

Analisis Kinerja Pengiriman Produk Telkomsel Berdasarkan SLA Pada PT Pos Indonesia Januari-Mei 2026

Yudhistira Arya Wijaya^{1*}, Reiga Ritomiea Arieschy²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur

* E-mail Korespondensi: 23012010273@student.upnjatim.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 30-05-2026

Revision: 28-06-2026

Published: 18-06-2026

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i2.502

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik pencapaian Service Level Agreement (SLA) dalam pengiriman produk Telkomsel oleh PT Pos Indonesia KCU SB 60000 selama periode Januari hingga Mei 2026. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan memanfaatkan data sekunder yang diambil dari laporan Neraca Kiriman Telkomsel dalam rentang waktu Januari sampai Mei 2026. Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, sedangkan analisis datanya dilakukan dengan cara menghitung persentase pencapaian SLA, berdasarkan perbandingan antara jumlah kiriman yang sesuai dengan target SLA dan keseluruhan kiriman yang diproses. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari total 452 kiriman yang diperiksa, sebanyak 291 kiriman memenuhi target SLA dan 161 kiriman tidak memenuhi, sehingga diperoleh rata-rata pencapaian SLA sebesar 64,38%. pencapaian SLA tertinggi terjadi pada bulan Februari 2026 dengan angka 67,92%, sedangkan pencapaian terendah terlihat pada bulan Maret 2026 yang mencapai 59,30%. Pengamatan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pengiriman produk Telkomsel di PT Pos Indonesia Cabang Jawa Timur telah cukup baik, tetapi masih terdapat fluktuasi dan belum mencapai tingkat pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan penilaian yang berkelanjutan terhadap proses distribusi serta peningkatan efisiensi operasional untuk meningkatkan pencapaian SLA dan kualitas layanan pengiriman pada masa yang akan datang

Kata Kunci: *Service Level Agreement (SLA)*, Kinerja Pengiriman, Distribusi Logistik, PT Pos Indonesia, Manajemen operasional

A B S T R A C T

This study aims to evaluate how well the Service Level Agreement (SLA) is achieved in the delivery of Telkomsel products by PT Pos Indonesia KCU SB 60000 during the period of January to May 2026. The method used in this study is descriptive quantitative by utilizing secondary data taken from the Telkomsel Delivery Balance report in the period of January to May 2026. Data collection is carried out through

Acknowledgment

documentation, while the data analysis is carried out by calculating the percentage of SLA achievement, based on a comparison between the number of shipments that meet the SLA target and the total number of processed shipments. The results of this study indicate that of the total 452 shipments examined, 291 shipments met the SLA target and 161 shipments did not meet it, resulting in an average SLA achievement of 64.38%. The highest SLA achievement occurred in February 2026 with a figure of 67.92%, while the lowest achievement was seen in March 2026 which reached 59.30%. Observations in this study indicate that the performance of Telkomsel product delivery at PT Pos Indonesia East Java Branch has been quite good, but there are still fluctuations and has not reached an optimal level of service. Therefore, continuous assessment of the distribution process is needed as well as increasing operational efficiency to improve SLA achievement and the quality of delivery services in the future.

Key word: *Service Level Agreement (SLA), Delivery Performance, Logistic Distribution, PT Pos Indonesia,, Operational Management*

© 2026 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor logistik dan telekomunikasi di Indonesia mendorong perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dalam distribusi produk demi memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam sektor logistik, ketepatan waktu diakui sebagai salah satu indikator utama yang memengaruhi kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. PT Pos Indonesia sebagai perusahaan logistik yang beroperasi di tingkat nasional memiliki posisi strategis dalam mendukung distribusi berbagai jenis produk ke seluruh pelosok Indonesia, termasuk produk dari Telkomsel. Kinerja optimal dalam proses distribusi akan memberikan keuntungan tambahan bagi perusahaan serta memperkuat daya saing di tengah persaingan sektor logistik yang semakin ketat (Christopher, 2016; Budiharto et al., 2026). Kemampuan perusahaan dalam mengelola proses distribusi dengan cara yang efektif sangat krusial untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan posisi kompetitif di era digital saat ini (Pratama & Nugroho, 2022).

Salah satu tolok ukur yang sering dipakai untuk menilai keberhasilan dalam proses distribusi adalah Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement/SLA). SLA adalah ukuran layanan yang digunakan untuk mengevaluasi kemampuan perusahaan dalam menca-

pai waktu pengiriman yang telah ditentukan. Tingkat pencapaian SLA yang tinggi menunjukkan bahwa perusahaan dapat memberikan layanan yang stabil dan terpercaya kepada pelanggan. Di sisi lain, pencapaian SLA yang rendah dapat berpengaruh negatif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Heizer et al., 2020; Pujawan dan Mahendrawathi, 2017). Penilaian terhadap pencapaian Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) perlu dilakukan secara rutin sebagai dasar bagi pengambilan keputusan manajerial dan perumusan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan distribusi (Suryani et al., 2024).

PT Pos Indonesia sekarang tengah berhadapan dengan sejumlah rintangan dalam menjaga mutu layanan pengiriman. Persaingan dengan perusahaan ekspedisi swasta yang menyediakan layanan berbasis teknologi dan pengiriman yang lebih cepat mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi operasionalnya. Disamping itu, keterlambatan pengiriman masih masalah yang dapat berdampak pada kepercayaan pelanggan dan daya saing perusahaan. Penelitian yang dilakukan Saleba (2024) mengungkapkan bahwa PT Pos Indonesia masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan preferensi pelanggan dibandingkan dengan perusahaan logistik pesaing.

Dalam proses distribusi produk Telkomsel, PT Pos Indonesia diharapkan dapat menjamin setiap pengiriman sampai tepat waktu sesuai dengan target SLA yang telah ditetapkan. Keberhasilan dalam mencapai SLA tidak hanya bergantung pada proses distribusi, tetapi juga dipengaruhi oleh efisiensi manajemen logistik, kemampuan sumber daya manusia, serta penggunaan teknologi informasi dalam proses perusahaan, Penelitian Budiono et al. (2026) mengindikasikan bahwa manajemen logistik dan kemampuan sumber daya manusia memiliki dampak positif terhadap kinerja logistik perusahaan.

Berdasarkan informasi dari Nercara Kiriman Telkomsel untuk bulan Januari hingga Mei 2026, terdapat perbedaan pada pencapaian SLA di setiap periode pengiriman yang menandakan variasi dalam keberhasilan distribusi. Perbedaan ini perlu diteliti lebih dalam agar dapat memahami seberapa baik SLA yang telah dicapai oleh PT Pos Indonesia KCU SB 60000. Penilaian terhadap kinerja pengiriman sangat penting dilakukan, karena hal ini bisa menjadi acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dalam distribusi serta kualitas layanan bagi mitra bisnis dan pelanggan (Waruwu et al., 2025).

Berdasarkan situasi tersebut, penelitian tentang kinerja pengiriman produk Telkomsel yang ditangani PT Pos Indonesia melalui analisis pencapaian Service Level Agreement

(SLA) perlu dilakukan. Penelitian ini memanfaatkan data pengiriman Telkomsel dari Januari hingga Mei 2026 di PT Pos Indonesia KCU SB 60000 untuk menilai pencapaian SLA dan mengaudit kinerja pengiriman. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai efektivitas distribusi yang dilaksanakan oleh perusahaan dan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial untuk meningkatkan mutu layanan serta daya saing perusahaan dalam bidang logistik.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif untuk menilai seberapa baik tingkat pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) pada pengiriman produk Telkomsel di PT Pos Indonesia KCU 60000 selama periode Januari hingga Mei 2026. Metode kuantitatif dianggap efektif dalam mengevaluasi kinerja operasional dengan memproses data statistik yang diambil dari dokumen perusahaan (Sahir, 2021). Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diambil dari laporan operasional perusahaan yang mencakup Neraca Kiriman Telkomsel untuk bulan Januari, Februari, Maret, April, dan Mei 2026. Data yang dianalisis mencakup rincian jumlah kiriman, tanggal pengiriman, tanggal penerimaan, target SLA, pencapaian SLA, serta status pengiriman. Lima dokumen laporan bulanan menjadi sumber data dalam penelitian ini (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan informasi dilakukan dengan cara dokumentasi, yang mencakup identifikasi, pengumpulan, dan pembukuan data dari laporan Neraca Kiriman Telkomsel. Dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi yang melibatkan pemeriksaan dokumen, catatan, laporan, dan arsip yang berhubungan dengan subjek penelitian, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis (Abdussamad, 2021). Setelah data terkumpul, proses verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh lengkap dan konsisten untuk kebutuhan penelitian. Kemudian, data tersebut dikelompokkan sesuai dengan periode pengamatan agar analisis terhadap pencapaian SLA bulanan dapat dilakukan dengan lebih mudah (Arikunto, 2021).

Analisis data dilakukan dengan cara kuantitatif yang deskriptif, dengan cara menghitung persentase pencapaian SLA berdasarkan perbandingan antara jumlah pengiriman yang berhasil mencapai target SLA dan jumlah pengiriman yang diproses selama masa penelitian (Sugiyono, 2022). Nuryadi et al. (2022) menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah pendekatan yang cocok untuk mendeskripsikan karakteristik data dan untuk mengidentifikasi pola yang muncul

dalam suatu fenomena penelitian.

Hasil perhitungan berikutnya disajikan dalam bentuk tabel untuk memperlihatkan tingkat pencapaian SLA pengiriman barang Telkomsel di PT Pos Indonesia KCU SB 60000 selama bulan Januari sampai Mei 2026. Analisis hasil dilakukan dengan cara membandingkan pencapaian SLA dari periode yang berbeda untuk memperoleh pemahaman mengenai kinerja pengiriman serta efektivitas proses distribusi yang dilakukan oleh perusahaan.

Sebagai partner dalam pengiriman produk Telkomsel, PT Pos Indonesia memiliki kewajiban untuk memastikan semua pengiriman sampai di lokasi yang dituju sesuai dengan waktu yang diatur dalam Service Level Agreement (SLA). Namun, dalam praktiknya, mungkin terjadi variasi dalam tingkat keberhasilan pengiriman di berbagai periode dan area distribusi. Fenomena ini dapat terlihat dari perbedaan waktu dalam menyelesaikan pengiriman yang berpotensi mempengaruhi pencapaian target SLA. Jika tingkat pencapaian SLA tidak memenuhi yang telah ditetapkan, hal ini dapat mempengaruhi efisiensi proses distribusi, kualitas layanan, serta kepercayaan mitra terhadap performa perusahaan. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap data pengiriman produk Telkomsel untuk periode Januari hingga Mei 2026 diperlukan guna mengetahui seberapa baik PT Pos Indonesia dalam mencapai SLA dan untuk mengidentifikasi kondisi kinerja pengiriman selama waktu penelitian berlangsung.

HASIL

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pencapaian Service Level Agreement (SLA) dalam pengiriman produk Telkomsel yang didistribusikan oleh PT Pos Indonesia Cabang Jawa Timur antara bulan Januari hingga Mei 2026. Evaluasi ini dilakukan berdasarkan data Neraca Kiriman Telkomsel yang mencatat status ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan standar SLA yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dari hasil pengolahan data tersebut, didapatkan rekapitulasi mengenai pencapaian SLA yang ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi SLA

Bulan	Total	Sesuai SLA	Tidak Sesuai	Persentase Pencapaian SLA (%)
Januari 2026	86	58	28	67,44
Februari 2026	106	72	34	67,92
Maret 2026	86	51	35	59,30
April 2026	99	61	38	61,62

Bulan	Total	Sesuai SLA	Tidak Sesuai	Persentase Pencapaian SLA (%)
Mei 2026	75	49	26	65,33
Total	452	291	161	64,38

Sumber: Data Neraca Kiriman Telkomsel PT Pos Indonesia KCU SB 60000 Januari-Mei 2026

Berdasarkan Tabel 1, selama periode Januari hingga Mei 2026, terdapat 452 pengiriman produk Telkomsel yang dianalisis. Dari total tersebut, 291 pengiriman berhasil mencapai target SLA, sementara 161 pengiriman lainnya tidak berhasil memenuhi target SLA yang telah ditentukan. Secara keseluruhan, tingkat pencapaian SLA untuk pengiriman produk Telkomsel adalah 64,38%. Dalam sudut pandang manajemen operasi, pencapaian SLA merupakan ukuran penting untuk menilai efektivitas proses distribusi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Heizer et al. , 2020; Stevenson, 2021). Tingkat pencapaian SLA adalah salah satu tolak ukur utama dalam menilai efektivitas kinerja distribusi logistik (Parmenter, 2020).

Pencapaian SLA yang tertinggi terjadi pada bulan Februari 2026, sementara pencapaian terendah tercatat pada bulan Maret 2026. Perubahan ini menunjukkan bahwa kinerja pengiriman belum sepenuhnya konsisten. Keadaan yang sama juga tercermin dalam penelitian Setianingrum et al. (2025) yang mengungkapkan bahwa meskipun secara umum kinerja pengiriman PT Pos Indonesia telah memuaskan, masih ada beberapa aspek dalam operasional yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan ketepatan pengiriman. Hal ini menunjukkan adanya variasi dalam kinerja pengiriman selama periode penelitian (Christopher, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pencapaian SLA pengiriman produk Telkomsel di PT Pos Indonesia KCU SB 60000 untuk periode Januari hingga Mei 2026 belum mencapai level yang ideal. Rata-rata pencapaian SLA tercatat pada 64,38%, yang menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga pengiriman tidak memenuhi batas waktu yang telah ditentukan. Situasi ini mengindikasikan bahwa proses distribusi masih menghadapi sejumlah masalah operasional yang berdampak pada disiplin waktu pengiriman. Penelitian oleh Syahputro et al. (2024) mencatat bahwa risiko dalam distribusi merupakan salah satu elemen yang dapat memengaruhi efektivitas pengiriman dan pencapaian sasaran layanan bagi perusahaan logistik. Ketidakstabilan ini menegaskan bahwa proses distribusi masih terhambat oleh berbagai masalah operasional yang mengganggu ketepatan waktu pengiriman (Heizer et al. , 2020).

Pada bulan Februari 2026, tingkat pencapaian SLA mencapai puncaknya dengan angka

67,92%. Tingkat keberhasilan yang tinggi pada bulan ini menunjukkan bahwa proses distribusi berlangsung dengan lebih baik dibandingkan bulan lainnya. Peningkatan ini mungkin disebabkan oleh koordinasi distribusi yang lebih efisien, kelancaran dalam transportasi, serta rendahnya hambatan operasional selama tahap pengiriman (Bowersox et al. , 2019).

Di sisi lain, bulan Maret 2026 mencatat pencapaian SLA terendah yaitu 59,30%. Angka ini mencerminkan adanya peningkatan jumlah pengiriman yang terlambat jika dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan. Keterlambatan dalam pengiriman dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti kapasitas distribusi yang terbatas, masalah dalam transportasi, kondisi geografis dari lokasi tujuan, dan faktor-faktor administratif yang menghambat penerimaan kiriman sesuai dengan waktu yang ditentukan (Christopher, 2016).

Secara keseluruhan, temuan dari studi ini menunjukkan bahwa PT Pos Indonesia KCU SB 60000 telah berhasil mencapai target SLA untuk mayoritas pengiriman produk Telkomsel. Meskipun demikian, masih ada beberapa kiriman yang terlambat, sehingga perlu dilakukan perbaikan yang berkelanjutan agar distribusi dapat lebih efektif dan kualitas layanan kepada mitra bisnis tetap terjaga. Hasil ini menjadi landasan bagi perusahaan untuk melakukan penilaian terhadap proses pengiriman agar pencapaian SLA dapat terus meningkat di waktu yang akan datang.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, tingkat keberhasilan Service Level Agreement (SLA) dalam pengiriman produk Telkomsel di PT Pos Indonesia KCU SB 60000 selama periode Januari hingga Mei 2026 berada di angka rata-rata 64,38%. Dari total 452 pengiriman yang diteliti, sebanyak 291 pengiriman memenuhi standar SLA, sedangkan 161 pengiriman tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Tingkat pencapaian SLA tertinggi terjadi pada Februari 2026 dengan angka 67,92%, sedangkan pencapaian terendah tercatat pada Maret 2026 yang mencapai 59,30%.

Temuan penelitian menunjukkan kinerja pengiriman produk Telkomsel di PT Pos Indonesia KCU SB 60000 sudah cukup baik, meskipun masih ada variasi dan belum mencapai tingkat layanan yang ideal. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk meningkatkan pengawasan terhadap operasional, mengevaluasi proses distribusi, serta mengoptimalkan sistem pemantauan pengiriman untuk dapat meningkatkan pencapaian SLA serta kualitas layanan di masa

yang akan datang.

Dengan demikian, PT Pos Indonesia KCU SB 60000 harus melaksanakan evaluasi secara terus-menerus terhadap proses distribusi produk Telkomsel, khususnya pada sisi pengendalian keterlambatan pengiriman dan peningkatan efektivitas dalam operasional. Langkah perbaikan tersebut diharapkan mampu meningkatkan pencapaian SLA di periode selanjutnya, memperkuat kepercayaan dari mitra bisnis, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah kompetisi industri logistik yang kian ketat. Hasil penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya yang membahas pengukuran kinerja distribusi serta kualitas layanan logistik yang berbasis SLA (Putri dan Kurniawan, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV Syakir Media Press.
- Arikunto, S. (2021). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2019). Supply chain logistics management (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Budiharto, A., Nugroho, R., & Prasetyo, D. (2026). Pengaruh manajemen logistik dan kompetensi
- Christopher, M. (2016). Logistics and supply chain management (5th ed.). Pearson Education.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Operations management: Sustainability and supply chain management (13th ed.). Pearson.
- Nuryadi, N., Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2022). Dasar-dasar statistik penelitian.
- Parmenter, D. (2020). Key performance indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs (4th ed.). Wiley.
- Pratama, R., & Nugroho, A. (2022). Transformasi digital dalam meningkatkan kinerja layanan logistik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 9(2), 115–126.
- Putri, D. A., & Kurniawan, H. (2021). Pengukuran kinerja layanan logistik berbasis service level agreement pada perusahaan distribusi. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 5(2), 87–98.
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Penerbit KBM Indonesia.
- Saleba, A. (2024). Analisis preferensi pelanggan terhadap layanan PT Pos Indonesia di

tengah persaingan industri logistik. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 11(2), 120–132.

Sibuku Media.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.

sumber daya manusia terhadap kinerja logistik perusahaan. *Jurnal Manajemen Logistik Indonesia*, 8(1), 45–58.

Suryani, E., Prakoso, B., & Wijaya, T. (2024). Service quality dan kepuasan pelanggan pada perusahaan logistik nasional. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 27(1), 88–101.

Waruwu, D., Harefa, I., Mendrofa, Y., & Zebua, S. (2025). Analisis efisiensi sistem distribusi logistik pada Kantor Pos Gunungsitoli. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2(3). <https://doi.org/10.62138/management.v2i3.171>