



**“PENERAPAN ETIKA PELAYANAN DI KANTOR POS
BESAR JEMBER”**

LAPORAN PRATIK KERJA NYATA

Oleh

Glenny Putri Saridewi

NIM 170803103001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2020



**“PENERAPAN ETIKA PELAYANAN DI KANTOR POS
BESAR JEMBER “**

LAPORAN PRATIK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program
Studi D3 Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh

Glenny Putri Saridewi

NIM 170803103001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2020



**“THE APPLICATION OF SERVICE ETHICS IN KANTOR
POS BESAR JEMBER”**

REPORT OF PROFESIONAL PLACEMENT

*Composed that one of rule for acquiring Ahli Madya Diploma Course of
Secretary, Department of Management, Economic and Bussines Faculty
University of Jember*

by

Glenny Putri Saridewi
NIM 170803103001

***STUDY PROGRAM DIPLOMA III SECRETARY
MANAGEMENT DEPARTMENT
THE FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINES
UNIVERSITY OF JEMBER***

2020

JUDUL

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

**“PENERAPAN ETIKA PELAYANAN DI KANTOR POS BESAR
JEMBER”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Glenny Putri Saridewi
NIM : 170803103001
Program Studi : Kesekretariatan (D3)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

11 Juni 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua



Dr. Hari Sukarno, M.M.

NIP 19610530 198802 1 001

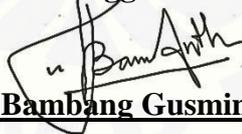
Sekretaris



Drs. Ketut Indraningrat, M.Si.

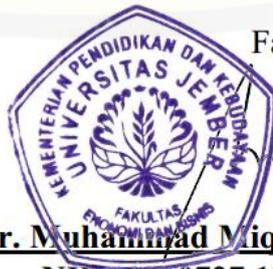
NIP 19610710 198902 1 002

Anggota



Drs. Eka Bambang Gusminto, M.M.

Mengetahuan/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan,



Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA.

NIP 19710727 199512 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

NAMA : GLENNY PUTRI SARIDEWI
NIM : 170803103001
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIII KESEKRETARIATAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PENERAPAN ETIKA PELAYANAN DI KANTOR POS
BESAR JEMBER

Jember, 25 April 2020

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Kesekretariatan

Laporan Praktik Kerja Nyata
Telah disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
NIP. 19730908 20003 2 001



Drs. Agus Priyono, M.M.
NIP. 19601016 198702 1 001

MOTTO

“Belajarlh mengucap syukur dari hal-hal baik di hidupmu. Belajarlh menjadi kuat dari hal-hal buruk dihidupmu”

(Bacharuddin Jusuf Habibie)

“Gantungkan cita-cita mu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang”

(Soekarno)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Laporan Praktik Kerja Nyata ini sebagai ungkapan rasa terimakasih, hormat, dan sayang secara tulus kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan jalan kemudahan hingga dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini, segala puji syukur atas karunia yang telah Engkau limpahkan yang menjadikan orang yang kuat dan sabar dalam menghadapi segala cobaan hidup;
2. Kedua orangtuaku yang tercinta (Alm) Wiwik Kasmianti dan Agus Sunaryo yang telah mendidik dengan ikhlas dan sabar serta tak hentihentinya mendoakan. Terimakasih atas segala pengorbanan yang diberikan;
3. Kakakku Welly Krisbyantoro dan Benny Panggih raharjo yang telah memberikan semangat dan motivasi;
4. Seluruh keluarga dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan mendampingi saya untuk menyelesaikan laporan Praktik Kerja Nyata ini;
5. Guru-guru sejak masa taman kanak-kanak sampai di perguruan tinggi. Terimakasih telah mendidik dan memberikan ilmu dengan sabar dan ikhlas;
6. Almamater yang saya cintai dan banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga Laporan Pratik Kerja Nyata yang berjudul “Penerapan Etika Pelayanan di Kantor Pos Besar Jember” dapat diselesaikan dengan baik dan lancar, dalam memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya Kesekretariatan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis laporan ini tidaklah sempurna, karena kurangnya pengalaman dan pengetahuan maka dari itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan laporan ini. Penulisan laporan praktik kerja nyata ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Zainuri. M.Si. selaku Wakil Dekan I yang telah memberikan ijin melaksanakan Praktik Kerja Nyata;
3. Dr. Deasy Wulandari S.E,M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
4. Drs. Agus Priyono M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing penulisan dengan penuh keikhlasan dan waktunya, sehingga penulisan Laporan Pratik Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik;
5. Dr. Hari Sukarno M.M. , Drs. Ketut Indraningrat M.Si , Drs. Eka Bambang Gusminto M.M. sebagai Dosen Penguji Laporan Praktik Kerja Nyata yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi dan menguji Tugas Akhir ini sehingga layak tidaknya laporan ini dibuat.
6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;

7. Kantor Pos Besar Jember yang telah tersedia menerima penulis untuk melaksanakan magang dan menyediakan berbagai informasi yang penulis butuhkan untuk penulisan Laporan Praktik Kerja Nyata ini;
8. Bapak Agus Pamuji selaku manajer SLPK PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Besar Jember;
9. Bapak Yoga Arifin dan Ibu Iftinan Salsabila selaku Karyawan dan Karyawati Kantor Pos Besar Jember yang telah membimbing dan memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kesabaran;
10. Ibu dan Bapak, (Alm) Wiwik Kasmiati dan Agus Sunaryo, atas pengorbanan, kasih sayang serta dukungan yang kalian berikan dan semoga menjadi tuntunan menuju jalan yang terang di masa depanku itulah menjadikan kebanggaan tersendiri;
11. Kakak-kakakku Benny Panggih Raharjo dan Welly Krisbyantoro yang sangat peduli, sayang dan support mendoakan lancarnya tugas akhir ini;
12. Daud Wisanggeni, Nia Savira, Rahmat Khusairi, Wahyu Fatwa Anisa yang selalu mendorong dan mensupport untuk dalam pengerjaan tugas akhir ini;
13. Fika Husnia, Yongky Ratnasari, Saskia Mulia Undari, Mohammad Jaelani kalian wadah mengungkapkan kesenangan, kesedihan, dan melakukan kekonyolan-kekonyolan yang melengkapi dalam proses dalam menjalani kehidupan yang ada dalam perkuliahan;
14. Keluarga Himpunan Mahasiswa Diploma Tiga (HIMADITA);
15. Teman-teman seperjuangan D3 Kesekretariatan 2017 yang selalu ada dan memberikan dukungan serta kebahagiaan bersama kalian semua;
16. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebut satu persatu untuk dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini, terimakasih.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan semoga Tuhan selalu menuntun dalam setiap langkah kita. Amiin.

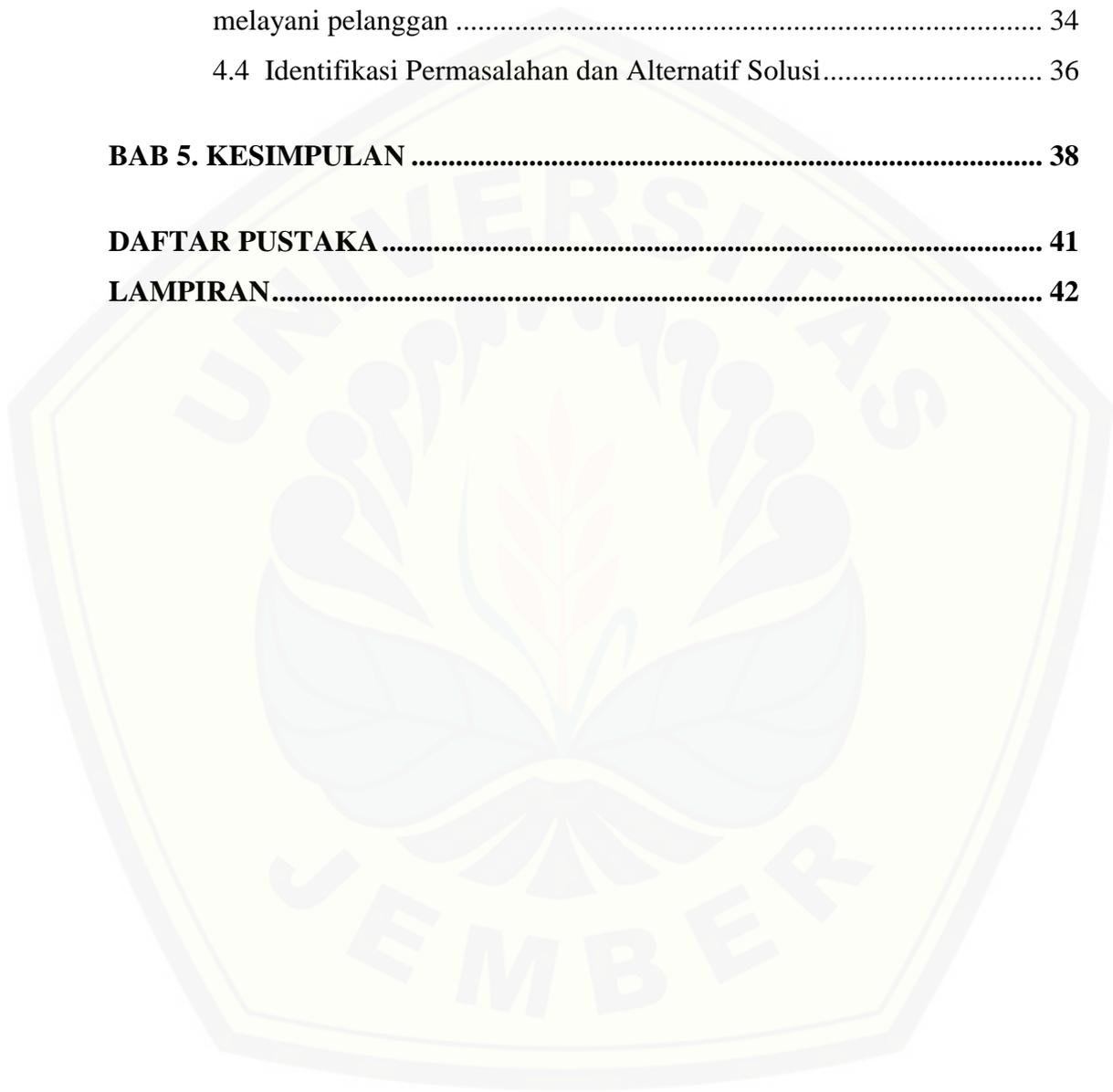
Jember, 08 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iiiv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan kegunaan PKN.....	3
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Etika.....	6
2.2 Etiket.....	14
2.3 Kode Etik.....	15
2.4 Pelayanan Publik.....	15
2.5 Etika Pelayanan.....	15
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTIK KERJA NYATA	17
3.1 Sejarah Singkat Kantor Pos Besar Jember.....	17
3.2 Struktur Organisasi	22
3.3 Kegiatan Pokok Kantor Pos Besar Jember	30
3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih.....	31
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32

4.1 Deskripsi Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	32
4.2 SOP (Standart Operasional Procedure) Pada Bagian SLPK(Sentral 33 Layanan Pelanggan Korporat)	33
4.3 Etika pegawai SLPK (Sentral Layanan Pelanggan Korporat)	34
melayani pelanggan	34
4.4 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi.....	36
BAB 5. KESIMPULAN	38
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Logo PT. Pos Indonesia (Persero)..... 21

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia cabangJember..... 23



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata 4

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata 4



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Mengambil surat di Perusahaan yang bekerja sama dengan Kantor Pos Besar Jember.....	42
Lampiran 2. penyortiran surat <i>express</i> atau biasa sebelum di entry	43
Lampiran 3. Aplikasi me- <i>entry</i> surat sesuai dengan ID pelanggan Perusahaan yang sudah mendaftarkan di Kantor Pos Besar Jember	44
Lampiran 4. kegiatan me- <i>entry</i> surat sesuai dengan ID pelanggan	45
Lampiran 5. Aplikasi manifesh surat sebagai serah terima bahwa surat sudah di proses dan siap ke sortir di bagian Puri.....	46
Lampiran 6. kegiatan manifesh surat yang sudah di <i>entry</i>	47
Lampiran 7. Surat di Puri siap untuk di sortir kembali sesuai dengan Kota tujuan penerima	48
Lampiran 8. Surat Permohonan Praktik Kerja Nyata	49
Lampiran 9. Permohonan Nilai Praktik Kerja Nyata.....	50
Lampiran 10. Nilai Hasil Praktik Kerja Nyata	51
Lampiran 11 : Absensi Praktik Kerja Nyata	52
Lampiran 12. Lembar Persetujuan Laporan Praktik Kerja Nyata.....	53

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Semua perusahaan pasti ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya apalagi di era globalisasi seperti sekarang ini. Pelayanan yang baik di suatu perusahaan di bidang jasa juga memegang peranan sangat penting di setiap perusahaan. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pun harus menerapkan etika yang ada di suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Pada saat ini persaingan antar perusahaan dalam memberikan pelayanan sangatlah ketat, banyak perusahaan menerapkan etika pelayanan ini hanya karena ingin mendapatkan penghargaan. Banyak perusahaan dalam melayani masyarakat terkesan dengan seadanya tanpa menunjukkan pelayanan yang baik sepenuhnya.

Seorang karyawan di perusahaan bidang jasa, haruslah memiliki etika yang baik saat bekerja melayani pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang sudah diberikan. Salah satunya adalah penerapan etika pelayanan karena hal ini sangatlah erat kaitannya dengan keuntungan yang di dapatkan oleh perusahaan. Semakin baik layanan yang diberikan perusahaan untuk pelanggan, semakin banyak pula pelanggan yang merasa puas dan ingin datang kembali.

Dalam memberikan layanan yang terbaik untuk para pelanggannya, suatu perusahaan harus mengedepankan kualitas layanan yang merupakan suatu penilaian pelanggan atas layanan yang diberikan perusahaan. Maka, hal ini juga dilakukan PT Pos Indoensia (Persero) cabang Jember dalam hal di bagian Pemasaran pada sub bagian SLPK nya (Sentral Layanan Pelanggan Korporat) yang mengurus pengambilan surat ataupun barang-barang lainnya, sudah sepatutnya memperhatikan etika pelayannya. Terutama dalam hal ini kualitas pelayannya juga harus diperhatikan.

Layanan prima haruslah dimiliki oleh seorang karyawan bagian SLPK dalam memberikan layanan prima untuk pelanggannya karena mereka bekerja ke suatu perusahaan untuk mengambil surat-surat yang akan dikirimkan ke nasabahnya melalui Kantor Pos. Salah satunya adalah harus memakai seragam Kantor Pos, menerapkan etika yang baik dengan mengucapkan salam, etika saat berkomunikasi pun juga harus jelas.

PT. Kantor Pos Indonesia (Persero) cabang Jember terdiri dari beberapa bagian antara lain: Pelayanan (Loket dan CS), IT (Informasi Teknologi), Keuangan, Akuntansi, UPL (KPC dan pensiun), MAN Postrans (Puri, Bea Cukai, Antaran), Pemasaran (SLPK dan Oranger).

Untuk menuju suatu layanan prima di bidang jasa, dibutuhkan juga kinerja yang optimal akan tetapi fenomena yang terjadi di Kantor Pos bagian SLPK (Sentral Layanan Pelanggan Korporat) adanya kendala yang mengakibatkan kinerja tidak berjalan dengan baik. Kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Kurangnya personil
2. IT (Ilmu Teknologi) yang *overload*
3. Penerapan etika pelayanan yang kurang optimal

Dalam hal ini sangat mempengaruhi kinerja suatu perusahaan, dimana yang seharusnya surat harus diantar sekarang menjadi tertunda karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya personil, dan penerapan etika yang kurang optimal.

Berdasarkan uraian di atas dapat bahwa penerapan etika sangatlah penting dalam suatu Perusahaan, termasuk pegawai Kantor pos pada bagian SLPK untuk menunjang suatu keberhasilan perusahaan. Dari uraian di atas maka laporan Praktik Kerja Nyata ini di beri judul “Pelaksanaan Etika Pelayanan di Kantor Pos Besar Jember”.

1.2 Tujuan dan kegunaan PKN

1.2.1 Tujuan PKN

1. Untuk mengetahui dan memahami penerapan etika pelayanan di Kantor Pos Besar Jember.
2. Untuk memperoleh pengalaman praktis tentang penerapan etika pelayanan di Kantor Pos Besar Jember.

1.2.2 Kegunaan PKN

1. Bagi Mahasiswa FEB UNEJ yang Ingin Mengetahui Etika Pelayanan Kantor Pos Besar Jember

- a. Dapat menambah wawasan di lapangan yang berkaitan dengan penerapan etika pelayanan.
- b. Melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktik di lapangan.

2. Bagi Jurusan Prodi D3 Kesekretariatan FEB UNEJ

- a. Sebagai masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang ada sesuai dengan kebutuhan industri.
- b. Sebagai masukan untuk penyempurnaan kurikulum di masa datang.

3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

- a. Merupakan sarana untuk menjembatani antara instansi dengan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk bekerja sama lebih lanjut yang bersifat akademis maupun organisasi.
- b. Membantu membentuk jiwa kerja yang unggul
- c. Dapat membantu tugas dan pekerjaan Perusahaan sehari-hari.

4	Membantu pengentryan surat-surat yang kan dikirim sesuai alamat	√	√	√	√	√	√	√	
5	Membantu memanifesh surat-surat yang sudah di entry	√	√	√	√	√	√	√	
6	Membantu melayaini pelanggan yang ingin memasang banner lowongan kerja di mading Kantor Pos dengan menerapkan etika pelayanan seperti : salam, senyum, sapa	√	√	√	√	√	√	√	
7	Mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk kebutuhan Tugas Akhir					√	√	√	
8	Konsultasi laporan tentang tugas pelaksanaan PKN kepada dosen pembimbing							√	√
9	Penutupan PKN dan berpamitan kepada pihak Kantor Pos Besar Jember								√

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Etika

Menurut Kanter (2001:26), etika berasal dari kata Yunani ethos (bentuk tunggal) yang berarti sikap, watak, atau cara berfikir. Serta ta-etha (bentuk jamak) yang berarti adat kebiasaan. Arti dalam bentuk jamak ini menjadi latar belakang istilah etika. Etika selalu berlaku, baik ketika seseorang sedang sendiri atau bersama orang lain.

Etika adalah suatu sikap dan perilaku yang menunjukkan kesediaan dan kesanggupan seseorang secara sadar untuk mentaati ketentuan dan norma kehidupan yang berlaku dalam suatu kelompok masyarakat atau organisasi. Etika menekankan perlunya seperangkat nilai yang dilaksanakan setiap anggota. Nilai-nilai tersebut berkaitan dengan peraturan bagaimana seharusnya bersikap dan berperilaku dengan baik seperti sikap hormat, kejujuran, keadilan dan tanggung jawab. Seperangkat nilai-nilai tersebut biasanya dijadikan sebagai acuan dan dianggap sebagai prinsip etis atau moral.

Menurut Simorangkir (2007:9), etika atau etik sebagai pandangan manusia dalam berperilaku menurut ukuran dan nilai yang baik

Menurut Sidi Gajalba (2007:9) dalam sistematika filsafat, etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (2007:10), etika dirumuskan dalam pengertian sebagai berikut:

- a. Ilmu tentang apa yang baik dan buruk, tentang hak dan kewajiban moral;
- b. Kumpulan asas/nilai yang berkenan dengan akhlak;
- c. Nilai mengenai yang benar dan salah yang dianut masyarakat.

Menurut Aristoteles dalam bukunya Sukrisno (2007:9) pengertian etika dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Terminus Technicus yang artinya etika dipelajari untuk ilmu pengetahuan yang mempelajari masalah perbuatan atau tindakan manusia.
2. Monner dan Custom yang artinya membahas etika yang berkaitan dengan tata cara dan kebiasaan (adat) yang melekat dan kodrat manusia (in terent in human nature) yang terkait dengan pengertian “baik dan buruk” suatu tingkah laku atau perbuatan manusia.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Etika adalah suatu sikap dan perilaku yang menunjukkan kesediaan dan kesanggupan seseorang sadar untuk menaati ketentuan dan norma kehidupan yang berlaku dalam suatu kelompok masyarakat atau suatu organisasi, etika menekankan perlunya seperangkat nilai yang dilaksanakan setiap anggota.

2.1.1 Teori Etika

Suatu pengetahuan tentang suatu objek baru bisa dianggap sebagai disiplin ilmu bila pengetahuan tersebut telah dilengkapi dengan seperangkat teori tentang objek yang dikaji. Jadi, teori merupakan tulang punggung suatu ilmu.

Etika sebagai disiplin ilmu berhubungan dengan kajian secara kritis tentang adatkebiasaan, nilai-nilai, dan norma-norma perilaku manusia yang dianggap baik atau tidak baik. Sebagai ilmu, etika belum semapan ilmu fisika atau ilmu ekonomi. Dalam etika masih dijumpai banyak teori yang mencoba untuk menjelaskan suatu tindakan, sifat, atau objek perilaku yang sama dari sudut pandang atau perspektif yang berlainan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Peschke S.V.D (2003:44), berbagai teori etika muncul antara lain karena adanya perbedaan perspektif dan penafsiran tentang apa yang menjadi tujuan akhir hidup umat manusia. Di samping itu, sifat teori dalam bentuk ilmu etika masih lebih banyak untuk menjelaskan sesuatu, belum sampai pada tahap untuk menjelaskan sesuatu, belum sampai pada meramalkan, apalagi untuk mengontrol suatu tindakan atau perilaku. Untuk memperoleh pemahaman tentang berbagai teori etika yang berkembang, berikut beberapa teori yang berpengaruh:

a. Egoisme

Menurut Rachels (2004:44) memperkenalkan dua konsep yang berhubungan dengan egoisme, yaitu egoisme psikologis dan egoisme etis. Kedua konsep ini tampak mirip karena keduanya menggunakan istilah egoisme, namun sebenarnya keduanya mempunyai pengertian yang berbeda. Egoisme psikologis adalah suatu teori yang menjelaskan bahwa semua tindakan manusia dimotivasi oleh kepentingan berkuat diri (selfish). Menurut teori ini, orang boleh saja yakin bahwa ada tindakan yang terkesan luhur atau tindakan mereka yang bersifat luhur dan suka berkorban, namun semua tindakan yang terkesan luhur dan tindakan yang suka berkorban tersebut hanyalah ilusi. Pada kenyataannya, setiap orang hanya peduli pada dirinya sendiri. Jadi, menurut teori ini, tidak ada tindakan yang sesungguhnya bersifat altruisme. Altruisme adalah suatu tindakan yang peduli pada orang lain atau mengutamakan kepentingan orang lain dengan mengorbankan kepentingan dirinya. Sedangkan egoisme etis adalah tindakan yang dilandasi oleh kepentingan diri sendiri (self-interest). Jadi, yang membedakan tindakan berkuat diri (egoisme psikologis) dengan tindakan untuk kepentingan diri egoisme etis) adalah pada akibatnya terhadap orang lain.

b. Utilitarianisme

Menurut Bertens (2000:46), utilitarianisme berasal dari kata Latin utilis, kemudian menjadi kata Inggris utility yang berarti bermanfaat. Menurut teori ini, suatu tindakan dapat dikatakan baik jika membawa manfaat baik sebanyak mungkin masyarakat. Jadi, ukuran baik tidaknya suatu tindakan dilihat dari akibat, konsekuensi atau tujuan dari tindakan itu apakah memberi manfaat atau tidak. Itulah sebabnya, paham ini disebut juga paham teleologis. Teleologis berasal dari kata Yunani telos yang berarti tujuan. Perbedaan paham utilitarianisme dengan paham egoisme etis terletak pada siapa yang memperoleh manfaat. Egoisme etis melihat dari sudut pandang kepentingan individu, sedangkan paham utilitarianisme

melihat dari sudut pandang orang banyak (kepentingan bersama atau kepentingan masyarakat). Teori ini mendapat dukungan luas karena mengaitkan moralitas dengan kepentingan orang banyak dan kelestarian alam. Walaupun teori utilitarianisme mendapat dukungan luas, namun tidak urung juga memperoleh kritikan tajam. Beberapa kritik yang dilontarkan terhadap paham ini antara lain:

1. Sebagaimana paham egoisme, utilitarianisme juga hanya menekankan tujuan atau manfaat pada pencapaian kebahagiaan duniawi dan mengabaikan aspek rohani (spiritual);
2. Utilitarianisme mengorbankan prinsip keadilan dan hak individu atau minoritas demi keuntungan sebagian besar orang (mayoritas).

c. Deontologi

Menurut Bertens (2000:47), istilah deontologi berasal dari kata Yunani yang berarti keajiban. Paham ini dipelopori oleh Imanuel Kant (1724-1804) dan kembali mendapat dukungan dari filsuf abad ke-20, Ancombe dan suaminya, Peter Geach. Paradigma teori deontologi sangat berbeda dengan paham egoisme dan utilitarianisme. Kedua teori yang disebut terakhir, yaitu teori egoisme dan utilitarianisme sama-sama menilai baik buruknya suatu tindakan memberikan manfaat entah untuk individu (egoisme) atau untuk banyak orang atau kelompok masyarakat (utilitarianisme), maka tindakan itu dikatakan etis. Sebaliknya, jika akibat suatu tindakan merugikan individu atau sebagian besar kelompok masyarakat, maka tindakan tersebut dikatakan tidak etis. Teori yang menilai suatu tindakan berdasarkan hasil, konsekuensi atau tujuan dari tindakan tersebut disebut teori teleologi. Sangat berbeda dengan paham teleologi yang menilai etis atau tidaknya suatu tindakan berdasarkan hasil, tujuan, konsekuensi dari tindakan tersebut, paham deontologi justru mengatakan bahwa etis tindakan tidak boleh menjadi pertimbangan untuk menilai etis atau tidaknya suatu tindakan. Suatu perbuatan tidak pernah menjadi baik karena hasilnya baik. Hasil baik tidak pernah menjadi alasan

untuk membenarkan suatu tindakan, melainkan hanya karena kita wajib melaksanakan tindakan tersebut demi kewajiban itu sendiri.

d. Teori hak

Teori hak adalah suatu tindakan atau perbuatan dianggap baik apabila perbuatan atau tindakan tersebut sesuai dengan hak asasi manusia (HAM). Namun sebagaimana dikatakan oleh Bertens (2000:49), teori hak merupakan suatu aspek dari teori deontologi (teori kewajiban) karena hak tidak dapat dipisahkan dengan kewajiban, bagaikan suatu keping mata uang logam yang sama dengan dua sisi. Bila suatu tindakan merupakan hak bagi seseorang, maka sebenarnya tindakan yang sama merupakan kewajiban bagi orang lain. Teori hak sebenarnya didasarkan atas asumsi bahwa manusia mempunyai martabat dan semua manusia mempunyai martabat yang sama. Menurut Weiss (2006:49), hak asasi manusia didasarkan atas beberapa sumber otoritas, yaitu hak hukum (legal right), hak moral atau kemanusiaan (moral, human right, hak kontraktual (contractual right). Hak hukum adalah hak yang didasarkan atas sistem atau yurisdiksi hukum suatu Negara adalah Undang-Undang Dasar Negara yang bersangkutan. Hak moral dihubungkan dengan pribadi manusia secara individu atau dalam arti luas. Hak moral berkaitan dengan kepentingan individu itu tidak melanggar hak-hak orang lain. Sedangkan hak kontraktual mengikat individu-individu yang membuat kesepakatan atau kontrak bersama dalam wujud hak dan kewajiban masing-masing pihak. Teori hak atau yang sekarang lebih banyak dikenal dengan prinsip-prinsip HAM mulai banyak mendapat dukungan masyarakat dunia termasuk dari Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Piagam PBB sendiri merupakan salah satu sumber hukum penting untuk penegakan HAM. Dalam piagam PBB disebutkan ketentuan umum tentang hak dan kemerdekaan setiap orang. PBB bahkan telah mendeklarasikan prinsip-prinsip HAM universal pada tahun 1948, yang dikenal dengan nama Universal Declaration of Human Right (UDoHR). Diharapkan semua Negara di dunia dapat

menggunakan UDoHR sebagai dasar bagi penegakan HAM dan pembuatan berbagai undang-undang atau peraturan yang berkaitan dengan penegakan HAM. Pada intinya dalam UDoHR diatur hak-hak kemanusiaan, antara lain mengenai kehidupan, kebebasan dan keamanan, kebebasan dari penahanan, penangkapan dan pengasingan sewenang-wenang, hak memperoleh peradilan umum yang bebas, independen dan tidak memihak, kebebasan dalam mengeluarkan pendapat, menganut agama dan menentukan sesuatu yang baik atau buruk menurut nuraninya, serta kebebasan untuk berkelompok secara damai. Menurut Harahap dan Nawangsih (2007:50), dalam piagam ini juga tercakup hak untuk kesejahteraan dan keamanan sosial, hak untuk bekerja, hak untuk memperoleh pendidikan dan hak untuk berpartisipasi dalam kelompok seni dan kelompok ilmu pengetahuan. Indonesia juga telah mempunyai Undang-Undang tentang Hak Asasi Manusia yang diatur dalam UU Nomor 39 Tahun 1999. Hak-hak warga Negara yang diatur dalam UU ini, antara lain:

- a. Hak untuk hidup;
 - b. Hak untuk berkeluarga dan melanjutkan keturunan;
 - c. Hak untuk memperoleh keadilan;
 - d. Hak untuk kebebasan pribadi;
 - e. Hak atas rasa aman;
 - f. Hak atas kesejahteraan;
 - g. Hak untuk turut serta dalam pemerintahan;
 - h. Hak wanita
 - i. Hak anak
- e. Teori keutamaan
- Teori keutamaan sebenarnya telah lahir sejak zaman dahulu yang didasarkan atas pemikiran Aristoteles (384-322 SM) yang sempat tenggelam, tetapi sekarang ini kembali mendapatkan momentumnya. Berbeda dengan teleologi dan deontologi yang keduanya sama-sama

menyoroti moralitas berangkat dari suatu tindakan, teori keutamaan berangkat dari manusianya, Bertens (2000:51). Teori keutamaan tidak menanyakan tindakan mana yang etis dan tindakan mana yang tidak etis. Teori keutamaan tidak lagi mempertanyakan suatu tindakan, tetapi berangkat dari pertanyaan mengenai sifat-sifat atau karakter yang harus dimiliki oleh seseorang agar bisa disebut sebagai manusia utama dan sifat-sifat atau karakter yang mencerminkan manusia hina. Dengan demikian, karakter atau sifat utama dapat didefinisikan sebagai disposisi sifat atau watak yang telah melekat atau dimiliki oleh seseorang dan memungkinkan dia untuk selalu bertindak laku yang secara moral dinilai baik. Mereka yang selalu melakukan tingkah laku buruk secara moral disebut manusia hina. Bertens (2000:51), memberikan beberapa contoh sifat keutamaan, antara lain: kebijaksanaan, keadilan, dan kerendahan hati. Sedangkan untuk pelaku bisnis, sifat-sifat utama yang perlu dimiliki antara lain: kejujuran, kewajaran, kepercayaan dan keuletan.

f. Teori etika teonom

Teori ini mengatakan bahwa karakter moral manusia ditentukan secara hakiki oleh kesesuaian hubungan dengan kehendak Allah. Perilaku manusia secara moral dianggap baik jika sepadan dengan kehendak Allah dan perilaku manusia dianggap tidak baik apabila tidak mengikuti aturan-aturan atau perintah Allah sebagaimana telah dituangkan dalam kitab suci.

2.1.2 Etika Perkantoran

Seperti yang telah dibahas bahwa pekerjaan kantor sarat dengan berkomunikasi baik lisan maupun tulisan. Unsur terpenting dalam komunikasi bukan sekedar pada apa yang ditulis atau yang dikatakan bisa dimengerti atau tidak efektif, tetapi menyangkut juga pada karakter dan cara menyampaikan pesan kepada penerima (etika). Jika kata-kata ataupun tulisan disampaikan dengan cara kasar, maka bisa menimbulkan dampak negatif seperti salah paham. Oleh sebab

itu proses komunikasi haruslah efektif dan beretika. Adapun pedoman dasar dalam etika perkantoran adalah IMPACT.

- a. Integrity : bertindak jujur, benar, serta dapat dipercaya
- b. Manners : bersikap dan berperilaku sopan santun dan disiplin
- c. Personality : memiliki kepribadian nilai, sikap, dan pendapat sendiri
- d. Consider : mempertimbangkan dan memahami sudut pandang orang lain
- e. Tact : bijaksana dalam berperilaku dan berfikir sebelum bicara

Berdasarkan pedoman tersebut, maka sebenarnya inti dari etika perkantoran adalah bekerja secara efektif (tepat sasaran) dan efisien (tepat guna) serta berperilaku secara etis sesuai ajaran moral yang benar. Sehingga terdapat dua macam kewajiban prinsip pokok dalam rangka mewujudkan etika di suatu perusahaan.

1. ES ToMaT semua

Akronim dari Empat “S” (senyum, sapa, salam, santun), minta tolong, maaf, dan terima kasih. Seorang pegawai harus selalu tersenyum ramah kemudian menyapa dengan salam secara sopan kepada semua customer. Selanjutnya meminta tolong bila membutuhkan sesuatu, meminta maaf bila tidak sesuai harapan dan mengucapkan terima kasih kepada semua pengguna jasa.

2. Cepat dan Tepat

Pelayanan kantor harus memenuhi dua kriteria ini sekaligus, karena jika salah satu tidak terpenuhi maka pelanggan akan kecewa. Layanan yang tepat tidak boleh lama, sebaliknya layanan yang cepat juga tidak boleh salah.

2.1.3 Tujuan Penerapan Etika

Tujuan etika sangatlah penting dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan menerapkan atau mempelajari etika di masyarakat:

1. Untuk menciptakan nilai moral yang baik
2. Etika harus benar-benar dimiliki dan diterapkan oleh setiap manusia sebagai modal utama moralitas pada kehidupan di masyarakat

3. Etika yang baik mencerminkan perilaku yang baik, sedangkan etika yang buruk mencerminkan perilaku kita yang buruk dan menciptakan suatu keluaran yaitu berupa penilaian di masyarakat.

2.1.4 Tata Cara Penerapan Etika

Etika tidak mempersoalkan keadaan manusia, melainkan mempersoalkan bagaimana manusia harus bertindak. Tindakan manusia ini ditentukan oleh bermacam-macam norma. Penerapan etika dalam pelayanan :

- a. Berkata dengan jelas, menggunakan bahasa yang baik
- b. Menggunakan pakaian yang sesuai dengan norma kesopanan
- c. Bertingkah laku baik
- d. Menggunakan panggilan/sebutan orang dengan baik.

2.1.5 Manfaat Etika

Keberadaan etika yang dijunjung dan juga dihormati tentunya mempunyai suatu alasan penting yang perlu diperhatikan. Terdapat beberapa manfaat etika mengapa hal ini harus ada dalam suatu profesi yang terdapat dalam sebuah perusahaan, yaitu:

1. Memberikan rasa tanggung jawab
2. Meningkatkan kredibilitas perusahaan
3. Menciptakan ketertiban dan keteraturan dalam sebuah perusahaan.
4. Dapat digunakan sebagai rujukan dalam penyelesaian berbagai masalah, baik itu masalah internal maupun eksternal.

2.2 Etiket

Etiket berasal dari bahasa Perancis *etiquette* yang berarti kartu undangan pesta raja yang memuat tata tertib para tamu. Etiket ini hanya berlaku ketika dalam situasi bersama. Namun bila tidak ada orang lain, maka etiket ini tidak berlaku. Misalnya etiket tentang cara makan. Makan sambil menaruh kaki di atas meja dianggap melanggar etika jika hal tersebut di dalam acara makan bersama orang lain. Namun jika makan sendirian, maka hal tersebut tidak melanggar etiket.

Jadi etiket merupakan tata krama, yaitu kebiasaan sopan santun yang disepakati dalam lingkungan pergaulan antar pribadi atau kelompok manusia di suatu tempat.

2.3 Kode Etik

Kode Etik adalah etika yang berlaku untuk lingkungan profesi tertentu sebagai pedoman dalam berperilaku bagi anggotanya. Menurut Basuki (2010:106) kode etik dalam bahasa Inggris disebut code of ethics dan code of conducts adalah sistem norma, nilai, dan aturan profesional. Tujuan kode etik agar profesional tersebut memberikan jasa sebaik-baiknya kepada para pelanggannya.

2.4 Pelayanan Publik

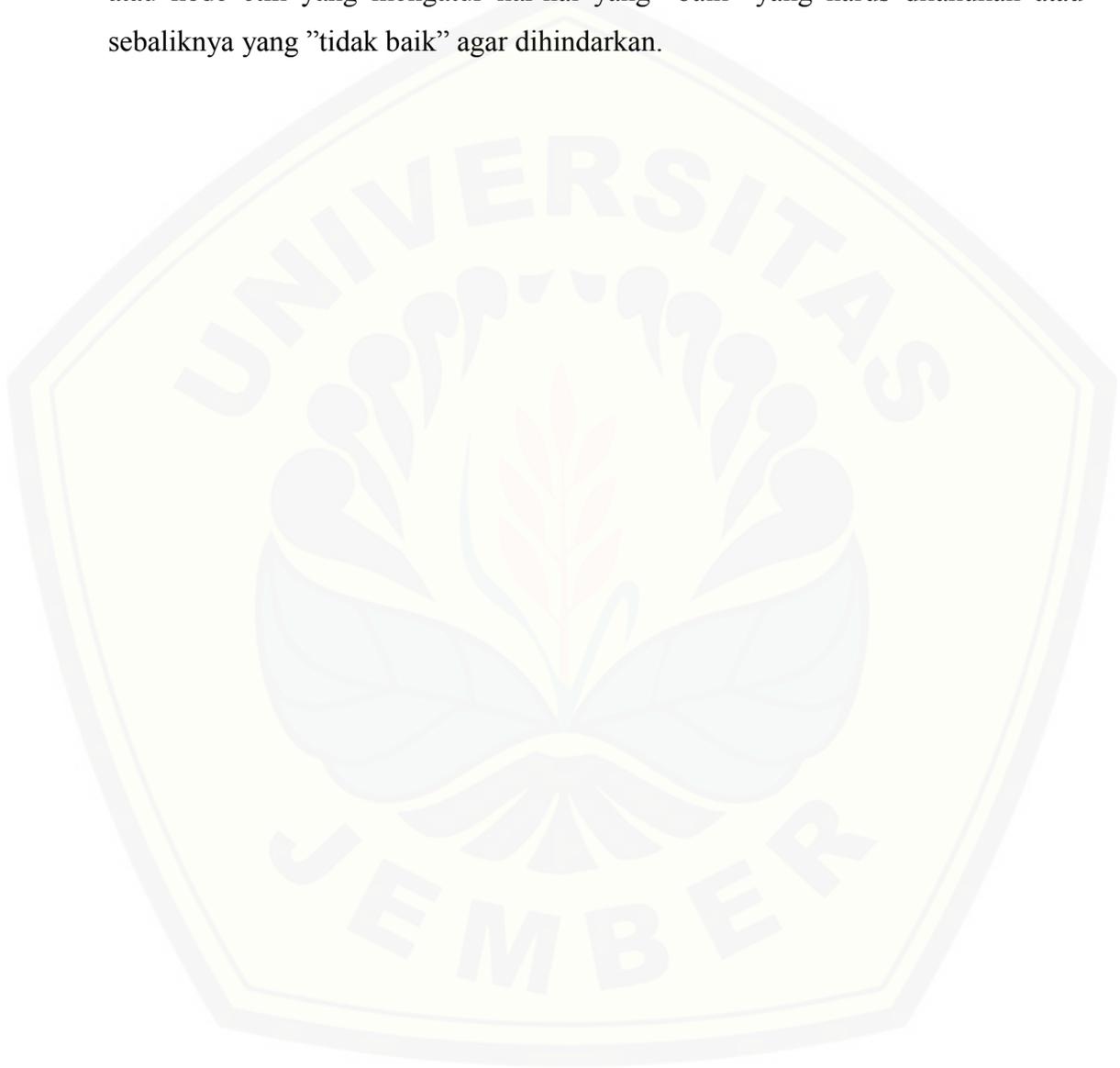
Pelayanan publik seperti yang tersirat dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan umum pemerintah atau non-pemerintah. Ruang lingkup layanan meliputi: pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, dan lain sebagainya. Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan mengacu kepada standart, adanya maklumat atau janji pelayanan. Pelayanan publik yang publik tentu dbutuhkan Standar OperasionL Prosedur (SOP) yang digunakan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing.

2.5 Etika Pelayanan

Menurut Karjuni Maani (2010:63) Dalam kehidupan bermasyarakat seseorang sering dinilai dari tutur katanya, sikap dan perilakunya sejalan dengan nilai-nilai tersebut atau tidak. Begitu pula dalam pemberian pelayanan publik, tutur kata, sikap dan perilaku para pemberi pelayanan seringkali dijadikan obyek penilaian dimana nilai-nilai besar tersebut dijadikan ukurannya. Dalam dunia publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai, dan disebut dengan

“profesional standars” (kode etik) atau “right rules of conduct” (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik.

Etika Pelayanan adalah suatu praktik administrasi publik atau pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku atau kode etik yang mengatur hal-hal yang “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang ”tidak baik” agar dihindarkan.



BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTIK KERJA NYATA

3.1 Sejarah Singkat Kantor Pos Besar Jember

Kantor Pos pertama kali didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos berdiri Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Kerawang, Cirebon,

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami beberapa perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph da Telephone). Badan Usaha yang memimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur

jenjang yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangannya informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring pos. Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor Pos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem akode Pos diciptakan untuk mempermudah prosesing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

1746-Kantor Pos Pertama

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

1875-POSTEN TELEGRAFDIENST

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.

1877-Union Postale Universelle

Sejak pemerintahana kolonial dinas pos pemerintah Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU)

1945-Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT

dan secara resmi berubah ,menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

1965-PN Pos dan Giro

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

1978-Perusahaan Umum Pos dan Giro

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

1995-PT. Pos Indonesia (Persero)

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum. Pada tanggal 20 Junia 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Kantor Pos Besar Jember didirikan dengan tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan jasa bagi masyarakat luas di Jember dan sekitarnya. Menghadapi pertumbuhan dunia besar usaha yang semakin ketat persaingannya. Pemerintah memberdayakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang dipandang sudah mampu untuk mengelola perusahaan sendiri. Dalam hal ini, PT. Pos Indoensia cabang Jember didirikan dengan tujuan yang berdasarkan sifat, maksud dan tujuan sesuai dengan yang tercantum pada PP No 24 Tahun 1984 tentang pos Indonesia dan giro pasal 5 bagian ketiga yaitu sebagai begrikut:

- a. Sifat usaha dari perusahaan adalah menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b. Maksud perusahaan adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan keinginan hidup orang banyak, serta turut aktif melaksanakan dalam menunjang

pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan pada umumnya.

- c. Tujuan perusahaan adalah membangun, mengembangkan dan mengesahkan pelayanan pos dan giro dalam arti seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember merupakan bagian dari pos cabang besar yang beralamat di Jalan Sudirman No. 5 Jember kode pos 68100, jenis kantor pos cabang Jember ini ialah Kantor pemeriksa yang bertanggung jawab menaungi wilayah Besuki di antaranya kantor cabang Jember, Bondowoso, Situbondo, Banyuwangi yang berada di bawah naungan Regional VII Surabaya.

3.1.1 Visi, Misi dan Logo PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember

PT. Pos Indonesia (Persero) perusahaan di bidang usaha jasa layanan ini memiliki visi dan misi sebagai berikut:

- a. Visi
Menjadi postal operator, penyedia jasa kurir, logistik dan keuangan paling kompetitif.
- b. Misi
Bertindak efektif untuk mencapai performance terbaik.
- c. Logo
Logo bagi suatu perusahaan dapat dijadikan sebagai ciri atau gambaran dan identifikasi perusahaan tersebut. Suatu perusahaan dengan memiliki logo juga dapat menunjukkan bahwasannya perusahaan tersebut bergerak pada bidang tertentu. Bentuk logo sendiri tergantung dari kebijakan perusahaan dan sesuai dengan apa yang menjadi tugas perusahaan tersebut. Perusahaan PT. Pos Indonesia memiliki logo salah satu lambang sendiri tergantung dari kebijaksanaan perusahaan dan sesuai dengan apa yang menjadi tugas perusahaan tersebut.



Gambar 3.1: Logo PT. Pos Indonesia (Persero)

Sumber : PT. Pos Indonesia Tahun 2020

Arti logo PT. Pos Indonesia (Persero)

- a. Gambar merpati seolah-olah sedang terbang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi, melambangkan bahwa Pos Indonesia di harapkan bisa menguasai (memimpin) usaha perposan di dunia internasional
- b. Bola dunia melambangkan perputaran dunia, kekekalan dan adanya hubungan yang terjalin antar negara (hubungan yang bersifat internasional)
- c. Warna jingga yang terdapat di gambar merpati dan bola dunia menunjukkan bahwa Pos Indoneisa (warna jingga memiliki arti penting serta perlu diperhatikan, seperti yang terdapat di pembatas-pembatas jalan, pakaian pendaki gunung, seragam para penerbang dan lain sebagainya)
- d. Tulisan “POS INDONESIA” dengan tipografi blod ini memberikan ketegasan identitas perusahaan dan juga identitas negara, tulisan ini berada di bawah gambar merpati yang sedang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi. Karna logo ini menunjukkan bahwa Pos Indonesia “Untuk anda kami ada” yang di tulis dengan huruf latin (tegak bersambung memperlihatkan keleluasaan.

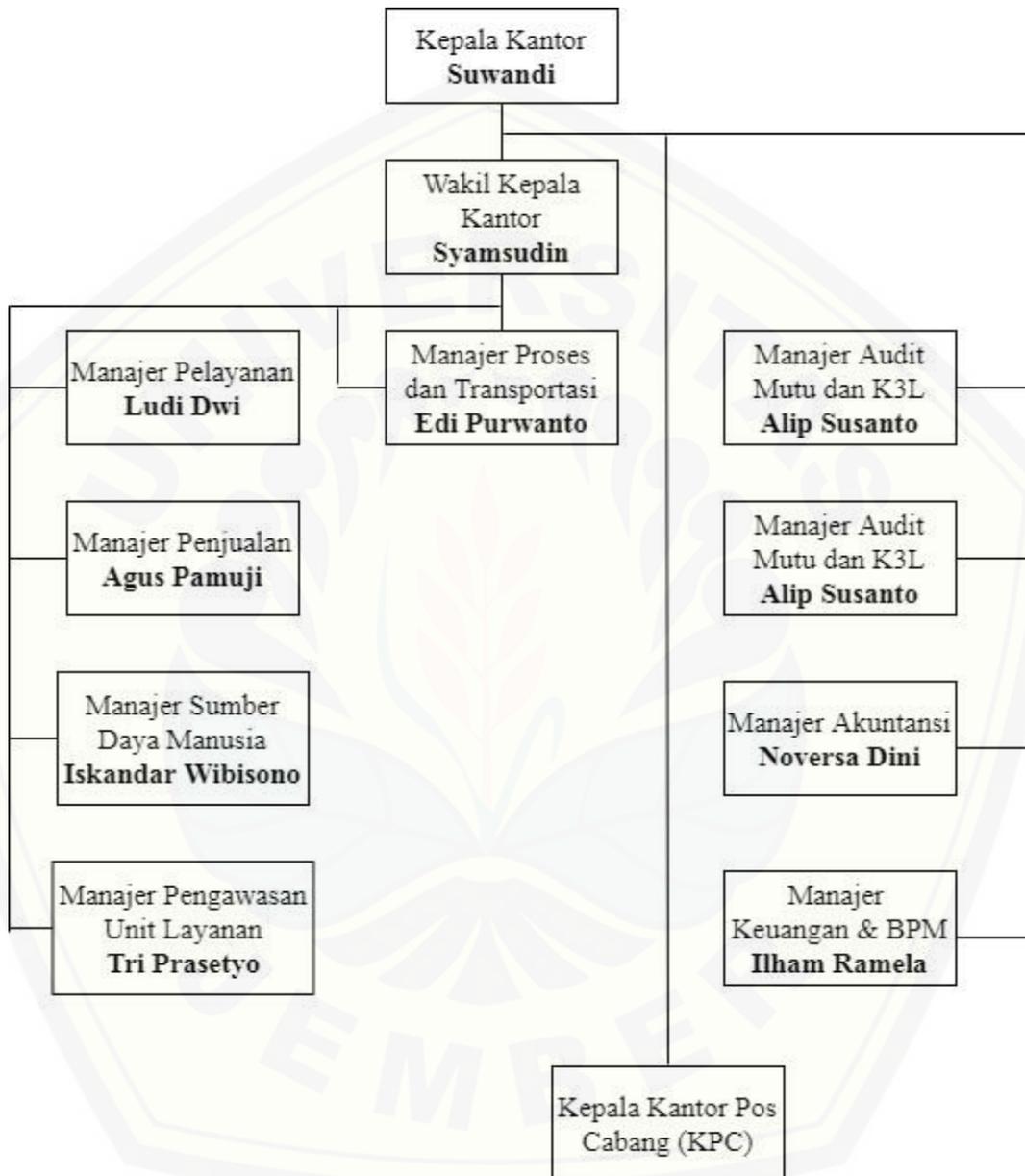
3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka (framework) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok Perusahaan. Struktur organisasi Kantor Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember berkembang secara dinamis karena didorong faktor internal dan eksternal. Struktur organisasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Jember digambarkan dalam bentuk struktur organisasi baris di atas dalam organisasi ini wewenang mengalir dari puncak pemimpin operasional atau yang biasa kita sebut sebagai Manajer Operasional dari berbagai kepala bagian (supervisor).

Setiap supervisor memberikan wewenang kepada staf-staf di bawahnya untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Struktur organisasi di Kantor Pos Indonesia (Persero) Jember bersifat sentralis. Jadi semua keputusan, kebijakan, wewenang menjadi tanggung jawab Kepala Kantor. Struktur organisasi di Kantor Pos Indonesia (Persero) Jember ditetapkan dalam suatu keputusan tersendiri dengan mengikuti pola struktur fungsional dan staff. Bila kita lihat struktur organisasinya merupakan gabungan dari jenis organisasi dalam bentuk lini dan staff. Dimana wewenang dari puncak pimpinan mengalir langsung kepada kepala bagian yang memimpin satuan-satuan organisasi menurut jenjang organisasi. Untuk lebih jelasnya gambar struktur organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai berikut:

3.2.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Besar Jember

Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Jember



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia cabang Jember

Sumber : PT Pos Indonesia ,2020

3.2.2 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi Perusahaan

a) Kepala Kantor

1. Mengelola dan memimpin kegiatan sesuai dengan fungsi dan tugas PT.Pos Indonesia (Persero) Jember agar berdaya guna berhasil
2. Mewakili direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Jember dalam hubungan dengan pihak luar
3. Melakukan pemeriksaan secara rutin periodik
4. Bertanggung jawab atas kelancaran jalannya perusahaan
5. Memberi masukan kepada wilayah usaha pos atas pendapatan sasaran keuangan dan operasional kantor pos
6. Menetapkan program pemasaran kantor pos untuk diusulkan kepada wilayah usaha pos
7. Memberi masukan kepada wilayah usaha pos atas strategi pemasaran, serta ketentuan tarif dan transfer price yang ditetapkan oleh kantor pusat.

b) Wakil Kepala Kantor Pos

1. Menunjang semua kegiatan perusahaan
2. Menunjang dua operasional perusahaan
3. Mengumpulkan dan kegiatan usaha atau operasi perusahaan dan kegiatan penunjang lainnya
4. Memantau semua laporan pendapatan baik untuk keperluan informasi atau koordinasi

c) Manajer Keuangan

1. Mengatur arus kas masuk dan keluar, dengan prinsip pada tingkat likuiditas yang tepat dan wajar
2. Melaksanakan ketentuan keuangan yang sudah di terapkan kantor pusat
3. Mengawasi dan mempersiapkan gaji pegawai
4. Melaksanakan rekonsiliasi, koordinasi dengan intansi yang terkait
5. Melaksanakan pembayaran tagihan kantor pos
6. Melaksanakan verifikasi penerimaan dana dari tagihan kantor pos

d) Manajer Akuntansi

1. Melaksanakan proses akuntansi yang meliputi penyusunan laporan keuangan, neraca dan laba rugi
2. Penyusunan pelaksanaan teknologi system

e) Manajer Audit Mutu&K3L

1. Melakukan perhitungan dan pemenuhan kebutuhan peralatan komputer, sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran kegiatan operasi dan tercapainya sasaran
2. Memantau kelancaran operasi sistem dan teknologi
3. Melaksanakan instansi sistem dan teknologi
4. Melaksanakan pengolahan dan pemeliharaan peralatanperalatan komputer dan sarana kantor pos

f) Manajer Antaran

1. Memastikan pelayanan SOPI layanan conter
2. Mengelola kegiatan pelayanan pelanggan pada conter layanan keuangan,filateli dan penjualan postal item
3. Melakukan verifikasi transaksi harian pada conter layanan keuangan, filateli dan penjualan postal item dengan accounting sepervisor dan finance supervisor.

g) Manajer Sumber Daya Manusia

1. Mengatur cara dan sistem penilaian kinerja masing-masing karyawan
2. Mengembangkan potensi karyawan dalam perusahaan
3. Mengatur sistem asa manfaat, penghargaan dan juga tingkat kepatuhan karyawan
4. Mengorganisasikan Sumber Daya dengan menganalisa kebutuhan akan tenagakerja, pengadaan karyawan baru.

h) Manajer Penjualan

1. Melakukan perawatan layanan keuangan pada calon pelanggan korporat dan mitra kantor pos
2. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan pelanggan korporat dan mitra kantor pos
3. Memproses pengiriman jasa dan tarifnya bisa di negoisasi sesuai dengan perjanjian kerja sama (PKS) yang telah disepakati
4. Standart mencari costumer atau pelanggan yang ingin menggunakan jasa pelayanan pos

i) Manajer Pengawasan Unit Layanan (Loket dan CS)

Pelayanan setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang di berikan Kantor Pos dibagian Loket dan CS. Kantor Pos sendiri dibagian loket ini memberikan layanan diantaranya: mengirim surat, mentransfer uang ke dalam negeri maupun luar negeri, membayar listrik, pulsa, penarikan uang. Sedangkan CS bertugas sebagai penerimaan komplain dari berbagai mitra.

j) Manajer Proses

1. Mengatur cara dan sistem penilaian kinerja masing-masing karyawan
2. Mengembangkan potensi karyawan dalam perusahaan
3. Mengatur sistem asa manfaat, penghargaan dan juga tingkat kepatuhan karyawan
4. Mengorganisasikan Sumber Daya dengan menganalisa kebutuhan akan tenagakerja, pengadaan karyawan baru.

k) Manajer Sumber Daya Manusia

1. Mengatur cara dan sistem penilaian kinerja masing-masing karyawan
2. Mengembangkan potensi karyawan dalam perusahaan
3. Mengatur sistem asa manfaat, penghargaan dan juga tingkat kepatuhan karyawan

4. Mengorganisasikan Sumber Daya dengan menganalisa kebutuhan akan tenaga kerja, pengadaan karyawan baru.

1) Kepala Kantor Pos Cabang (KPC)

1. Mengawasi kegiatan penjualan, keuangan, pembelian dan administrasi sesuai dengan antaran dari Kantor Pos pusat.
2. Melakukan evaluasi pengolahan data, analisis dan evaluasi atau hasil usaha terhadap seluruh kegiatan di Kantor Pos cabang Jember
3. Menentukan keputusan dalam mencari solusi dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di Kantor Pos pusat.

3.2.3 Produk PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki beberapa layanan di dalamnya terdiri dari berbagai produk yang memiliki keunggulan masing-masing. Berikut adalah produk-produk yang ada dalam 4 kegiatan produk PT. Pos Indonesia (Persero):

a. Mail and parcels

1) Pos Kilat Khusus

Pos kilat khusus adalah layanan mengirimkan surat pos serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman keseluruhan pelosok Indonesia

2) Surat Pos Biasa (Standart)

Surat pos biasa adalah layanan dokumen, kartu pos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan perangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan.

3) Pos Ekspres

Pos Ekspres adalah layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman cepat,.

4) 4) EMS (Ekspres Mail Service)

EMS adalah layanan premium untuk pengiriman surat dokumen dan barang ke luar negeri.

5) Admail

Admail adalah layanan pengelolaan essential mail, advertising mail, mail, hibrid dan direct mail lainnya meliputi : layanan percetakan digital (production) dan delivery melalui one stop service untuk billing account statement, rekening koran dan lainnya.

b. Financial service

1. Pospay

Pospay adalah layanan yang mendapatkan pembayaran tagihan dan angsuran yang dapat anda lakukan di Kantor Pos yang tersebar luas di seluruh pelosok Indonesia.

2. Wesel Pos

Wesel Pos adalah layanan pengiriman dan permintaan uang yang memberikan solusi terhadap kesepakatan, kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang anda baik secara domestik (Nasional) maupun Luar Negeri (Internasional)

a. Wesel pos instan

Adalah layanan wesel pos dengan waktu tempuh real time, pembayaran menggunakan PIN dan NTP dikirimkan langsung oleh pengirim kepada penerima.

b. Wesel Pos Prima

Adalah layanan wesel pos yang menggunakan surat pemberitahuan di antar oleh Kantor Pos tujuan kepada penerima

c. Wesel Pos Kemitraan

Adalah layanan wesel pos hasil kerja sama dengan pihak lain, dilakukan dengan suatu perjanjian kerja sama dengan tarif dan layanan sesuai dengan kesepakatan.

d. Wesel Pos Transfer Tunai (cash to account)

Adalah pengiriman uang secara tunai melalui Kantor Pos dengan tujuan semua rekening BANK

- e. Layanan Luar Negeri
Western union, international express money order (IEMO), international money order (IMO) BNI Wesel PIN, wesel instan BCA, wesel instan CIMB niaga
3. Giro Pos
Giro pos adalah sarana transaksi antara rekening, baik dari satu rekening ke satu rekening maupun ke banyak rekening lainnya dari setoran tunai ke dalam rekening. Pengambilan uang tunai menggunakan Cek Pos dan Penarikan.
4. Found Distribution
Found Distribution adalah layanan penyaluran dana dari perusahaan dan atau lembaga untuk masyarakat (money to one) secara one stop service untuk billing accountstatement, rekening koran dan lainnya.
5. Bank Chanelling
Meliputi tabungan (saveing) dan penyaluran kredit untuk pensiunan oleh Mitra Kredit Pensiun (Bank dan Koperasi)
6. Western Union
Western Union adalah jasa pengiriman uang antar negara di dunia secara cepat.

3.2.4 Kantor Pos Cabang

Kantor Pos cabang Jember adalah kantor yang mengurus kepentingan suatu perusahaan (instansi) di tempat lain atau yang kedudukannya berada di bawah kantor pos pusat. Kantor Pos Jember memiliki 34 buah kantor pos cabang yang tersebar di seluruh kota Jember, antara lain:

1. KPC Ajung 18.KPCJember-Patrang
2. KPC Ambulu
3. KPC Jelbuk
4. KPC Balung
5. KPC Bangsalsari
6. KPC Gumukmas
- 19.KPC Panti
- 20.KPC Mumbulsari
- 21.KPC Mayang
- 22.KPC Ledokombo
- 23.KPC Kencong

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 7. KPC Jenggawah | 24.KPC Kasiyan |
| 8. KPC Jombang | 25.KPC Patrang |
| 9. KPC Kalisat | 26.KPC JemberKaliwates |
| 10. KPC Tanggul | 27.KPC Gebang |
| 11. KPC Jember-Sumbersari | 28.KPC Wirolegi |
| 12. KPC Sumberjambe | 29.KPC Jember-UNEJ |
| 13. KPC Sumberbaru | 30.KPC Arjasa |
| 14. KPC Sukowono | 31.KPC Puger |
| 15. KPC Sempolan | 32.KPC Wuluhan |
| 16. KPC Semboro | 33.KPC Umbulsari |
| 17. KPC Rambipuji | 34.KPC Tempurejo |

3.2.5 Standart Sikap Layanan Kantor Pos Besar Jember

Standart ini memberikan standart interaksi yang akan digunakan sebagai pedoman Kantor Pos Besar Jember dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Adapun hal yang di atur dalam ketentuan meliputi:

1. Standart senyum, salam dan sapa. Semua karyawan kantor pos memberikan sapa, salam dengan senyum tulus kepada pelanggan pada setiap awal interaksi dengan standart salam dan sapa misalnya, “selamat pagi, Bapak/Ibu apa yang dapat kami bantu?” selanjutnya di gunakan identifikasi keinginan pelanggan dan informasi yang di perlukansesuai kebutuhan standart layanan
2. Melayani pelanggan sesuai kebutuhannya dengan mekanisme interaksi yang sudah di atur kebutuhannya
3. Pada saat akhir layanan transaksi pegawai kantor pos menyampaikan senyum dan salam standart sapa contohnya : ”Terimakasih Bapak/Ibu, ada yang bisa kami bantu lagi?”

3.3 Kegiatan Pokok Kantor Pos Besar Jember

Kantor Pos Besar Jember merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengantaran paket, surat dan jasa keuangan. Dalam rangka

meningkatkan kinerja perusahaan, Kantor Pos Besar Jember melayani dan selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Kegiatan pokok sendiri terdapat dua macam diantaranya yaitu jasa pengiriman surat dan paket (mail and parcell) dan jasa keuangan (financial services), berikut penjelasannya:

1. Jasa Pengiriman Surat dan Paket

Kegiatan pokok surat dan paket di antaranya sebagai berikut:

- a) Melayani jasa express, pos kilat khusus, surat pos biasa (standart) EMS dan admail
- b) Melayani pelanggan baik ritel maupun korporat.

2. Jasa Keuangan

Kegiatan pokok jasa keuangan adalah sebagai berikut:

- a) Melayani pembayaran lewat pos pay
- b) Melayani pengiriman wesel pos instan
- c) Melayani transfer uang melalui giro pos
- d) Melayani jasa western union
- e) Melayani jasa transfer uang lewat bank channelling
- f) Melayani pelanggan baik ritel maupun korporat

3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih

Selama melakukan kerja Praktik Kerja Nyata di Kantor Pos Besar Jember kegiatan yang saya lakukan di bagian Pemasaran dan pada sub. Bagian SLPK (Sentral Layanan Pelanggan Korporat) Kantor Pos Besar Jember sebagai berikut:

1. Ikut pickup surat di setiap perusahaan yang bekerja sama dengan Kantor Pos Besar Jember
2. Membantu me-entry surat korporat
3. Membantu melayani pelanggan yang akan memasang banner lowongan kerja di masing Kantor Pos Jember
4. Membantu melayani setiap pelanggan yang ingin mengirimkan barang lewat kantor pos
5. Ikut mengurus perpanjangan STNK di Samsat Jember, yang mana pelanggan melakukan perpanjangan STNK melalui Kantor Pos

BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) di Kantor Pos Besar Jember tentang Penerapan Etika Pelayanan di Kantor Pos Besar Jember dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. SOP (Standart Operation Procedur) Sebagai Sentral Layanan Pelanggan Korporat di kantor Pos Besar Jember. Dengan adanya SOP, kinerja pegawai bisa lebih terarah dan optimal. Pada kegiatan operasionalnya belum memenuhi kestabilan operasional Perusahaan terdapat kekurangan seperti permasalahan terhambatnya pekerjaan dan masalah pengendalian internal yang kurang memadai. Atas beberapa permasalahan tersebut maka diperlukan evaluasi lebih lanjut atas prosedur SOP.
2. Standar pelayanan
Standar pelayanan Kantor Pos Besar Jember dalam memberikan pelayanan kepada konsumen berfungsi untuk lebih menambah kepuasan dan kepercayaan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka penerapan etika pelayanan harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang baik dan tidak adanya terjadi keluhan terhadap konsumen.
3. Berdasarkan kondisi di lapangan
Dari hasil kegiatan kondisi di lapangan, mengarah pada bagian SLPK (Sentral Layanan Pelanggan Korporat). Dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata pada Kantor Pos Besar Jember di bagian SLPK pelaksanaan tugas pokok serta fungsi TI (Teknologi Informasi) selama ini dapat dikategorikan dalam temuan yang belum memuaskan karena TI yang overload yang harus sesuai kapasitas, dan kurangnya personil sehingga menghambat kinerja dalam melaksanakan pekerjaan.

Penerapan Etika Pelayanan Kantor Pos Besar Jember belum dilandasi dengan bekerja profesional sehingga penerapan etika kurang optimal karena ada beberapa kendala yang mengakibatkan penerapan etika tidak optimal. Penerapan etika pelayanan bagian Pemasaran pada sub bagian SLPK (Sentral Layanan Pelanggan Korporat) sebagai berikut :

a. Mengambil surat di Pelanggan korporat

Penerapan etika pelayanan saat pickup surat kurang dilaksanakan seperti : harus menggunakan almamater Kantor Pos dengan rapi tetapi karyawan SLPK malah memakai jaket pribadi, menggunakan bahasa Indonesia melainkan menggunakan bahasa Madura sehingga banyak orang tidak memahami, tidak mengucapkan salam saat mengambil surat langsung saja mengambil dan kurang ramah, kurang persiapan alat tulis dan akhirnya pinjam kepada perusahaan tersebut.

b. Penyortiran surat sesuai Produk

Dalam penyortiran surat penerapan etika kadang terjadi kekeliruan yang seharusnya surat di kirim express malah di entry biasa. Kurang teliti dalam penyortiran surat.

c. Me – entry surat korporat

Etika layanan yang diberikan dalam me-entry surat kurangnya disiplin dalam menyelesaikan me-entry surat, jadi seharusnya jam 4 sore semua surat harus sudah di entry belum selesai tepat waktu sehingga mobil paket yang sudah siap mengirim surat menjadi menunggu surat selesai di entry.

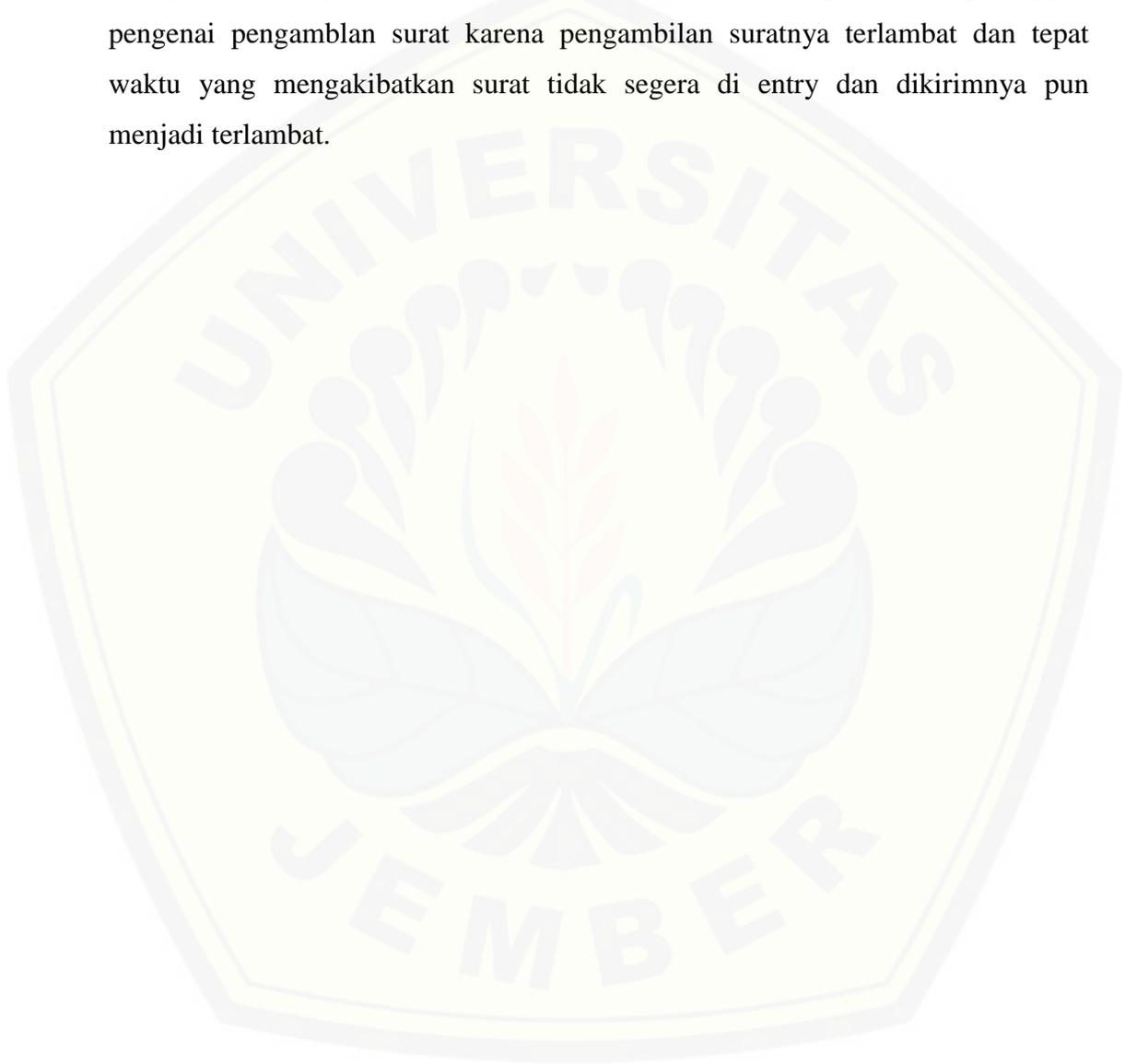
d. Manifest surat serah terima

Penerapan etika saat memanifest surat selalu terburu-buru mengejar waktu karena jam 4 sore harus sudah diangkut mobil paket mengakibatkan ada beberapa surat yang tidak ter-manifest.

e. Penyerahan surat ke Puri dan surat di sortir sesuai Kota tujuan Penerapan etika pada saat penyerahan ke Puri, penyerahan surat ke Puri dilakukan dengan mendorong keranjang yang isinya surat yang sudah di manifest

tidak menggunakan alat angkut barang dan apabila surat terjatuh, maka surat itu akan menjadi kotor.

Pengalaman saat ikut pengambilan surat ke perusahaan-perusahaan yang bekerja sama dengan Kantor Pos Besar Jember ada beberapa keluhan pelanggan mengenai pengambilan surat karena pengambilan suratnya terlambat dan tepat waktu yang mengakibatkan surat tidak segera di entry dan dikirimnya pun menjadi terlambat.



DAFTAR PUSTAKA

Agoes, Sukrisno dan I Cenik Ardana, 2014. *Etika Bisnis dan Profesi Edisi pembaruan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

Bertens, K. 2007. *Etika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Maani, KD, 2010. *Etika Pelayanan Publik*. Demokrasi. 9:63

Sumarsono B.R dan Wildan Z, 2015. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Penerbit Gunung Samudra

Yesran Sanrova Tamba. 2007. Analisis Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos. JOM FISIP, 14(1), 1-8

<https://www.slideshare.net/mobile/kyberdian/etika-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 23 April 2020

LAMPIRAN

Lampiran 1. Mengambil surat di Perusahaan yang bekerja sama dengan Kantor Pos Besar Jember



Lampiran 2. penyortiran surat *express* atau biasa sebelum di entry



Lampiran 3. Aplikasi me-entry surat sesuai dengan ID pelanggan Perusahaan yang sudah mendaftarkan di Kantor Pos Besar Jember

The screenshot shows a software application window for entering document information. The interface is divided into several sections:

- ID Pelanggan:** FIBBCA041208
- No Resi:** 17856136589
- Tujuan:** 2 | RESI BESAR
- Nama Produk:** 835860 | SKH(SKH BCA FINANCE) [K]
- Bea:** 34.000 Kolektif (Rp.), 34.000,00
- DATA PENERIMA:** Includes fields for Nama Perusahaan, Nama, Alamat, Email, Kota, Kodepos, and Negara.
- DATA PENGIRIM:** Includes fields for Nama Perusahaan, Nama, Alamat, Email, Kota, Kodepos, and Negara.
- Bea Kirm:** 0
- Dokon (-):** 0
- PPN:** 0
- HTNB:** 0
- JUMLAH (RP):** 0
- Tarif (\$):** 5 BSU LOKET
- JUMLAH:** 34.000 Kolektif (Rp.), 34.000,00
- Batal:** 0
- Bau Batal:** 0

Buttons at the bottom include PROSES, RESET, and BAYAR. The status bar at the bottom left shows 'Ready' and 'LOKET KR'. The system clock at the bottom right shows '4:22 PM'.

Lampiran 4. kegiatan *me-entry* surat sesuai dengan ID pelanggan



Lampiran 5. Aplikasi manifes surat sebagai serah terima bahwa surat sudah di proses dan siap ke sortir di bagian Puri

MANIFEST SERAH ITEM REGULER - JEMBER 68100

MANIFEST SERAH ITEM REGULER

MANIFEST SERAH ITEM

>> Administrasi Serah

Bagian Tujuan: 68100~120 | JEMBER PURI KIRIM (ALL)

Layanan: 000 | SEMAJA PRODUK

No Manifest: 68100~110~68100~120~000~201004648

No Kantong: 2020062322

No Seal: 2020062322

Berat Kosong (Gr.): 0

>> Scan Item Serah

No Item: []

Berat (Gr.): 0

>> Cetak Ulang Manifest

No Manifest: [NO MANIFEST]

Kode Manifest terakhir : 68100~110~68100~140~000~201000368

332 [Item] 22.320 [Gr.]

No Resi	Berat (Gr.)	Status
17856134012	1.000	.
17856134025	1.000	.
17856134038	1.000	.
17856134041	1.000	.
17856134054	1.000	.
17856134067	1.000	.
17856134070	1.000	.
17856134132	000	.
17856134145	50	.
17856134158	50	.
17856134161	50	.
17856134174	50	.

PROSES

Lampiran 6. kegiatan manifes surat yang sudah di *entry*



JEMBER

Lampiran 7. Surat di Puri siap untuk di sortir kembali sesuai dengan Kota tujuan penerima



JEMBER

Lampiran 8. Surat Permohonan Praktik Kerja Nyata



POS INDONESIA

PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS JEMBER 68100
 Jalan PB. Sudirman No. 5 Jember 68118
 Telp. (0331) 486166, Fax (0331) 426162
 E-Mail : 681kkp@posindonesia.co.id

Kepada :
 Ketua Prodi D3 Kesekretariatan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Jember
 Di Jember

No : 06 /Umum/SDM/27/0220
Lamp : -
Perihal : Peretujuan Tempat PKN

1. Menunjuk Surat Proposal Saudara tanggal 30 Desember 2019 perihal Permohonan Ijin tempat PKN, dengan data sbb :

No	Nama	NIM	Program Studi
1	Glenny Putri Saridewi	170803103001	D3 Kesekretariatan
2	Muhammad Jaelani	170803103006	D3 Kesekretariatan
3	Fika Husnia	170803103019	D3 Kesekretariatan

2. Dengan ini PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jember menyetujui Melaksanakan Penelitian atau PKN yang akan dilaksanakan mulai tanggal 06 Januari 2020 s.d 29 Februari 2020.

3. Demikian disampaikan atas perhariantan dan kerjasama selama ini diucapkan terima kasih.

Jember, 02 Januari 2020
 Man/SDM

 POS INDONESIA
 Iskandar Wibisono
 Nippos. 070356663

Lampiran 9. Permohonan Nilai Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

Nomor : 1558 /UN25.1.4/LL/2020
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Jember, 9 Maret 2020

Yth. Pimpinan
PT. POS INDONESIA JEMBER

di –
JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,
Dr. Zaifuli, M.Si.
NIP. 196403251989021001



Lampiran 10. Nilai Hasil Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150
 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	78	
2.	Ketertiban	79	
3.	Prestasi Kerja	80	
4.	Kesopanan	80	
5.	Tanggung Jawab	81	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : GLENNY PUTRI S.
 N I M : 170803103001
 Program Studi : KESEKRETARIATAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : AGUS PAMUJI
 Jabatan : MANAGER PEMASARAN
 Institusi : PT. POS INDONESIA JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 11 : Absensi Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tgal Boto
Kontak Pos 159 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

ABSENSI PRAKTIK KERJA NYATA

NAMA : GLENNY PUTRI SARIDEWI

NIM : 170803103001

PRODI : D3 KESEKRETARIATAN

No.	Hari/Tanggal	Absen	TTD	Keterangan
1	Senin, 06/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
2	Selasa, 07/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
3	Rabu, 08/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
4	Kamis, 09/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
5	Jumat, 10/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
6	Sabtu, 11/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
7	Minggu, 12/01/2020	—	<i>[Signature]</i>	—
8	Senin, 13/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
9	Selasa, 14/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
10	Rabu, 15/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
11	Kamis, 16/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
12	Jumat, 17/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
13	Sabtu, 18/01/2020	✓	<i>[Signature]</i>	
14	Minggu, 19/01/2020	—	<i>[Signature]</i>	—

Lampiran 12. Lembar Persetujuan Laporan Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : GLENNY PUTRI SARIDEWI
 N I M : 170803103001
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Kesekretariatan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :

PENERAPAN ETIKA PELAYANAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA MASYARAKAT JEMBER

(Revisi)

PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PADA KANTOR POS BESAR - JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Drs. Agus Priyono, M.M.	19601016 198702 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Maret 2020 s.d 31 Juli 2020. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 11 Desember 2019
Kaprod. Kesekretariatan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ,

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
NIP. 197209082000032001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 13. Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI
 BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : GLENNY PUTRI SARIDEWI
 N I M : 170803103001
 Program Studi : Kesekretariatan
 Judul Laporan PKN : PENERAPAN ETIKA PELAYANAN DIKANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL PADA MASYARAKAT JEMBER

Dosen Pembimbing : Drs. Agus Priyono, M.M.
 TMT_Persetujuan : 01 Maret 2020 s/d 31 Juli 2020
 Perpanjangan : 01 Agustus 2020 s/d 31 September 2020

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	23/12-2019	Konsultasi proposal	1.
2.	30-12-2019	ACC proposal	2.
3.	20-3-2020	Konsultasi Bab I s/d IV	3.
4.	12/4-2020	Konsultasi Bab I s/d IV	4.
5.			5.
6.	14/4-2020	Konsultasi Bab I s/d IV	6.
7.			7.
8.	18-4-2020	Konsultasi perbaikan bab I s/d IV	8.
9.			9.
10.	20-4-2020	Konsultasi Bab I s/d IV	10.
11.			11.
12.	22-4-2020	Konsultasi dan perbaikan bab I s/d IV	12.
13.			13.
14.	24/4-2020	Konsultasi laporan lengkap	14.
15.			15.
16.	25/4-2020	ACC laporan PKN	16.
17.			17.
18.			18.
19.			19.
20.			20.
21.			21.
22.			22.