah penyortiran, data kiriman dimasukkan ke dalam sistem pelacakan untuk memudahkan pelanggan memonitor posisi barang secara real-time. Namun, berdasarkan observasi, sistem ini masih memiliki kelemahan dalam pembaruan data secara berkala, sehingga seringkali menyebabkan informasi pelacakan tidak akurat.

4. Penjadwalan dan Pengiriman

Barang-barang yang telah disortir akan dijadwalkan untuk pengiriman

berdasarkan rute yang telah ditentukan. Pengaturan jadwal ini sangat bergantung pada ketersediaan armada seperti mobil oranger, sepeda motor kurir, dan kendaraan pos lainnya. Keterbatasan jumlah kendaraan yang dimiliki menjadi tantangan dalam memenuhi jadwal pengiriman secara optimal.

5. Penyerahan Kepada Penerima

Barang dikirim langsung ke alamat penerima. Setiap penyerahan biasanya disertai dengan bukti tanda terima berupa tanda tangan manual atau digital. Tahap ini menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan karena berkaitan langsung dengan pengalaman pelanggan.

6. Layanan Purna Kirim

Jika terjadi permasalahan seperti keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui Unit Pelayanan Pelanggan (UPL). Unit ini bertanggung jawab menangani aduan dan memberikan solusi sesuai prosedur yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, respons terhadap keluhan pelanggan masih belum sepenuhnya cepat dan memuaskan.

Berdasarkan analisis, proses distribusi di Kantor Pos Cabang Utama Manado masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan armada distribusi, kurangnya tenaga kerja yang terlatih, serta sistem informasi yang belum terintegrasi secara optimal. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan.

3.3.2 Solusi yang dapat meningkatkan efisiensi distribusi dan kepuasan pelanggan

proses distribusi di Kantor Pos Cabang Utama Manado, terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efisiensi distribusi dan kepuasan pelanggan, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, hingga sistem pelacakan yang tidak akurat. Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan upaya perbaikan yang bersifat menyeluruh, baik dari aspek operasional, teknologi, maupun kualitas pelayanan. Adapun solusi yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi Perencanaan Rute dan Jadwal Pengiriman

Salah satu penyebab utama keterlambatan adalah kurang efisiennya penjadwalan dan rute distribusi. Kantor pos perlu menerapkan sistem perencanaan rute berbasis teknologi misalnya software (*route optimization*) yang dapat menghitung jalur tercepat dan efisien berdasarkan data lalu lintas, volume barang, dan lokasi tujuan. Hal ini akan membantu penghematan waktu, bahan bakar, dan sumber daya manusia.

2. Penambahan dan Pemeliharaan Armada

Keterbatasan armada menjadi hambatan signifikan dalam distribusi. Penambahan jumlah kendaraan seperti mobil oranger dan sepeda motor kurir perlu dipertimbangkan, disertai dengan jadwal pemeliharaan berkala agar kendaraan tetap dalam kondisi prima. Dengan armada yang memadai, proses distribusi dapat berjalan lebih lancar dan sesuai jadwal.

3. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia

SDM yang terlatih akan mampu menangani proses distribusi dengan lebih

akurat dan cepat. Kantor Pos perlu mengadakan pelatihan berkala terkait standar operasional distribusi, penggunaan teknologi sistem informasi, serta pelayanan pelanggan. Peningkatan kompetensi ini akan berdampak langsung pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dalam pelayanan.

4. Integrasi dan Pembaruan Sistem Informasi Pelacakan (*Tracking*)

Untuk mengatasi masalah informasi pelacakan yang tidak akurat, perlu dilakukan pembaruan sistem secara berkala dan integrasi data antarunit. Pelanggan akan merasa lebih puas jika mereka dapat memantau status kiriman secara *real-time*. Selain itu, pemberitahuan otomatis melalui SMS atau email juga bisa ditambahkan sebagai bentuk komunikasi aktif dengan pelanggan.

5. Penguatan Layanan Pengaduan dan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan secara cepat, tepat, dan solutif. Kantor Pos Cabang Utama Manado perlu memperkuat sistem layanan pengaduan dengan menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses seperti hotline khusus, live chat, atau formulir online. Setiap keluhan yang masuk harus dicatat, diklasifikasikan, dan ditindaklanjuti berdasarkan jenis permasalahan, serta disertai umpan balik kepada pelanggan.

Sehubungan dengan pembahasan ini berkaitan dengan penelitian relevan yang dilakukan oleh Kusaimah (2021) dalam judul penelitiannya Perlindungan

Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, dengan hasil penelitiannya mengatakan tanggung jawab pelaku bisnis terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian dilakukan dengan cara menyampaikan ganti rugi sinkron dengan menjabarkan kerugian berupa kehilangan barang, kerusakan barang, serta keterlambatan pengiriman barang.

Nurlita Wulansari dan Meirinawati (2022) dengan judul Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT. Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya, dengan hasil penelitiannya mengatakan bahwa Kantor Pos Kebonrojo telah benar-benar berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat agar konsumen tetap setia dan percaya menggunakan jasa layanan pilihannya.

Zacky Irwandha Putra & Lie Liana (2023) dengan judul Analisis Peran Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pos Cabang Erlangga Kota Semarang), dengan hasil penelitiannya peran sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses distribusi di Kantor Pos Cabang Utama Manado telah berjalan melalui enam tahap, yaitu, penerimaan dan validasi, penyortiran, pencatatan sistem informasi, penjadwalan pengiriman, penyerahan kepada penerima, dan layanan purna kirim. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai hambatan.
2. Permasalahan utama yang menghambat efisiensi distribusi adalah rute pengiriman yang belum optimal, keterbatasan jumlah armada kendaraan, dan kurangnya integrasi sistem informasi pelacakan.
3. Kepuasan pelanggan masih rendah karena sering terjadi keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, serta ketidaktepatan informasi pelacakan. Keluhan pelanggan juga belum ditangani secara responsif.
4. Dimensi kualitas layanan, seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, masih belum sepenuhnya terpenuhi akibat keterbatasan SDM yang belum kompeten serta kurangnya pelatihan terhadap prosedur standar.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penulis berharap dengan masukan atau saran mohon diperkenankan diterima sebagai berikut:

1. Kantor Pos Cabang Utama Manado, penulis menyarankan untuk melakukan audit operasional secara berkala. Audit ini bertujuan mengidentifikasi titik lemah di setiap tahapan, terutama pada penyortiran dan penjadwalan yang paling sering terjadi keterlambatan.
2. pihak manajemen perlu menyusun ulang skema distribusi dengan mengacu pada analisis beban kerja dan wilayah tujuan. Perlu juga dilakukan investasi pada kendaraan operasional yang lebih ekonomis dan tangguh, serta mengintegrasikan sistem pelacakan rute pengiriman agar armada dapat dipantau secara *real-time*.
3. disarankan untuk memperkuat sistem informasi layanan pelanggan dengan fitur pelacakan yang lebih intuitif, notifikasi otomatis, dan umpan balik pelanggan langsung setelah pengiriman.
4. Perlu adanya program pelatihan berbasis studi kasus yang melibatkan simulasi pelayanan langsung, termasuk menghadapi pelanggan dengan keluhan. Selain itu, pembinaan terhadap sikap kerja profesional dan penguasaan teknologi distribusi juga harus menjadi bagian dari pengembangan SDM secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Wijoyo, Delia Permata Sari, Annisa Aulia Rahmah, Brian Juanda Saragi, Yosia, Zepanya Damanik (2023). Peran Sistem Manajemen Pemasaran di PT. Pos Indonesia. *Jurnal penelitian dan manajemen*. Vol. 1, No.4

<https://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/SAMMAJIVA/article/download>

Bayu Budi Prasetyo (2011). Analisis Proses dan Prosedur Distribusi Paket Pada PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta. *Tugas Akhir*

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/24341/NTE2OTY>

Beni Nulhakim, Kusnadi, Wahyudin (2021). Alur Proses Sarana Penjualan di PT. Pupuk Kujang Cikampek. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* Vol. 7, No. 8

<https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP>

Dara Varadiba & Poniran Yudho Leksono (2024). Peran Kaizan 5R Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri. *Simposium Manajemen dan Bisnis III* Vol. 3

<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/download/477>

Devi Pertiwi Ananda Putri, Ahmad Sukari (2023). Analisis Pengaruh Distribusi dan Harga Peningkatan Penjualan Produk. *Jurnal riset dan Duplikasi Ilmu Ekonomi* Vol. 1, No. 6

<https://journal.arei.or.id/index.php/MENAWAN/article/download/62/74>

Dinda Anggun Pertiwi (2025). Peran Media Teknologi Komunikasi Dalam Pelayanan Jasa di PT. Pos Indonesia Kota Samarinda. *Ejournal ilmu Komunikasi* Vol. 3, No. 1

<https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads2015/02>

Iska Dharu Sukma (2012). Penerapan Strategi Relationship Marketing Pada PT.Pos Indonesia Cabang Surakarta. *Tugas Akhir*

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/28589/NjAzNTY>

Kusaimah (2021). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Adil* Vol. 1, No. 3

- <https://adil.stihypm.ac.id/index.php/ojs/article/download/99/87>
Mashluchi Sundjaya (2012). Sistem Pengolahan dan Pendistribusian Paket Pos di Bagian Paket Kantor Pos Solo 57100. *Tugas Akhir*
- <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/28580/NjAzMzk>
- Muhammad Iqbal Nasution, Harahap Adrie Fachrezi, Surya Darma, Dedi Rahman, Suhairi (2022). Distribusi Pasar Luar Negeri. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi* Vol. 3 No. 2
- <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ebma/article/download/3651/2853>
- Nabilla Dini Chindika Dewi (2023). Strategi Distribusi Semen CV. Deta Adi Karya Semarang. *Tugas Akhir*
- <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B13B/2018/B.133.18.0077/B.133.18.00>
- Nurlita Wulansari, Meirinawati (2022). Kualitas Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT. Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya. *Ejournal Publika* Vol. 10, No. 2
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/44952/3812>
- Pingkan Julita Aguw, Desie M. D. Warouw, Johny Semduk (2015). Peran Komunikasi Petugas Loker Terhadap Pelanggan di Kantor Pos Cabang Manado. *Ejournal Acta Diurna* Vol. 4, No. 5
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/9888>
- Suharno Yudi Sutarso (2010). *MARKETING in Practice* Penerbit ANDI OFFSET Yogyakarta
- Susantriana Dewi, Mila Diana Sari, Takim Mulyanto, Niken Larasati (2022). Analisis Penentuan Saluran Distribusi Yang Efektif Bagi Petani Kopi di Desa Gondowido Kecamatan Ngebel Kabupaten Ponogoro. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 11, No. 3
<https://eprints.unmer.ac.id/3299/1/ANALISIS%20PENENTUANSALURAN>
- Zacky Irwandha Putra & Lie Liana (2023). Analisis Peranan Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pos Cabang Erlangga Kota Semarang). *Journal Of Management & Business* Vol. 6, No. 1
<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/4281/27>

