

1. Tahap Perencanaan

Pertanyaan : Apa saja masalah dan faktor-faktor yang dapat menghambat kegiatan operasional dalam pelayanan pengiriman di Kantor Cabang Sidoarjo?

Jawaban :

- SPV Operasional

“Untuk masalah yang sering terjadi yaitu dobel entry, ketinggalan pernah, salah sortir pernah, salah tempel resi pernah. Dari masalah itu kita akan cari tahu dulu tuh, proses selanjutnya kita akan memproses ulang kiriman itu sebagaimana mestinya. Kalau faktor yang dapat menghambat yaitu cuaca, seperti ketika hujan maka pengantaran yang menggunakan motor dikhawatirkan kiriman akan basah, dan ada juga di perjalanan seperti ban bocor, ya masalah teknis lah.”

(Wawancara dengan Bapak Cahyo selaku SPV Operasional Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 28 Oktober 2023)

- SPV Audit, Manajemen Resiko dan Kepatuhan

“Kadang pelayanan loket juga kurang teliti karena seharusnya paket packing tapi dibiarkan begitu saja itu gaboleh, ada yang gagal x-ray misalnya seharusnya gaboleh mengirim baterai tapi dia mengirim baterai, kalau pegawai yang melakukan itu dapat teguran karena melakukan tindakan diluar SOP. Tapi ada kadang-kadang dari publik tidak kasih tau ke kita, mereka tidak jujur isinya paket itu apa, kita kadang-kadang juga percaya aja karena memang bentuk dari paketnya tidak mencurigakan. Nanti ketahuannya setelah lolos dari kantor kita, baru di x-ray di Juanda kelihatan. Selain itu case keterlambatan juga dia (agen pos) salah mengentri kode pos, yang kedua kesalahan tempel resi itu fatal, kesalahan mengetik kode pos, kesalahan tempel, atau surat itu masih ditahan di agen belum disetorkan, kenapa belum disetorkan, bisa karena dia lupa.”

(Wawancara dengan Bapak Fatkhurrokhim selaku SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 09 November 2023)

- Staff Pelayanan

“Kalau di kita yang paling sering itu ya salah tempel resi sih. Selain itu ya mungkin ketinggalan mba, kadang karena terlalu banyak paket ada mungkin satu dua yang jatuh dan nggak kelihatan.”

(Wawancara dengan Bapak Faiz selaku Staff Pelayanan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 22 November 2023)

2. Tahap Pelaksanaan

Pertanyaan : Tindakan apa yang dilakukan oleh Kantor Cabang Sidoarjo bila ditemukan adanya kegiatan operasional yang dilakukan diluar ketentuan yang berlaku?

Jawaban :

- SPV Audit, Manajemen Resiko dan Kepatuhan

“Ketika tidak sesuai maka disitu akan muncul namanya P6. P6 itu semacam surat teguran untuk kita (dalam hal ini yang dimaksud yaitu Kantor Cabang Sidoarjo) dari kantor lain bahwa ada keterlambatan dimana seharusnya diikutkan jam segini tapi diikutkan jam sekian, sehingga masalah tersebut akan muncul di sistem. Kita juga memiliki yang namanya N22 itu adalah jadwal keberangkatan armada pos yang membawa kiriman pos yang sudah diatur kapan saja barang itu harus berangkat dan sampai dan rata-rata fix semua, kalau terlambat pasti ya ada surat teguran dan akan masuk ke sistem irregularitas. Sistem itu adalah sistem ketidakpatuhan kepada SOP karena tidak adanya manifest, tidak ada keterangan jam, disitulah nanti saya bertanggung jawab. Saya akan berkoordinasi dengan SPV Kemitraan dan Keagenan Ritel untuk menyampaikan ke agen-agen pos dan juga ke SPV Operasional untuk menyampaikan ke divisi tersebut. Aturan audit selalu kembali ke SOP, jadi tidak boleh ditinggalkan karena itu keselamatan semuanya.”

(Wawancara dengan Bapak Fatkhurrokhim selaku SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 09 November 2023)

- Staff Pelayanan
“Kita dalam melayani selalu menjelaskan di awal, pilihan menu apa saja, berapa biayanya, dan sampai estimasi pengirimannya. Tapi ya namanya manusiawi kadang ada aja lupanya, sejauh ini kalau salah hanya ditegur aja sih, karena jarang sekali pegawai melakukan kesalahan yang sama dengan jarak yang berdekatan. Jadi hanya teguran lisan saja.”

(Wawancara dengan Bapak Faiz selaku Staff Pelayanan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 22 November 2023)

- SPV Operasional
“Kalau ada kesalahan tindakan yang akan kita lakukan yaitu pendisiplinan berjenjang. Tahap pertama via checking, kalau masih salah lagi akan dipanggil atasan, masih salah lagi kita akan bersurat, kalau masih salah lagi baru dipecat. Tapi biasanya pegawai yang seperti itu ya punya perasaan sendiri kalau salah terus, mereka akan mengajukan resign sendiri. Kita juga ada P6, dia seperti alat komunikasi antar kantor pos yang menunjukkan kalau ada nih ketidaksesuaian.”

(Wawancara dengan Bapak Cahyo selaku SPV Operasional pada tanggal 05 Desember 2023)

3. Tahap Pelaporan dan Rekomendasi

Pertanyaan : Bagaimana penilaian Bapak terkait audit operasional dan peranannya dalam menunjang efektivitas pelayanan pengiriman di Kantor Cabang Sidoarjo ini?

Jawaban :

- SPV Operasional
“Disini audit operasional itu ada tiga, ada audit pusat, regional, sama ada audit internal. Audit pusat datangnya mendadak, audit regional biasanya memberi info dulu, kalau internal itu lebih menjaga rantai tetap bergerak. Untuk periodenya kalau pusat setahun sekali, regional enam bulan sekali, kalau audit internal itu setiap saat sih. Kita tiap minggu ada zoom, misal ada pr, minggu ini ditindaklanjuti, sabtu di report, senin kita ngobrol lagi membahas tindak lanjut yang kemarin, nah kayak gitu biasanya. Jadi audit ini sangat membantu agar roda pengiriman selalu lancar”

(Wawancara dengan Bapak Cahyo selaku SPV Operasional Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 28 Oktober 2023)

- SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan
“Jadi audit operasional sangat membantu sekali karena kita bekerja sama semuanya. Saya pemecahannya per hari, laporannya per minggu, hal itu dilakukan karena menyangkut kredibilitas kinerja kantor, bagus nggak dengan banyaknya kesalahan seperti itu.”

(Wawancara dengan Bapak Fatkhurrokhim selaku SPV Audit, Manajemen Resiko, dan Kepatuhan Kantor Cabang Sidoarjo pada tanggal 09 November 2023)

Selain melakukan wawancara dengan pihak internal PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo, peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak eksternal yang merupakan akademisi di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Hasil wawancara dengan dua pihak dari lingkungan yang berbeda ini sebagaimana triangulasi sumber yang bertujuan untuk memvalidasi hasil dan mengurangi potensi bias yang dapat muncul.

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan Ibu terkait audit operasional? Dan apakah berpengaruh terhadap efektivitas perusahaan? Serta kapan waktu yang tepat untuk melaksanakan audit operasional pada perusahaan?

Jawaban : “Menurut saya, namanya audit pasti dilakukan untuk kita dapat menilai bagaimana kegiatan dijalankan, apakah sudah sesuai rencana atau kah belum. Jika sudah melihat sesuai rencana atau belum, kita menilai apakah outputnya sudah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Saya dapat katakan bahwa audit operasional sangat menunjang efektivitas. Audit operasional mencakup proses bisnis di dalamnya itu semua yang kita audit, mulai kepatuhan SOP itu sama dengan audit kepatuhan. Untuk waktu audit yang dilakukan oleh audit internal tergantung kebijakan masing-masing perusahaan. Fungsi dari audit

operasional ya untuk lebih efektif dan efisiennya proses bisnis yang ada.”
(Wawancara dengan Ibu Ruci Arizanda Rahayu SE., MSA., Ak., CA, CRP selaku dosen pada prodi Akuntansi pada tanggal 21 Februari 2024)