

**SISTEM INPUT DATA BARANG PKH DAN EC3 DOKUMEN
OUTGOING DI KANTOR MAIL PROCESSING CENTER (MPC) PT. POS
(PERSERO) INDONESIA KOTA BANDUNG**

Wisnu Hamka Winata¹, Muhammad Fikri²

Prodi Manajemen Logistik, Fakultas Logistik Teknologi dan Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis
International

Correspondence		
Email: whamkawinata@gmail.com	No. Telp: -	
Submitted 22 July 2025	Accepted 31 July 2025	Published 01 August 2025

ABSTRACT

Digital transformation has driven PT Pos Indonesia (Persero) to enhance efficiency and accuracy in data management. One of the key challenges lies in the handling of data input systems for the Program Keluarga Harapan (PKH) goods and outgoing documents through the EC3 system at the Mail Processing Center (MPC) in Bandung. This study aims to analyze the causes of inefficiencies and propose improvement strategies. The methods used include field observation, Fishbone Diagram analysis, and the 5W+1H approach. Findings indicate that major issues stem from non-compliance with SOPs, inadequate supporting facilities such as barcode scanners, missing city labels, and a lack of understanding among new employees regarding sorting procedures. It is recommended that employee training be improved, supporting tools be upgraded, and a real-time monitoring system be implemented to optimize the efficiency and accuracy of MPC operations.

Keyword: Data Input System; EC3; PKH; Outgoing; Mail Processing Center; PT Pos Indonesia

ABSTRAK

Transformasi digital telah mendorong PT Pos Indonesia (Persero) untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah penanganan sistem input data barang Program Keluarga Harapan (PKH) dan dokumen outgoing melalui sistem EC3 di Mail Processing Center (MPC) Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab ketidakefisienan dalam proses tersebut dan memberikan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan meliputi observasi lapangan, analisis Fishbone Diagram, dan pendekatan 5W+1H. Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan utama mencakup ketidakpatuhan terhadap SOP, kurangnya fasilitas pendukung seperti alat scan barcode, hilangnya label kota, serta kurangnya pemahaman karyawan baru terhadap proses sortir. Untuk itu, disarankan peningkatan pelatihan, pemutakhiran fasilitas, serta penerapan sistem monitoring real-time agar efisiensi dan akurasi dalam proses operasional MPC dapat tercapai secara optimal.

Kata kunci: Sistem Input Data; EC3; PKH; Outgoing; Mail Processing Center; PT Pos Indonesia

PENDAHULUAN

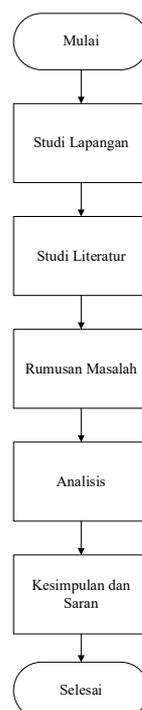
Transformasi digital di berbagai sektor industri telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi dalam pengelolaan data dan proses bisnis (Putri et al., 2022). PT Pos Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang bergerak di bidang layanan pos, logistik, dan keuangan turut menghadapi tantangan serupa, terutama dalam menghadapi dinamika era globalisasi dan digitalisasi layanan.

Salah satu unit kunci dalam operasional perusahaan adalah Mail Processing Center (MPC) di Kota Bandung, yang bertanggung jawab atas pengolahan surat dan paket masuk maupun keluar wilayah. Dalam praktiknya, pengelolaan data barang Program Keluarga Harapan (PKH) dan dokumen outgoing melalui sistem EC3 masih menghadapi berbagai hambatan. Volume data yang besar, keterbatasan sistem, serta kesalahan manusia (*human error*) menyebabkan keterlambatan pengiriman dan potensi ketidaktepatan data.

Berdasarkan observasi lapangan, sistem input data di MPC belum sepenuhnya mampu menangani beban kerja secara optimal. Hal ini berdampak pada menurunnya efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan yang terjadi dalam sistem input data barang PKH dan dokumen outgoing melalui EC3, serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja sistem dan mendukung transformasi digital di lingkungan PT Pos Indonesia.

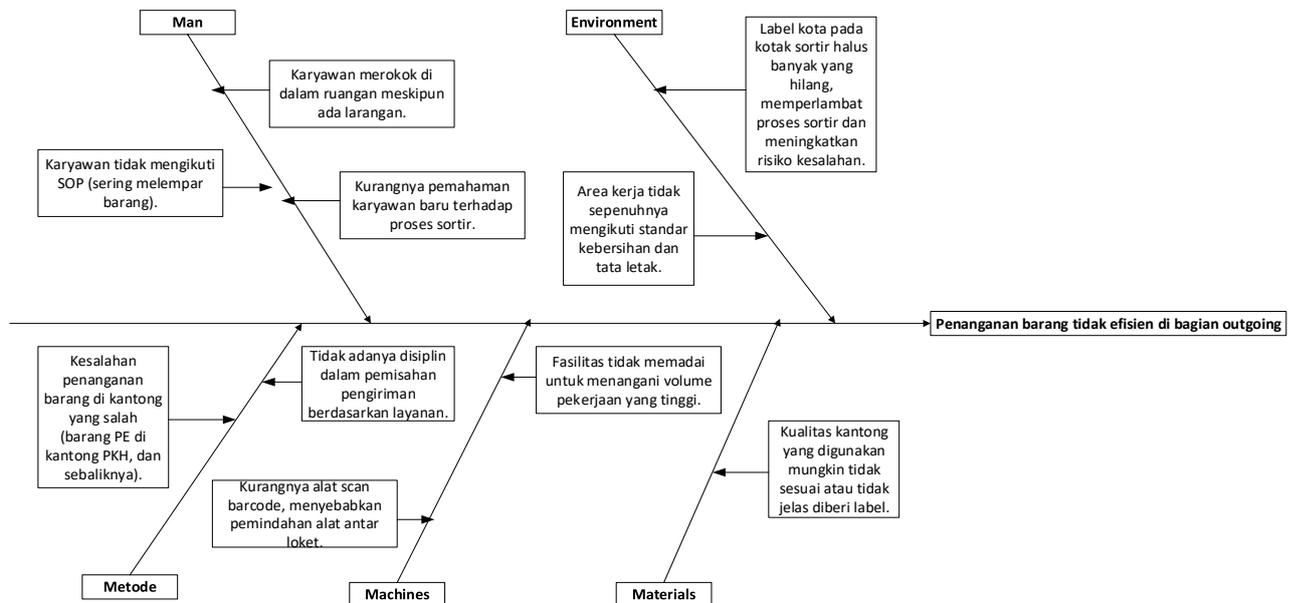
METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan berfokus pada Penanganan Sistem *Input* Data Barang PKH dan EC3 Dokumen Bagian *Outgoing* di Kantor *Mail Processing Center* (MPC) PT. Pos Indonesia Kota Bandung. Dalam proses penanganan barang *outgoing* di Kantor *Mail Processing Center* (MPC) PT. Pos Indonesia, terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan pengiriman. Adapun pada proses melakukan analisis permasalahan dengan menggunakan fishbone diagram dan 5 W + 1H. Tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Metodologi Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fishbone DiagramGambar 2 *Fishbone Diagram*

Berdasarkan *Fishbone Diagram*, permasalahan utama yang teridentifikasi adalah ketidakefisienan dalam penanganan barang outgoing di MPC PT Pos Indonesia. Permasalahan ini bersumber dari berbagai faktor yang dikelompokkan ke dalam lima kategori, yaitu manusia (man), metode (methods), mesin (machines), lingkungan (environment), dan material (materials). Dari sisi manusia, ditemukan pelanggaran terhadap SOP, seperti kebiasaan melempar barang saat handling, merokok di dalam ruang kerja, serta kurangnya pemahaman karyawan baru terhadap proses sortir. Dari sisi metode, kesalahan dalam pemisahan layanan pengiriman dan kurangnya disiplin dalam mengikuti prosedur menjadi penyebab dominan. Faktor mesin meliputi keterbatasan alat scan barcode yang menghambat alur kerja, serta fasilitas yang tidak memadai untuk menangani beban tinggi. Sementara itu, dari sisi lingkungan, banyak label kota pada kotak sortir halus yang hilang, dan area kerja belum memenuhi standar kebersihan serta tata letak yang optimal. Adapun dari aspek material, kualitas dan pelabelan kantong pemisah barang juga dinilai tidak memadai.

5W + 1H

Untuk memperjelas akar permasalahan, dilakukan analisis menggunakan pendekatan 5W + 1H. *What*, masalah utama yang dihadapi adalah ketidakefisienan proses penanganan barang outgoing, seperti kesalahan pemisahan layanan, ketidakpatuhan terhadap SOP, minimnya fasilitas, serta hilangnya label kota. *Why*, hal ini disebabkan oleh rendahnya disiplin

kerja, kurangnya pemahaman prosedur oleh karyawan, dan keterbatasan alat serta fasilitas pendukung. *Where*, masalah terjadi di bagian outgoing MPC PT Pos Indonesia Kota Bandung, yang bertanggung jawab atas proses penerimaan hingga pengiriman barang. *When*, permasalahan umumnya muncul saat jam sibuk, terutama ketika terjadi kekurangan alat scan dan keterlibatan karyawan baru. *Who*, pihak yang terlibat meliputi staf handling barang, supervisor, teknisi fasilitas, serta karyawan baru yang belum memahami alur kerja. *How*, ketidakefisienan ini menyebabkan keterlambatan pengiriman, meningkatnya kesalahan sortir, dan turunnya kepuasan pelanggan terhadap layanan PT Pos Indonesia.

KESIMPULAN

Mail Processing Center (MPC) PT Pos Indonesia memiliki peran penting dalam menangani proses input data barang Program Keluarga Harapan (PKH) dan dokumen outgoing melalui sistem EC3. Berdasarkan hasil kerja praktik, ditemukan bahwa proses operasional di bagian ini masih belum optimal. Permasalahan yang paling dominan meliputi ketidakpatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya dalam pemisahan layanan pengiriman barang, serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti alat pemindai barcode yang harus dipindah-pindah antar loket dan label kota yang hilang pada kotak sortir halus. Selain itu, kurangnya pemahaman dari karyawan baru terhadap alur kerja sortir dan penggunaan sistem I-Pos maupun MILE turut memperlambat proses kerja.

Dampak dari permasalahan ini cukup signifikan, yaitu meningkatnya waktu sortir dan pengiriman, turunnya tingkat kepuasan pelanggan, serta bertambahnya biaya operasional perusahaan. Ketidakefisienan ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap aspek prosedural, teknis, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam operasional outgoing di MPC.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja di MPC, diperlukan penguatan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP yang konsisten di semua lini kerja, terutama dalam hal pemisahan layanan dan penanganan barang. Pelatihan kerja yang intensif dan berkelanjutan bagi karyawan baru juga menjadi hal krusial agar mereka dapat memahami alur kerja secara menyeluruh dan meminimalisir kesalahan input data. Di sisi lain, penyediaan alat pendukung tambahan seperti scanner barcode serta pembaruan label kota pada kotak sortir halus perlu segera dilakukan untuk mendukung kelancaran proses sortir.

Selain perbaikan internal, implementasi sistem pelacakan dan monitoring berbasis teknologi secara *real-time* juga dapat menjadi solusi jangka panjang untuk memantau kinerja operasional dan mendeteksi kesalahan lebih cepat. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan analisis ke seluruh proses kerja di MPC, termasuk perhitungan kebutuhan biaya investasi teknologi, evaluasi efektivitas pelatihan, serta kajian akar masalah terkait kepatuhan SOP dan kinerja operasional.

REFERENSI

- Gumelar, R. F., Anshari, A., Ardiansyah, D., Kusuma, A., & Fauzi, M. (2020). Pengelolaan Penyimpanan Air Bekas Pencucian Mesin Di Gudang Pt Asr. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 6(2), 74–78. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol6.iss2.2020.349>
- Rismara, R., Harimurti, C., & Purnaya, N. (2021). Logistik Terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 126–130.

- Syahputri, A., Syahputra, E. R., & Hasdiana. (2021). Rancang Bangun Sistem informasi Pengingat Status Paket Dengan Berbasis SMS Gateway Pada Logistik. *Seminar Nasional Teknologi*
- Yatimah, D., Madhakomala, R., Sari, E., & Lisa, A. M. (2024). *Manajemen Sumber Daya Pendidikan* (E. Hermawan (ed.); 1st ed.). Eureka Media Aksara. <https://repository.penerbiteurka.com/media/publications/568678-manajemen-sumber-daya-pendidikan-43e6b951.pdf>
- Yizrel Junus Kende, Alisa Alaina, & Nur Kemala Dewi. (2023). Analisa Sistem Administrasi Pergudangan Pada Departemen Warehouse PT. Transkon Jaya Tbk Kota Balikpapan. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), 01–10. <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.220>