MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

IMPLEMENTASI PROSEDUR PENANGANAN TUNTUTAN GANTI RUGI KIRIMAN LUAR NEGERI DALAM PERSPEKTIF INKLUSIVITAS GENDER DI KANTOR CABANG UTAMA PT POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

Yunita Aulia[1], Budiana Ruslan[2]
[1]Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40173
[2]Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40173

Penulis Korespondensi: auliayunita94@gmail.com

Abstract. *The increasing volume of international shipment services has been accompanied by a growing number of compensation claims arising from lost, damaged, or delayed parcels, making effective claim handling procedures essential for maintaining service quality and customer trust. This study aims to analyze the implementation of procedures for handling compensation claims for international shipments and to examine the application of gender inclusivity principles in the claim handling process at the Main Post Office (KCU) of PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. A qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation involving operational managers, claim handling staff, customer service officers, employees, and customers selected using purposive sampling. Data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by NVivo 12 for coding and thematic analysis. The findings indicate that the implementation of compensation claim procedures has generally been carried out in accordance with the company's Standard Operating Procedures (SOP). Nevertheless, several challenges remain, including variations in claim completion time, limited transparency regarding claim progress, and coordination among organizational units involved in the settlement process. The study also reveals that customer services are delivered equally without gender discrimination, although gender inclusivity has not yet been explicitly integrated into operational policies and service procedures. These findings imply that strengthening inter-unit coordination, improving communication and transparency, and incorporating gender inclusivity into service standards are necessary to enhance the effectiveness, fairness, and quality of international shipment compensation claim services.*

Keywords: *compensation claims; gender inclusivity; international shipment; logistics service quality; procedure implementation.*

Abstrak. Peningkatan volume layanan kiriman luar negeri diikuti dengan bertambahnya tuntutan ganti rugi akibat kiriman yang hilang, rusak, atau terlambat sehingga implementasi prosedur penanganan klaim menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri serta mengkaji penerapan prinsip inklusivitas gender dalam proses penanganan klaim di Kantor Cabang Utama (KCU) PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap manajer operasional, petugas penanganan klaim, customer service, karyawan, serta pelanggan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta didukung dengan perangkat lunak NVivo 12 untuk proses *coding* dan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa variasi waktu penyelesaian klaim, keterbatasan transparansi informasi mengenai perkembangan klaim, serta koordinasi antarunit kerja yang memengaruhi efektivitas penyelesaian klaim. Penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan secara setara tanpa membedakan jenis kelamin pelanggan, meskipun prinsip inklusivitas gender belum diintegrasikan secara eksplisit ke dalam kebijakan maupun prosedur operasional pelayanan. Temuan ini mengimplikasikan perlunya penguatan koordinasi antarunit, peningkatan komunikasi dan transparansi proses klaim, serta integrasi prinsip inklusivitas gender ke dalam standar pelayanan untuk meningkatkan efektivitas, keadilan, dan kualitas layanan penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri.

Kata kunci: implementasi prosedur; inklusivitas gender; *logistics service quality*; kiriman luar negeri; tuntutan ganti rugi.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan perdagangan internasional dan pertumbuhan electronic commerce (e-commerce) telah meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan pengiriman barang lintas negara. Kondisi tersebut menuntut perusahaan jasa logistik untuk tidak hanya mampu menjamin keamanan dan ketepatan waktu pengiriman, tetapi juga menyediakan mekanisme penanganan tuntutan ganti rugi yang efektif, transparan, dan akuntabel ketika terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan kiriman. Penanganan tuntutan ganti rugi merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan logistik karena berkaitan dengan kepastian prosedur, kecepatan penyelesaian, serta kemampuan perusahaan dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, implementasi prosedur penanganan klaim yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan logistik.

KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung merupakan salah satu kantor yang melayani pengiriman internasional sekaligus menangani tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri. Berdasarkan data perusahaan periode Juni–Desember 2025, tercatat 51 pengajuan tuntutan ganti rugi, yang terdiri atas 36 klaim telah diselesaikan melalui pembayaran ganti rugi (70,6%), 8 klaim ditolak (15,7%), dan 7 klaim masih dalam proses penyelesaian (13,7%). Meskipun sebagian besar klaim telah diselesaikan, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat variasi waktu penyelesaian klaim, proses verifikasi yang melibatkan beberapa unit kerja, serta keterbatasan informasi yang diterima pelanggan mengenai perkembangan klaim. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi prosedur belum sepenuhnya berjalan optimal sehingga masih diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaannya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji penanganan tuntutan ganti rugi pada perusahaan jasa logistik dari berbagai perspektif. Penelitian Wedananta dkk. (2025) menitikberatkan pada tanggung jawab PT Pos Indonesia terhadap pengiriman barang ke luar negeri. Popilaya dkk. (2023) membahas prosedur penyelesaian klaim pada perusahaan JNE, sedangkan Hasibuan dan Yatini (2024) mengkaji tanggung jawab hukum perusahaan logistik terhadap kerusakan barang. Penelitian lain oleh Pratami dan Kurnia (2023) berfokus pada optimalisasi proses klaim melalui digitalisasi, sementara Agarwal dkk. (2025) serta Yancey (2026) mengkaji inklusivitas gender dalam industri logistik dari perspektif sumber daya manusia dan kepemimpinan. Penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi dalam menjelaskan aspek hukum, prosedur klaim, kualitas layanan, maupun inklusivitas gender, tetapi belum mengintegrasikan ketiga aspek tersebut dalam konteks pelayanan penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri di PT Pos Indonesia.

Berdasarkan telaah tersebut, terdapat research gap yang menunjukkan bahwa penelitian mengenai implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi masih didominasi oleh aspek perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum, dan digitalisasi proses klaim, sedangkan penelitian mengenai inklusivitas gender lebih banyak membahas lingkungan kerja dan kepemimpinan. Hingga saat ini masih terbatas penelitian yang mengkaji implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri menggunakan perspektif Logistics Service Quality (LSQ) sekaligus meninjau penerapan prinsip inklusivitas gender dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Padahal, kedua aspek tersebut penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara komprehensif, baik dari sisi efektivitas prosedur maupun kesetaraan pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif Logistics Service Quality (LSQ) untuk menganalisis implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri melalui dimensi timeliness, reliability, information quality, dan problem handling, serta mengkaji penerapan prinsip inklusivitas gender dalam proses pelayanan di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri serta mengidentifikasi penerapan prinsip inklusivitas gender dalam pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pos Indonesia (Persero) dalam meningkatkan efektivitas implementasi SOP, memperkuat koordinasi antarunit, meningkatkan transparansi informasi kepada pelanggan, serta mengembangkan pelayanan yang lebih berkualitas dan inklusif.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis merupakan cabang ilmu administrasi yang mempelajari proses pengelolaan dan pengoordinasian berbagai aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Administrasi bisnis tidak hanya mencakup pengelolaan administrasi, tetapi juga fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan terhadap seluruh sumber daya organisasi. Melalui fungsi tersebut, administrasi bisnis berperan dalam menciptakan sistem kerja yang terstruktur sehingga operasional organisasi dapat berjalan secara optimal (Muhrim et al., 2025). Dalam penelitian ini, administrasi bisnis digunakan sebagai grand theory untuk menjelaskan implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi sebagai bagian dari aktivitas operasional pelayanan PT Pos Indonesia (Persero).

Institutional Theory

Institutional Theory menjelaskan bahwa perilaku dan praktik organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan efisiensi, tetapi juga oleh aturan formal, norma sosial, dan nilai

yang berkembang dalam lingkungan institusional. Organisasi cenderung menyesuaikan kebijakan dan praktik kerjanya untuk memperoleh legitimasi dari lingkungan eksternal. Teori ini kemudian dikembangkan melalui konsep *three pillars of institutions* yang meliputi *regulative*, *normative*, dan *cultural-cognitive pillar* (Scott, 2014). Dalam penelitian ini, *Institutional Theory* digunakan untuk menjelaskan bahwa implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi dipengaruhi oleh regulasi perusahaan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif (Peters & Torfing, 2025).

Implementasi Prosedur

Implementasi prosedur merupakan proses pelaksanaan aktivitas kerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan organisasi. SOP berfungsi sebagai pedoman untuk menjaga konsistensi pelaksanaan pekerjaan, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Implementasi prosedur yang baik memerlukan sosialisasi, pelatihan, monitoring, dan evaluasi secara berkelanjutan agar prosedur dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik kerja (Goel et al., 2023). Dalam penelitian ini, implementasi prosedur digunakan untuk menganalisis pelaksanaan penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Logistics Service Quality (LSQ)

Logistics Service Quality (LSQ) merupakan konsep yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan logistik berdasarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang andal, tepat waktu, akurat, serta mampu menangani permasalahan pelanggan secara efektif. LSQ mencakup beberapa dimensi utama, yaitu *timeliness*, *reliability*, *information quality*, dan *problem handling*, yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Lin et al., 2023; Uvet, 2020). Dalam penelitian ini, LSQ digunakan sebagai landasan untuk menganalisis kualitas implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri pada PT Pos Indonesia (Persero).

Inklusivitas Gender

Inklusivitas gender merupakan pendekatan yang menekankan kesetaraan akses, partisipasi, dan perlakuan tanpa diskriminasi berdasarkan gender. Penerapan inklusivitas gender diwujudkan melalui kebijakan dan praktik organisasi yang mendukung keadilan, keberagaman, serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan seluruh pengguna layanan (Hall et al., 2023). Selain meningkatkan keadilan sosial, penerapan prinsip inklusivitas gender juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat (Cingolani & Salazar-Morales, 2024). Dalam penelitian ini, inklusivitas gender digunakan untuk menganalisis apakah proses penanganan tuntutan ganti rugi telah memberikan pelayanan yang setara kepada pelanggan laki-laki maupun perempuan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri serta penerapan prinsip inklusivitas gender di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengungkapan fenomena berdasarkan pengalaman, persepsi, dan praktik yang dilakukan oleh para informan dalam proses penanganan tuntutan ganti rugi.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Cabang Utama (KCU) PT Pos Indonesia (Persero) Bandung yang dipilih secara purposif karena merupakan salah satu kantor cabang yang

menangani layanan kiriman luar negeri dan proses tuntutan ganti rugi. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses penanganan tuntutan ganti rugi. Informan terdiri atas manajer operasional, petugas penanganan klaim, customer service, serta pelanggan yang pernah mengajukan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dan observasi nonpartisipan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan penanganan tuntutan ganti rugi, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi mengenai implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi, kualitas pelayanan berdasarkan perspektif *Logistics Service Quality* (LSQ), serta penerapan prinsip inklusivitas gender dalam proses pelayanan.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk mendukung proses analisis kualitatif, penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak NVivo 12 dalam proses *coding*, pengelompokan tema, serta visualisasi hubungan antar data. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking guna memastikan kredibilitas temuan penelitian. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan konsep implementasi prosedur, dimensi *Logistics Service Quality* (*timeliness, reliability, information quality,* dan *problem handling*), serta prinsip inklusivitas gender untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap manajer operasional, petugas Customer Service, petugas penanganan klaim, karyawan, serta pelanggan yang pernah mengajukan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian dianalisis berdasarkan aspek implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi dan penerapan prinsip inklusivitas gender, kemudian dikaitkan dengan teori Institutional Theory, Logistics Service Quality (LSQ), dan Administrasi Bisnis.

A. Prosedur Alur Penanganan Tuntutan Ganti Rugi Kiriman Luar Negeri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Proses dimulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pelanggan, verifikasi administrasi, persetujuan secara berjenjang, hingga pengajuan klaim kepada kantor pusat melalui aplikasi Posclaim. Dari sisi pelanggan, prosedur pengajuan dinilai mudah dipahami karena petugas memberikan penjelasan mengenai persyaratan dan tahapan klaim secara jelas.

Hasil analisis NVivo memperkuat temuan tersebut. Word Cloud menunjukkan dominasi kata seperti persyaratan, resi, bukti, Posclaim, kantor pusat, dan rekening yang menggambarkan bahwa implementasi prosedur berfokus pada kelengkapan administrasi serta koordinasi antarunit kerja. Selain itu, Hierarchy Chart, Coding by Item, dan Explore Diagram menunjukkan bahwa seluruh informan memberikan informasi mengenai prosedur penanganan klaim sehingga memperkuat validitas temuan penelitian.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti ketidaklengkapan dokumen pelanggan, perlunya bukti tambahan dari negara tujuan, serta lamanya proses persetujuan di kantor pusat. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi prosedur tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga oleh koordinasi antarunit serta pihak eksternal yang terlibat dalam proses klaim internasional.

B. Ketepatan Waktu Penyelesaian Tuntutan Ganti Rugi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian tuntutan ganti rugi belum sepenuhnya sesuai dengan estimasi yang diberikan kepada pelanggan. Meskipun proses administrasi di kantor cabang telah dilaksanakan sesuai SOP, waktu pencairan dana masih bergantung pada proses verifikasi dan persetujuan di kantor pusat serta koordinasi dengan operator pos di negara tujuan.

Analisis NVivo menunjukkan bahwa kata waktu, pencairan, klaim, bulan, estimasi, dan proses menjadi kata yang paling dominan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu merupakan perhatian utama baik bagi petugas maupun pelanggan. Sebagian pelanggan menerima pencairan sesuai estimasi, sedangkan sebagian lainnya mengalami keterlambatan akibat proses verifikasi yang memerlukan waktu lebih lama.

Jika dikaitkan dengan teori Logistics Service Quality (LSQ), hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi timeliness belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi dengan kantor pusat dan penyampaian informasi yang lebih transparan mengenai perkembangan klaim perlu dilakukan agar kepastian waktu pelayanan dapat meningkat.

C. Evaluasi Penanganan Tuntutan Ganti Rugi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi terhadap penanganan tuntutan ganti rugi dilakukan secara rutin melalui briefing, pengawasan pelaksanaan SOP, serta tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan. Kegiatan tersebut bertujuan memastikan seluruh petugas memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan analisis NVivo, kata SOP, jelas, petugas, ramah, pelayanan, dan diperbaiki muncul sebagai kata yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi lebih banyak diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan, kejelasan informasi, serta percepatan penyelesaian klaim. Walaupun pelanggan menilai pelayanan petugas sudah baik, mereka masih mengharapkan proses pencairan ganti rugi dapat diselesaikan lebih cepat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya berfokus pada kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga pada efektivitas koordinasi dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

D. Penerapan Inklusivitas Gender

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip inklusivitas gender telah diterapkan dalam proses penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Seluruh pelanggan memperoleh pelayanan yang sama tanpa membedakan jenis kelamin, sedangkan pembagian tugas pegawai dilakukan berdasarkan kompetensi, tugas pokok, dan tanggung jawab jabatan.

Analisis NVivo menunjukkan dominasi kata adil, setara, sama, laki-laki, perempuan, dan profesional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan pembagian tugas telah dilaksanakan secara adil serta sesuai dengan SOP perusahaan. Seluruh informan juga menyatakan tidak pernah mengalami ataupun menyaksikan adanya perlakuan diskriminatif selama proses pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan inklusivitas gender telah mendukung terciptanya pelayanan yang profesional, adil, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan tanpa membedakan gender.

E. Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu dan Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prosedur yang didukung SOP, koordinasi antarunit, dan pengawasan yang konsisten mampu mendukung kualitas pelayanan penanganan tuntutan ganti rugi. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prosedur merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan penyelesaian klaim internasional dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti koordinasi dengan kantor pusat dan operator pos negara tujuan, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan Institutional Theory dalam menjelaskan pentingnya kepatuhan terhadap SOP serta Logistics Service Quality dalam menjelaskan pentingnya ketepatan waktu pelayanan. Dari perspektif Administrasi Bisnis, penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi koordinasi, pengawasan, dan pengendalian berperan penting dalam mendukung implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi. Secara praktis, perusahaan perlu meningkatkan koordinasi dengan kantor pusat, mempercepat proses verifikasi, memperkuat penyampaian informasi kepada pelanggan, serta mempertahankan penerapan prinsip inklusivitas gender agar kualitas pelayanan semakin optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi prosedur penanganan tuntutan ganti rugi kiriman luar negeri di KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses penanganan klaim telah berjalan secara sistematis mulai dari pengajuan, verifikasi, hingga pengajuan ke kantor pusat. Selain itu, penerapan prinsip inklusivitas gender telah terlaksana dengan baik, ditunjukkan melalui pelayanan yang adil tanpa membedakan jenis kelamin serta pembagian tugas berdasarkan kompetensi. Meskipun demikian, ketepatan waktu penyelesaian klaim masih belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi oleh proses koordinasi dengan kantor pusat dan operator pos negara tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian, KCU PT Pos Indonesia (Persero) Bandung diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dengan kantor pusat untuk mempercepat proses penyelesaian tuntutan ganti rugi serta meningkatkan transparansi informasi mengenai perkembangan status klaim kepada pelanggan. Selain itu, perusahaan diharapkan terus melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP dan mempertahankan penerapan prinsip inklusivitas gender agar kualitas pelayanan menjadi lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Muhrim, N., Sirine, H., Hindarsah, I., Abdi, A. S., Hendriyani, C., Nurwiana, I., ... & Mulyana, Y. (2025). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis* (Cetakan Pertama). Gemilang Press Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Jurnal

- Cingolani, L., & Salazar-Morales, D. (2024). The role of public workforce diversity and the administrative ecosystem in advancing digital public service innovation. *Public*

Management Review, 26(10), 2966–2991. https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2303609

- Collins, C. S., & Stockton, C. M. (2018). The central role of theory in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods, 17*(1). https://doi.org/10.1177/1609406918797475
- Goel, K., Bandara, W., & Gable, G. (2023). Conceptualizing business process standardization: A review and synthesis. *Schmalenbach Journal of Business Research, 75*(2), 195–237. https://doi.org/10.1007/s41471-023-00158-y
- Hall, W., Schmader, T., Cyr, E. N., & Bergsieker, H. B. (2023). Collectively constructing gender-inclusive work cultures in STEM. *European Review of Social Psychology, 34*(2), 298–345. https://doi.org/10.1080/10463283.2022.2109294
- Lin, X., Mamun, A. Al, Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *PLOS ONE, 18*(5), e0286382. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382
- Peters, B. G., & Torfing, J. (2025). Theoretical framing of public administration research. *International Journal of Public Administration, 48*(5-6), 306–320. https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2446901
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research, 104*, 333–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039
- Uvet, H. (2020). Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 1–10. https://doi.org/10.31387/oscm0400248

Teori Kelembagaan

- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review, 48*(2), 147–160. https://doi.org/10.2307/2095101
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology, 83*(2), 340–363. https://doi.org/10.1086/226550
- North, D. C. (1991). Institutions. *Journal of Economic Perspectives, 5*(1), 97–112. https://doi.org/10.1257/jep.5.1.97
- Scott, W. R. (2014). *Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and Identities*. Sage Publications.