



**UPAYA PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN JASA KEUANGAN
DAN PROPERTI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

Ratna Ayu Febriyanti

NIM 150803101052

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

2018



**UPAYA PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN JASA KEUANGAN
DAN PROPERTI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Jurusan Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh

Ratna Ayu Febriyanti

NIM 150803101052

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

2018



**EFFORTS TO IMPROVE SERVICE AND PROPERTY STANDARDS AT
PT. POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER**

REAL WORK PRACTICE REPORT

A final report submitted as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Ahli Madya (A.Md), Major in Company Administration in the Study Program of Company Administration Department of Management, Faculty of Economics and Business

By

Ratna Ayu Febriyanti

NIM 150803101052

STUDY PROGRAM OF COMPANY ADMINISTRATION

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS

JEMBER UNIVERSITY

2018

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**UPAYA PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN JASA KEUANGAN
DAN PROPERTI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ratna Ayu Febriyanti
NIM : 150803101052
Program Studi : Manajemen Perusahaan (DIII)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

19 Juli 2018

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,

Sekretaris,

Dr. Hari Sukarno M.M
NIP. 19610530 198802 1 001

Moch. Farid Afandi, S.E., M.Si.
NIP. 19791227 200812 1 002

Anggota,

Dr. Sri Wahyu Lelly HS., S.E., M.Si
NIP. 19740502 200003 2 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA
NIP 197107271995121001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : RATNA AYU FEBRIYANTI
NIM : 150803101052
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : UPAYA PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN
JASA KEUANGAN DAN PROPERTI PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) JEMBER

Jember, 19 Juli 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi
DIII Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui Oleh Dosen
Pembimbing

Drs. Sudaryanto, MBA. Ph.D
NIP. 19660408 199103 1 001

Dra. Susanti Prasetyaningtyas, M.Si.
NIP 19660918 199203 2 002

MOTTO

Jika seseorang bepergian dengan tujuan mencari ilmu, maka Allah SWT akan menjadikan perjalanannya seperti perjalanan menuju surga

(Nabi Muhammad SAW)

Keistimewaan tidak memberi arti keutamaan

(Abuya Sayyid Muhammad Bin Alawi Al Maliki)

No something that difficult if you want get it with pray and hard work

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untuk saya dalam mengerjakan laporan akhir ini. Semoga karya tulis ini menjadi sebuah persembahan

1. Alm. Bapak Mudjiono, bapak yang tak pernah tergantikan dan Ibu yang terbaik sepanjang masa Ibuku Siti Aminah tersayang. Terima kasih karena telah mendidik dan menjadikanku manusia yang lebih baik. Terima kasih juga atas doa restu, kasih sayang dan semua pengorbanan kalian selama ini.
2. Adikku Moh. Syamsul Arifin yang telah memberi semangat selalu kepadaku selama ini dan seluruh keluarga besar Bunista. Terima kasih telah mendukungku sampai akhirnya terselesaikannya Tugas Akhir ini.
3. Teman-temanku, Sahabat-sahabatku, Saudara-saudaraku kalian semua terbaik tak terhitung jumlahnya tidak bisa aku sebutkan semuanya, terima kasih membuat hidupku lebih berwarna.
4. Seluruh staff di PT Pos Indonesia (Persero) Jember yang bekerjasama dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan D3 Manajemen Perusahaan 2015, sampai jumpa di puncak kesuksesan.
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penyusun dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul : UPAYA PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN JASA KEUANGAN DAN PROPERTI PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER, guna memenuhi persyaratan akademis pada program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Laporan ini disusun berdasarkan praktek yang dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember, dengan teori yang diperoleh dari bangku kuliah serta literature yang berkaitan dengan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN). Dengan selesainya laporan ini, penyusun menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, SE,MM,Ak,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sudaryanto, MBA. Ph.D. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan
3. Ibu Dra. Susanti Prasetiyaningtiyas, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan penjelasan kepada penyusun dalam menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata (PKN).
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
5. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jember bagian pelayanan yang telah banyak membantu penyusun dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).
6. Orang tua penyusun dan keluarga besar penyusun yang telah banyak memberikan material dan bimbingan spiritual sampai mengenyam pendidikan di bangku kuliah.

7. Rekan-rekan di Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember atas semua bantuannya.

Penyusun berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang sesungguhnya lebih dari sekedar prasyarat dalam menyelesaikan studi. Penyusun juga menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu masukan berupa saran dan kritik membangun, sangat diharapkan demi kesempurnaan penyusunan di masa yang akan datang.

Jember, Juli 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR JUDUL KELULUSAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Pemasaran	6
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.3 Pelayanan	8
2.3.1 Unsur – Unsur Pelayanan.....	9
2.3.2 Faktor – Faktor Pendukung Pelayanan	9
2.3.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan	11
BAB 3. GAMBARAN UMUM	13
3.1 Latar Belakang Sejarah PT Pos Indonesia (Persero) Jember	13
3.1.1 Latar Belakang Sejarah	13
3.1.2 Kantor Pos Cabang (Branch Office).....	15
3.1.3 Kedudukan PT. Pos Indonesia Persero (Jember)	16
3.1.4 Visi, Misi dan Logo PT. Pos Indonesia (Persero) Jember	16
3.1.5 Tugas dan Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero)	18
3.2 Struktur Organisasi	19
3.2.1 Deskripsi Jabatan	20
3.3 Kegiatan Pokok	24
1.3.1 Jasa Pengiriman Surat dan Paket	24
1.3.2 Jasa Keuangan	24
3.3.3 Properti	24
3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih	24

BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	26
4.1 Pelayanan Jasa Keuangan pada PT Pos Indonesia (Persero) Jember	27
4.1.1 Pelayanan Transaksi Pembayaran SOPP Pos Pay Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero), Jember	27
4.1.2 Transaksi Penerimaan dan Pembayaran Weselpos	33
4.2 Pelayanan Properti pada PT Pos Indonesia (Persero) Jember	43
4.2.1 Pelayanan Penyewaan Properti Mading Iklan	44
4.3 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	45
4.3.1 Identifikasi Masalah	45
4.3.2 Alternatif Solusi	46
BAB 5. KESIMPULAN	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero) Jember	17
3.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Jember	20
4.1 Tampilan Pertama Aplikasi SOPP	28
4.2 Tampilan Layanan pembayaran pada Aplikasi SOPP	28
4.3 Flowchart Alur proses pelayanan Pospay	29
4.4 Aplikasi Pospay tagihan PLN	30
4.5 Neraca Loket	32
4.6 Layar Utama Aplikasi Pos Remittance (RS).....	34
4.7 Form RS-1 yang telah diisi	35
4.8 Flowchart Alur Penerimaan Kiriman Weselpos <i>Instan</i>	36
4.9 Form Penarikan Weselpos <i>Instan</i> yang telah diisi	39
4.10 Flowchart Alur Pembayaran Kiriman Weselpos <i>Instan</i>	40
4.11 Penyewaan properti di ruang pelayanan oleh PT Pillar Dollar danMandiri Syariah	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
4.1 Tarif Weselpos <i>Instan</i>	37



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Resi Pembayaran Tagihan PLN (Pospay)	50
2 Backsheet (SOPP-1).....	51
3 SOPP-2.....	52
4 Formulir RS-1	53
5 RS-3	54
6 RS-4	55
7 Form Penarikan Weselpos <i>Instan</i>	56
8 Berita Acara Apabila Pengirim dan Penerima Lupa PIN	57
9 RS-5	58
10 Resi Bayar dan NTP	59
11 Mading Iklan	60
12 Permohonan Tempat PKN	61
13 Daftar Hadir PKN	62
14 Permohonan Nilai PKN.....	63
15 Nilai Hasil PKN	64
16 Surat Keterangan PKN.....	65
17 Kartu Konsultasi Bimbingan PKN Halaman 1	66
18 Kartu Konsultasi Bimbingan PKN Halaman 2	67
19 Lembar Persetujuan Laporan PKN	68

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

PT. Pos Indonesia saat ini merupakan salah satu perusahaan berorientasi bisnis yang melayani jasa pos dan produk-produk pendukung jasa pos. PT. Pos Indonesia merupakan Perusahaan Milik Negara yang diberi subsidi dan sekaligus menjadi agen pemerintah dalam memberikan pelayanan sosial jasa pos kepada pemerintah dan masyarakat.

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut dan melakukan berbagai ekspansi agar dapat melakukan bisnis *go internasional*.

Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, tetapi juga sudah meliputi dunia internasional. Pelayanan dalam skala internasional ini memungkinkan Pos Indonesia untuk melaksanakan salah satu tujuannya untuk bisa *go international*. Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia ini dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan badan-badan usaha di negara lain yang berskala internasional. Menurut Lovelock (2002:87): Kualitas bisa dikatakan sebagai keunggulan dan sebagai penyampaian layanan yang relatif terhadap apa yang diharapkan pelanggan.

Saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak 4.000 kantor dengan sebarannya di 24.000 titik layanan dan telah mencakup 100 persen kota dan kabupaten di Indonesia serta telah menjangkau hampir seluruh kecamatan di tanah air. Pos Indonesia juga didukung oleh armada layanan bergerak sebanyak 418 unit, 10.523 unit kendaraan truk dan mobil dinas, 19.502 karyawan, 3.729 unit kantor pos online, serta 24.674 unit point of sales.

Kajian Management Research Center UI menyebutkan Pos Indonesia memiliki potensi besar di tiga bisnis intinya, yaitu bisnis surat dan paket, bisnis logistik, dan bisnis jasa keuangan. Penopang pendapatan Pos Indonesia masih ada di bisnis suratpos dan jasa keuangan. Tetapi volume pengiriman surat individu tengah menurun, namun volume pengiriman surat bisnis dan kiriman korporasi terus meningkat. Sumber pendapatan terpenting lainnya adalah jasa pembayaran, jasa pengiriman uang, dan pengiriman paket. Fokus bisnis Pos Indonesia tidak lagi hanya di bisnis surat, paket dan jasa keuangan, tapi juga mengoptimalkan sumber-sumber bisnis baru, seperti logistik, properti, dan asuransi. Pos Indonesia dalam melayani pelanggannya, baik di skala nasional ataupun internasional, tidak terbatas hanya dalam dunia perposan, tetapi juga dalam dunia keuangan. Fasilitas transfer uang melalui Pos Indonesia bisa dinikmati oleh para pelanggannya. Fasilitas pembayaran tagihan listrik, air, dan telepon pun bisa dinikmati di kantor-kantor Pos Indonesia. Berbagai kemudahan yang ditawarkan dalam pelayanan Pos Indonesia terhadap pelanggannya merupakan suatu strategi yang diambil oleh Pos Indonesia untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia ini dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan badan-badan usaha di negara lain yang berskala internasional. Lebih dari 90 perusahaan kini menjalin kemitraan dengan Pos Indonesia. Mereka berasal dari berbagai sektor, seperti jasa keuangan, perbankan, listrik, air minum, pajak, hingga zakat. Tak hanya perusahaan domestik, entitas bisnis dari

perusahaan global seperti UPS, Cardig International, dan Western Union pun telah menjadi mitra utama Pos Indonesia. Bahkan bagi Western Union, Pos Indonesia merupakan agen yang terpenting dan terbesar di Asia Pasifik.

Pada kantor pos besar Jember, terdapat pelayanan jasa keuangan dan properti. Pelayanan jasa keuangan yang dimaksud adalah melayani jasa yang berhubungan dengan keuangan seperti pelayanan jasa keuangan pospay dan pelayanan jasa keuangan weselpos, jasa keuangan pospay meliputi pembayaran rekening maupun tagihan, sedangkan jasa keuangan weselpos melayani pengiriman dan penarikan kiriman uang. Pada pelayanan properti, kantor pos melayani penyewaan beberapa properti untuk menambah profit kantor pos Jember, salah satunya adalah pelayanan pemasangan iklan pada mading iklan yang dimiliki oleh kantor pos Jember.

Permasalahan yang sering terjadi pada kegiatan pelayanan jasa keuangan pada transaksi pospay dan weselpos adalah ketika petugas loket selesai entry data pelanggan, petugas tidak melakukan konfirmasi kembali kepada pelanggan sehingga apabila terjadi kesalahan pada saat entry dan langsung meng-enter maka kesalahan tersebut dapat merugikan perusahaan. Sedangkan pada saat pelayanan pemasangan iklan petugas sering lupa mencabut iklan yang masa pemasangannya belum selesai, kesalahan tersebut dapat membuat pelanggan berkurang rasa loyalitasnya kepada kantor pos, permasalahan tersebut juga bisa menimbulkan kerugian terhadap perusahaan.

Banyaknya pengguna jasa pos yang menggunakan layanan jasa keuangan dan properti di kantor pos besar Jember serta permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka laporan praktek kerja nyata ini diberi judul " Upaya Peningkatan Standar Pelayanan Jasa Keuangan dan Properti Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember".

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.

Adapun tujuan dari dilaksanakannya praktek kerja nyata yang dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember adalah :

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung pelayanan jasa keuangan dan properti pada PT Pos Indonesia (Persero) Jember.
- b. Untuk memperoleh pengalaman praktis yang berhubungan dengan pelayanan jasa keuangan dan properti pada PT Pos Indonesia (Persero) Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan penyelenggaraan praktek kerja nyata yang dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember berguna untuk memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis/kerja tentang pelayanan jasa keuangan dan properti pada PT Pos Indonesia (Persero) Jember

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Jember yang beralamat di Jl PB Sudirman No. 05 Jember, Jawa Timur.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan atau 144 jam kerja efektif, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember, adapun jam kerja pada kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Jember. Berikut adalah rincian jam kerja selama praktek kerja nyata di PT Pos Indonesia (Persero) Jember,

Senin – Kamis	: 07.30 – 15.00
Jumat – Sabtu	: 07.30 – 13.00
Istirahat	: 11.00 – 12.00 (Senin – Kamis) 10.00 – 11.00 (Jumat – Sabtu)
Minggu	: Libur

1.3.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi kegiatan-kegiatan berikut:

Tabel 1.1 : Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Minggu Ke-					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Jember						2
2	Pembagian tugas kerja						25
3	Melayani jasa keuangan pospay						27
4	Melayani jasa keuangan weselpos <i>instan</i> pada pelanggan yang akan mengirim uang						23
5	Melayani jasa keuangan weselpos <i>instan</i> pada perima yang akan menarik kiriman weselpos						20
6	Melayani pemasang iklan yang akan memasang iklan						24
7	memasang iklan di mading iklan						13
8	Meminta data - data yang diperlukan untuk menyusun laporan PKN						10
Total Praktek Kerja Nyata							144

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah suatu aktivitas yang penting bagi perusahaan bila perusahaan ingin bertahan dan mengembangkan usahanya dengan demikian maka kegiatan pemasaran tidak bisa dilepas terlebih dengan adanya teknologi baru yang memungkinkan dapat menghasilkan produk - produk secara cepat, mudah dan dalam jumlah yang besar. Keadaan ini cenderung akan mendorong perusahaan lain untuk masuk ke suatu pasar tertentu yang berakibat banyak perusahaan menawarkan produk yang sejenis.

Beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah Kotler dan Armstrong (2004:7) dalam bukunya Dasar-Dasar Pemasaran edisi kesembilan mengemukakan bahwa “Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk serta nilai dengan pihak lain”. Menurut William J. Staton yang dikutip oleh Basu Swastha (2005:5) mengemukakan pandangannya mengenai pengertian pemasaran sebagai berikut “Pemasaran adalah suatu system keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial”. Kemudian Kotler dan Gary Armstrong (2008:6) dalam bukunya Prinsip-Prinsip Pemasaran mengungkapkan bahwa “Pemasaran merupakan proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan”. Lebih lanjut Kotler (2004:9) mengemukakan pandangannya mengenai pemasaran sebagai berikut “Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain”.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pemasaran adalah suatu proses manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapat apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen.

2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran

Pengertian manajemen pemasaran secara umum adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan, serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Untuk lebih jelas mengenai pengertian manajemen pemasaran menurut para ahli, diantaranya adalah Philip Kotler (2002:9) mengungkapkan bahwa “Manajemen pemasaran adalah suatu proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, dan penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sarana-sarana individu dan organisasi”.

Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2008:5) dalam bukunya Manajemen Pemasaran mengemukakan pengertian lain dari manajemen pemasaran sebagai berikut “Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran serta mendapatkan, mempertahankan, dan menambah jumlah pelanggan melalui penciptaan, penyampaian dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul”. Sementara Swastha dan Irawan (2000:7) dalam bukunya Manajemen Pemasaran Modern mengemukakan pengertian manajemen pemasaran sebagai berikut “Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang yang ditunjuk untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pasar tersebut serta menentukan harga, mengadakan komunikasi dan distribusi yang efektif untuk memberitahu, mendorong serta melayani pasar”. Dari beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat ditarik

kesimpulan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu proses yang dimulai dari perencanaan sampai dengan pengawalan yang dapat berupa evaluasi dari hasil segala kegiatan dengan maksud pencapaian tujuan organisasi.

2.3 Pelayanan

Pelayanan merupakan keberhasilan berbagai usaha kegiatan yang bersifat jasa. Perananannya akan lebih besar dan bersifat menentukan apalagi dalam kegiatan – kegiatan pelayanan terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Hal ini akan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yaitu dengan adanya perkembangan yang sehat dalam pelaksanaan melalui berbagai cara teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Persaingan yang ada di dunia bisnis bukan hanya dari segi mutu dan jumlah, melainkan juga dari segi penyajian pelayanannya. Pelayanan memiliki beberapa batasan, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan. Secara umum, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang lain dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan merupakan sesuatu yang penting guna membentuk citra hubungan yang baik dengan para pelanggan. Pelaksanaan pelayanan sendiri dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standarnya dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen akan dapat melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak – pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2006 :27). Berdasarkan pendapat diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditentukan.

2.3.1 Unsur - Unsur Pelayanan

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama, yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya, pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan, dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

2.3.2 Faktor – Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut (Moenir 2002 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian

3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah – tamahan

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting , antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana, Urainnya adalah sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan
2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.
4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi
5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Faktor sarana – sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam, Pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu. Kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

2.3.3 Bentuk – Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
2. Pelayanan melalui tulisan, dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:
 - a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga
 - b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan, pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.



BAB 3. GAMBARAN UMUM

3.1 Latar Belakang Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero) Jember

3.1.1 Latar Belakang Sejarah

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 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 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 Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin 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 giropos 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 insfrastruktur jejaring 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 perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring 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 & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Pada tahun 1746, 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 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. Pada tahun 1875 dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama Posten Telegrafdienst. Pada tahun 1877, sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU). Pada tahun 1945, 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. Pada tahun 1965, 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). Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Pada tahun 1995, selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum. Pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

3.1.2 Kantor Pos Cabang (*Branch Office*)

Kantor pos cabang adalah kantor yang mengurus kepentingan suatu perusahaan (instansi) di tempat lain atau yang kedudukannya berada di bawah kantor pusat. Kantor pos Jember memiliki 33 buah Kantor Pos cabang yang tersebar diseluruh kota jember, antara lain:

1. KCP Ajung
2. KCP Ambulu
3. KCP Jelbug
4. KPC Balung
5. KCP Bangsalsari
6. KCP Gumukmas
7. KCP Jenggawah
8. KCP Jombang
9. KCP Kalisat
10. KCP Jember-Kaliwates
11. KCP Kencong
12. KCP Ledokombo
13. KCP Mayang
14. KCP Mumbusari
15. KCP Panti
16. KPC Jember-Patrang
17. KCP Kasiyan
18. KPC Rambupuji
19. KCP Semboro
20. KCP Sempolan
21. KCP Sukowono
22. KCP Sumberbaru
23. KCP Sumberjambe
24. KCP Jember-Sumbersari
25. KPC Tanggul
26. KPC Tempurejo

27. KPC Umbulsari
28. KPC Wuluhan
29. KPC Puger
30. KPC Arjasa
31. KPC Jember-Unej
32. KPC Wirolegi
33. KPC Gebang

3.1.3 Kedudukan PT. Pos Indonesia Persero (Jember)

PT. Pos Indonesia (Persero) Jember merupakan bagian dari pos cabang besar yang beralamat di Jl. 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, dan Banyuwangi. Berada di bawah naungan Regional VII Surabaya ,60004.

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

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

a. Visi

PT Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan yang dikelola oleh Sumber Daya Manusia yang profesional sehingga mampu memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai konsep bisnis yang sehat.

b. Misi

1. PT Pos Indonesia penyedia sarana komunikasi yang andal dan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah yang berguna untuk menunjang pembangunan Nasional serta memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dan negara.
2. PT Pos Indonesia mengembangkan usaha bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui penarapan IPTEK tepat guna untuk mencapai kepuasan pelanggan serta memberi nilai tambah yang optimal untuk karyawan, pemegang saham, masyarakat, dan mitra kerja.

Logo PT. Pos Indonesia (Persero)

Logo bagi suatu perusahaan dapat dijadikan sebagai ciri atau gambaran dan identitas perusahaan tersebut. Suatu perusahaan dengan memiliki logo juga dapat menunjukkan bahwasannya perusahaan tersebut bergerak pada bidang tertentu. Bentuk dan logo sendiri tergantung dari kebijakan perusahaan dan sesuai dengan apa yang menjadi tugas perusahaan tersebut. Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki logo salah satu lambang sendiri tergantung dari kebijaksanaan perusahaan dan sesuai dengan apa yang menjadi tugas perusahaan tersebut. Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki logo sebagai salah satu lambang perusahaan.



Gambar 3.1 :Logo PT. Pos Indonesia (Persero)

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2018

Arti logo Pos Indonesia :

1. Gambar merpati yang seolah-olah sedang terbang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi, melambangkan bahwa Pos Indonesia diharapkan bisa menguasai (memimpin) usaha perposan di dunia internasional.
2. Bola dunia melambangkan perputaran dunia, kekekalan dan adanya hubungan yang terjalin antar negara (hubungan yang bersifat internasional).
3. Warna jingga yang terdapat di gambar merpati dan bola dunia menunjukkan bahwa Pos Indonesia (warna jingga memiliki arti penting serta perlu di perhatikan, seperti yang terdapat di pembatas-pembatas jalan, pakaian pendaki gunung, seragam para penerbang dan lain sebagainya).

4. 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. Karena logo ini ingin menunjukkan bahwa Pos Indonesia “Untuk Anda Kami Ada” yang ditulis dengan huruf latin (tegak bersambung) memperlihatkan keluwesan.

3.1.5 Tugas dan Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang bisnis jasa antaran. Tujuan yang ingin dicapai adalah membangun dan mengembangkan usaha pelayanan pos dan giro guna memperlancar hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan nasional. Supaya tujuan dapat tercapai dengan baik, maka PT. Pos Indonesia (Persero) seharusnya mempunyai tugas dan fungsi yang jelas sehingga masyarakat atau pengguna jasa tidak kecewa dengan pelayanan yang ada.

Adapun tugas dan fungsi PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut :

a. Tugas:

1. Penyelenggaraan dan pelayanan pos dan giro, baik yang berhubungan dengan negeri maupun luar negeri.
2. Perencanaan pembangunan, perluasan sarana pos dan giro
3. Melayani masyarakat dalam jasa antaran.

b. Fungsi:

1. Pelayanan kepada masyarakat dalam bidang ilmu penyelenggaraan lalu lintas barang, contoh : Pelayanan paket pos
2. Melayani masyarakat umum dalam bidang penyelenggaraan lalu lintas berita, contoh : Pelayanan surat menyurat.
3. Pelayanan masyarakat pemberian pembayaran pensiunan dan tabanas, contoh : Pelayanan pemberian pensiunan ABRI dan Guru
4. Pelayanan kepada masyarakat umum dalam melayani lalu lintas uang, contoh : Pelayanan pengiriman dan penerima wesel.

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 di PT. Pos Indonesia (Persero) Jember digambarkan dalam bentuk struktur organisasi garis, dimana dalam organisasi ini wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada pejabat umum yang bertugas sebagai koordinator operasional (manajer operasional) dari berbagai kepala bagian (supervisor). Setiap supervisor memberikan wewenang kepada staff-staff dibawahnya untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Untuk lebih jelasnya gambar struktur organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Jember disajikan pada gambar 3.2. Struktur Organisasi yang digunakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Jember adalah bentuk organisasi lini dan staf, karena pelimpahan wewenang dalam organisasi ini berlangsung secara vertikal dari Kepala Kantor Pos hingga pimpinan Kepala Kantor Pos cabang.

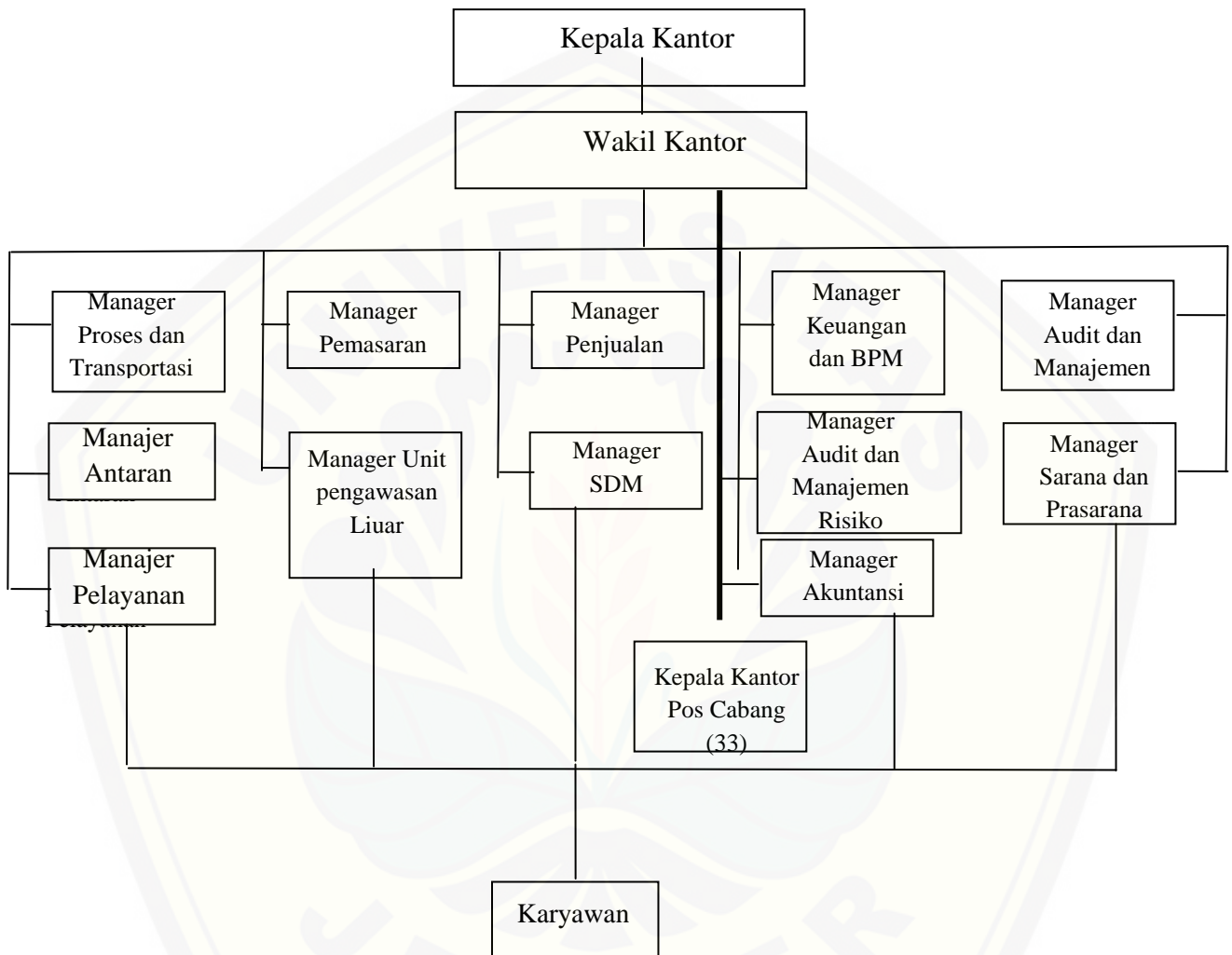
3.2.1 Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan PT. Pos Indonesia (Persero) Jember adalah sebagai berikut :

a. Kepala Kantor Pos

1. Mengelola dan memimpin kegiatan sesuai dengan fungsi dan tugas PT. Pos Indonesia (Persero) Jember agar berdaya guna dan berhasil
2. Mewakili direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Jember dalam hubungan dengan pihak luar
3. Melakukan pemeriksaan secara rutin dan periodik
4. Bertanggung jawab terhadap kelancaran jalannya perusahaan
5. Memberi masukan kepada Wilayah Usaha Pos atas penetapan 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.



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Jember
 Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Jember Tahun 2018

b. Wakil Kepala Kantor Pos

1. Menunjang semua kegiatan perusahaan
2. Menunjang dua operasional perusahaan
3. Mengumpulkan data kegiatan usaha atau operasi perusahaan dan kegiatan menunjang 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. Memastikan pelaksanaan ketentuan keuangan yang sudah ditetapkan kantor pusat
3. Mengawasi dan mempersiapkan gaji para pegawai
4. Melaksanakan rekonsiliasi, koordinasi dengan instansi yang terkait
5. Melaksanakan pembayaran tagihan kantor pos
6. Melaksanakan verifikasi penerimaan dana dari tagihan kantor pos.

d. Manajer SDM (Sumber Daya Manusia)

1. Mengkoordinir staff bagian SDM untuk kelancaran tugas masing-masing staff
2. Mempersiapkan naskah atau dokumen yang diperlukan kepala kantor serta membuat konsep surat menyurat untuk diperiksa dan ditandatangani kepala kantor
3. Melakukan rekrutmen karyawan sesuai dengan persetujuan wilayah usaha pos
4. Memeriksa pelaporan dan penyetoran PPH bulanan dan tahunan pegawai dan pensiunan
5. Melakukan perhitungan kebutuhan karyawan tetap dan kontrak untuk memenuhi pencapaian sasaran kantor pos
6. Memelihara administrasi penggajian dan fasilitas lainnya
7. Mengelola dan memelihara administrasi data SDM

e. Manajer Akuntansi

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

f. Manajer Teknologi dan Sarana

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 instalasi sistem dan teknologi
4. Melaksanakan pengelolaan dan pemeliharaan peralatan-peralatan komputer dan sarana kantor pos.

g. Manajer Pelayanan

1. Memastikan pelayan SOP layanan di counter
2. Mengelola kegiatan pelayanan pelanggan pada counter layanan keuangan, filateli dan penjualan postal item
3. Melakukan verifikasi transaksi harian pada counter layanan keuangan, filateli dan penjualan postal item dengan *Accounting supervisor* dan *Finance supervisor*.

h. Manajer Solusi TI (Teknologi Informasi)

1. Mengelola teknologi informasi dan sistem komputer
2. Membuat dan atau implementasi semua sistem dan aplikasi
3. Memberikan rekomendasi tentang solusi sistem informasi dan pendukungnya
4. Mengawasi dan melakukan perawatan pada TI (Teknologi Informasi).

i. Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet

1. Melakukan penawaran 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 dinegoisasi sesuai dengan perjanjian kerja sama (PKS) yang telah disepakati
4. Mencari customer atau pelanggan yang ingin menggunakan jasa pelayanan pos

j. Manajer Audit dan Manajemen Resiko

1. Mengatasi kebijakan audit, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan fungsi teknis dan fungsi organisasi audit
 2. Menguji seluruh tingkat manajemen dan mengurus sumber-sumber milik kantor pos dan prosedur yang telah digariskan.
- k. Manajer Proses dan Transportasi
1. Memeriksa dan mengawasi jalannya distribusi pengiriman
 2. Melakukan pengaturan tugas sopir dan kelancaran alat transportasi
 3. Mengkoordinasi alur distribusi
 4. Membuat dan mengirimkan laporan mengenai keluar masuknya transportasi pengangkut dan memastikan sesuai dengan peraturan di kantor pos
- l. Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar
1. Memastikan pelayanan SOP pelayanan pertanyaan dan keluhan pelanggan layanan *mail, parcel dan logistic*
 2. Mengawasi jalannya proses pengumpulan surat, paket maupun jasa keuangan di loket dan menangani masyarakat sesuai peraturan dari kantor pos.
- m. Manajer Antaran
1. Memastikan pelaksanaan SOP (*Standart Operational Procedure*) antaran surat, paket dan wesel
 2. Menyusun pola operasi antaran surat, paket pos dan wesel diwilayahnya.
- n. Manajer Penjualan
1. Mengkoordinir dan memeriksa hasil penjualan oleh devisi penjualan
 2. Merancang strategi dan teknik penjualan bagi staff penjualan
 3. Melakukan evaluasi lapangan.
- o. Kepala Kantor Pos Cabang
1. Mengawasi kegiatan penjualan, keuangan, pembelian dan administrasi sesuai dengan aturan dari kantor pos pusat
 2. Melakukan evaluasi pengolahan data, analisis dan evaluasi atau hasil usaha terhadap seluruh kegiatan di kantor pos cabang

3. Menentukan keputusan dalam mencari solusi dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di kantor pos cabang.

3.3 Kegiatan Pokok PT. Pos Indonesia (Persero) Jember

PT. Pos Indonesia (Persero) Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam pengantaran paket, surat dan jasa keuangan. Kegiatan pokok sendiri terdapat 2 (dua) macam diantara yaitu jasa pengiriman surat dan paket (*mail and parcell*), dan jasa keuangan (*financial services*). PT Pos Indonesia (Persero) Jember juga melayani penyewaan properti yang dimiliki oleh kantor pos Jember.

3.3.1 Jasa Pengiriman Surat dan Paket

Kegiatan pokok surat dan paket diantaranya sebagai berikut :

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

3.3.2 Jasa Keuangan

Kegiatan pokok jasa keuangan sebagai berikut :

- a. Melayani pembayaran lewat pospay
- b. Melayani pengiriman wesel pos instan
- c. Melayani transfer uang melalui giro pos
- d. Melayani jasa westren union
- e. Melayani transfer uang lewat Bank Chanelling
- f. Melayani pelanggan baik ritel maupun korporat.

3.3.3 Properti

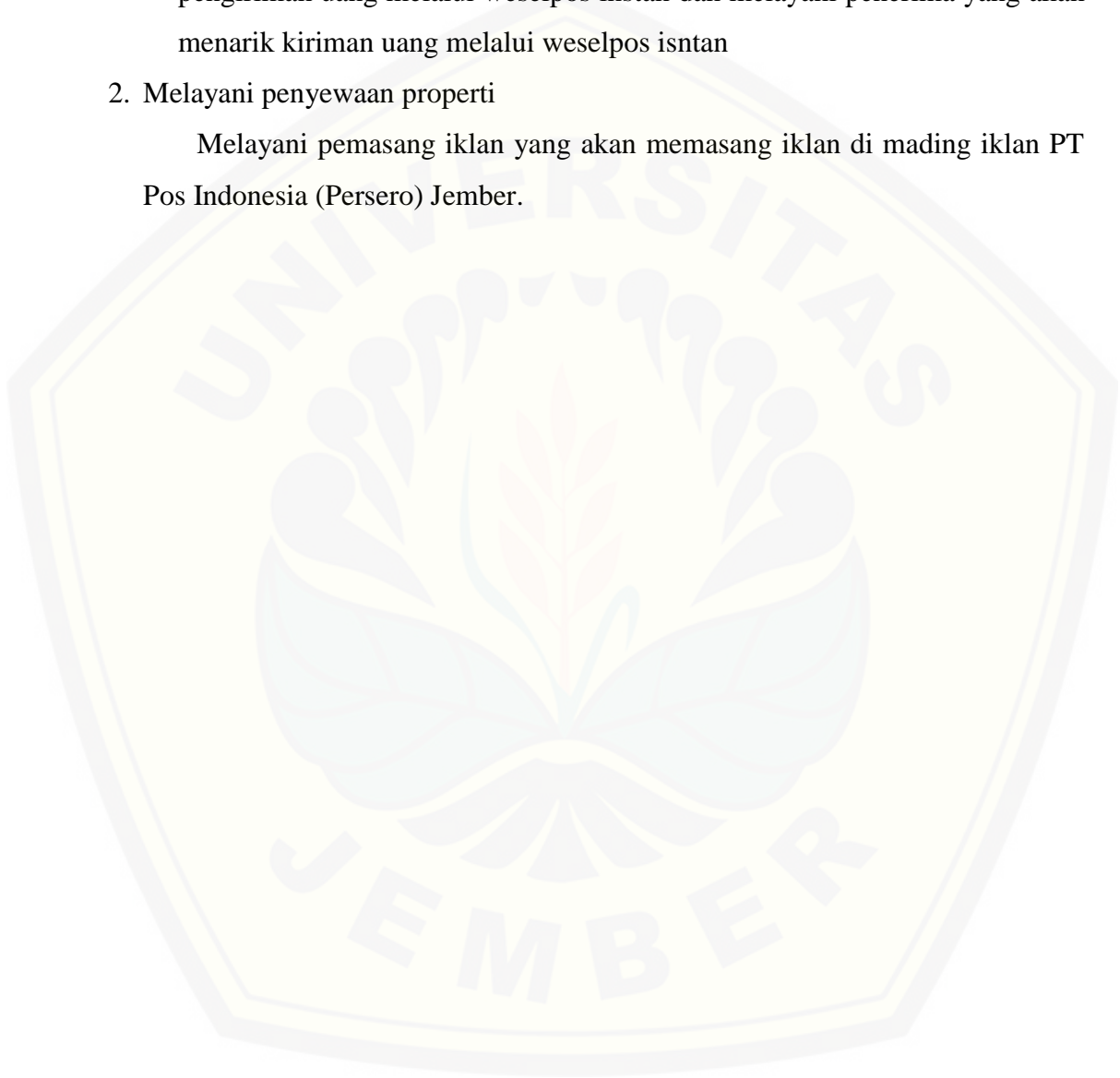
- a. Melayani penyewaan lahan kosong
- b. Melayani penyewaan billboard
- c. Melayani penyewaan mading iklan

3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih

Bagian yang dipilih adalah Bagian Pelayanan. Kegiatan bagian pelayanan pada jasa keuangan dan properti adalah sebagai berikut :

1. Melayani jasa keuangan yang meliputi :
 - a) Melayani pelanggan yang akan membayar rekening atau tagihan melalui aplikasi SOPP pospay
 - b) Pelayanan weselpos adalah melayani pelanggan yang akan melakukan pengiriman uang melalui weselpos instan dan melayani penerima yang akan menarik kiriman uang melalui weselpos instan
2. Melayani penyewaan properti

Melayani pemasang iklan yang akan memasang iklan di mading iklan PT Pos Indonesia (Persero) Jember.



BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2018 sampai 15 Februari 2018 di PT. Pos Indonesia (Persero) Jember, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. mengetahui dan memahami secara langsung pelayanan jasa keuangan dan properti pada PT Pos Indonesia (Persero) Jember.
 - a. Pelayanan pospay dilakukan dengan mengaktifkan terlebih dahulu aplikasi SOPP oleh petugas loket dengan login menggunakan username dan password. Pada aplikasi SOPP pospay terdapat menu layanan pembayaran yakni, tagihan listrik, tagihan PDAM, pembayaran pajak, pengisian pulsa, tagihan TV berbayar, pembayaran angsuran kredit, asuransi, pembayaran SPP, pembelian tiket, gas dan lain – lain.
 - b. Pada pelayanan wesel, petugas loket membuka dan mengaktifkan Pos Remittance (RS). Bagi pelanggan yang akan mengirim uang menggunakan weselpos jenis instan, pelanggan harus mengisi form RS-1, yakni form pengiriman uang perorangan. Bagi penerima yang akan menarik wesel juga harus mengisi form penarikan kiriman weselpos terlebih dahulu sebelum menuju ke loket.
 - c. Penyewaan properti mading iklan nominal biayanya hanya Rp 25.000/minggu, prosesnya sangat mudah, pemasang cukup mendatangi costumer service untuk pemasangan iklan. Apabila ingin memasang di KCP ada tambahan sebesar Rp 15.000.
2. pengalaman praktis yang berhubungan dengan pelayanan jasa keuangan dan properti pada PT Pos Indonesia (Persero) Jember.
 - a. Kesalahan pada saat transaksi pospay ataupun weselpos ketika petugas salah entry dan tidak konfirmasi kembali kepada pelanggan akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan, karena pelanggan akan meminta pertanggung jawaban terhadap kesalahan yang terjadi.

- b. Iklan yang dilepas sebelum masa pemasangan iklan berakhir dapat membuat si pemilik iklan kecewa dan loyalitas atau kepercayaan pada kantor pos berkurang, selain itu juga dapat merugikan perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid I. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- ProfilPosIndonesia.2017.<http://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia/>[diakses pada tanggal 6 Maret 2018].

Lampiran 1 : Resi Pembayaran Tagihan PLN (Pospay)

PT POS INDONESIA (PERSERO)
Kantor Kp. JEMBER 58100

791274188

TANDA TERIMA
TAGIHAN PLN POSTPAID

Tanggal : 2018-04-14 12:15:05
No.Resi : 68100-07/2018/803089 Pelugas : 315006992

STRUK PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK

INPEL	: 516010246667	BL/TH	: 06/18
NAMA	: LATIEF MOCH HUSEN	STAND. METER	: 00028225-00028333
TARIF/DAYA	: RL/450 VA		
SP TAG PLN	: Rp 49.038		
NO REF	: 07001064300068100315006992900278		

PLN menyatakan struk ini sebagai bukti pembayaran yang sah.

ADMIN PT POS	: Rp 2.500
TOTAL BAYAR	: Rp 51.538

Terima Kasih
*Informasi: Hubungi Call Center 123 Atau Hub
PLN Terdekat.*

KANTOR POS
POS INDONESIA

Syarat dan ketentuan berlaku

Lacak status : <http://www.posindonesia.co.id>

14 APR 2018

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 2 : Backsheet (SOPP-1)

PT POS INDONESIA (PERSERO)
Kantor EP. JEMBER 68100 (SOPP-1)

DAFTAR RINCIAN PEMERINAAN HARIAN POSPAY
TANGGAL TRANSAKSI : 14 April 2018
BACKSHEET : 68100-07/18/0089
PETAJAS/LOKET : 31500899/07

Tanggal Cetak : 14-04-2018 13:09:04.689
RINCIAN TRANSAKSI PEMERINAAN

NO	NO. RESI	NO. PERLANJUTAN	PRODUK	BSU PENYETORAN (Rp.)	BSU PEMBAYARAN (Rp.)	POMINPOS	
1	803076	32131755902	FLN PPS-AD	82.700	0	2.500	
2	803077	820160413417711	MPN G2	381.000	0	0	
3	803078	0007000030418101168	ADIRA FINANCE	787.700	0	0	
4	803079	116019143630	FLN POSTPAID	392.118	0	2.500	
5	803080	80300088817	PZF ANSURAN	664.000	0	2.000	
6	803081	0003001020276632	STN KPR Tunas (Total)	960.600	0	8.000	
7	803082	518010081464	FLN POSTPAID	271.018	0	2.500	
8	803083	015041697204114	MPN G2	1.724.000	0	0	
9	803084	518040431487	FLN POSTPAID	108.804	0	2.500	
10	803085	65778	PDAM KAB. JEMBER	117.481	0	4.000	
11	803086	0043061290002	MULTIEND AUTO FINANCE	2.100.000	0	0	
12	803087	518040408481	FLN POSTPAID	89.706	0	2.500	
13	803088	116010638223	FLN POSTPAID	655.245	0	2.500	
14	803089	518010248867	FLN POSTPAID	51.138	0	2.500	
15	803090	11824	PDAM KAB. JEMBER	73.408	0	2.500	
16	803091	200311700628	SUMMIT OTO FINANCE	392.500	0	0	
17	803092	80318	PDAM KAB. JEMBER	26.147	0	2.500	
18	803093	518040038093	FLN POSTPAID	78.763	0	2.500	
19	803094	00008143121	Debit HROSPAY	80.100	0	0	
20	803095	0000104420	Debit HROSPAY	1.482.000	0	0	
21	803096	0007000030418106084	ADIRA FINANCE	821.100	0	0	
TOTAL TRANSAKSI				21	11.572.433	0	36.500

Tanggal Cetak : 14-04-2018 13:09:04.779
RINCIAN TRANSAKSI

NO	RESUME	JUMLAH	BSU PENYETORAN (Rp.)	BSU PEMBAYARAN (Rp.)
1	TOTAL SETORAN TUNAS	21	11.572.433	0
2	TOTAL PEMBAYARAN	0	0	0
3	TOTAL NON SETORAN TUNAS	0	0	0
4	TOTAL PEMBATALAN	0	0	0
TOTAL TRANSAKSI			11.572.433	0

di periksa oleh,
Manajer Pelayanan

Ag-11
N:8994 315008992

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 3 : SOPP-2

PT POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR : KP. JEMBER 68100 (SOPP-2a)

REKAP LAPORAN BACKSHEET SOPP
TANGGAL TRANSAKSI : 20 APRIL 2018

Tanggal Cetak : 20-04-2018 19:30:56 983 Hal : 1 dari 1

NO	NO LOKET	NO BACKSHEET	JML TRANSAKSI		BESAR UANG		
			TRANSAKSI BATAL	CASH IN (Rp)	NON CASH IN (Rp)	CASH OUT (Rp)	
NOMOR KANTOR 68100							
1	24	68100-24-180084	73	0	32.818.887	0	800.000
2	12	68100-12-180083	88	0	87.732.728	0	150.000
3	23	68100-23-180084	74	0	33.568.743	0	8.500.000
4	18	68100-18-180084	88	0	12.718.108	0	30.000
5	18	68100-18-180088	88	0	12.718.108	0	400.000
6	07	68100-07-180084	87	0	24.224.187	0	400.000
7	17	68100-17-180049	0	0	21.182.730	0	0
8	18	68100-18-180081	108	0	36.388.548	0	0
SUB TOTAL			486	0	250.727.941	0	7.118.000
GRAND SUB TOTAL			486	0	250.727.941	0	7.118.000

JUMLAH LOKET	8
JUMLAH TRANSAKSI	486
JUMLAH BATAL	0
BSU CASH IN	Rp. 250.727.941,00
BSU NON CASH IN	Rp. 0,00
BSU CASH OUT	Rp. 7.118.000,00

Dibuat oleh:
Manager Pelayanan
[Signature]
PRASETYO ANDI WIDIE
NIPPOS 086281590

Disocokkan oleh:
[Signature]

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 4 : Formulir RS-1

FORM PENGIRIMAN UANG PERORANGAN		RS-1	
PENGIRIM / SENDER		BENEFICIARY OWNER / PEMILIK DANA*)	
No. Pelanggan/No. Rekening	No. Pelanggan/No. Rekening	
Nama/Jenis Kelamin L/P	Nama/Jenis Kelamin	
Alamat KTP (Identitas)	Alamat KTP (Identitas)	
Alamat Domisili	Alamat Domisili	
Kota/Kode Pos	Kota/Kode Pos	
Tempat & Tanggal Lahir	Tempat & Tanggal Lahir	
Pekerjaan	Pekerjaan	
Kewarganegaraan	Kewarganegaraan	
Nomor Identitas	Nomor Identitas	
Masa laku	s.d.	Masa laku	
Sumber Dana	BENEFICIARY / PENERIMA	
Tujuan Penggunaan Dana	No. Pelanggan/No. Rekening	
Nomor Telepon/HP	Nama/Jenis Kelamin	
Pertanyaan L/P	
Jawaban	Alamat	
Jumlah uang yang dikirim	Rp.	
Jumlah (terbilang)	
Jenis Layanan	Instan <input type="checkbox"/> Prima <input type="checkbox"/> Lainnya <input type="checkbox"/>	Kota/Kode Pos	
Berita (Maks 100 karakter)	Nomor Telepon/HP	
.....	Tanda Tangan Pengirim	
.....	Tanda Tangan Petugas Pos	
Hubungan dengan Pemilik Dana	{ }	
*) Untuk transaksi yang mewakili Pemilik Dana mengisi kolom Pengirim dan Benefisial Owner/Pemilik Dana)		{ }	

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 5 : RS-3

Pos Remittance | Cetak Backsheet |

PT POS INDONESIA (PERSERO) RS-3
Kantor Pos : JEMBER 68100

Backsheet Setor Pos Remittance

No. Loket : 03
No. Backsheet : 03681000009180085
Tanggal : 14-04-2018 08:48:46

No.	No. Resi	Jenis/Layanan	Resi	Resi	Akuransi	
1	146810000-09/18/000180	123/27	1	200.000	20.000	0
1	246810000-09/18/000181	101/01	1	12.885.000	35.000	0
1	346810000-09/18/000182	101/01	1	14.755.000	35.000	0
Jumlah			3	27.840.000	90.000	0

Resume Backsheet Setor :

01/01-WESELPOS/IMSTAS	2	27.740.000	70.000	0
09/17-CASE TO ACCOUNT/CASE TO AKTAJASA	1	200.000	20.000	0
Total	3	27.940.000	90.000	0

Diperiksa oleh
Manajer Pelayanan Petugas Loket

RS 3 RS 4 Noni Balak

Cetak Kembali

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 6 : RS-4

Pos Remittance | Cetak Backsheet |

No. Loket : 01
 No. Backsheet : 0448100009180085
 Tanggal : 16-04-2018 15:48:58

No.	No. Reel	No. Referensi	(Jenis/Layanan)	Bru
1	111600000-06/18/000366		01/01	600.000
2	13458200-01/18/000380		01/01	1.500.000
3	346125882-25/18/000300		02/02	400.000
4	416521100-05/18/000188		01/01	100.000
5	518357200-02/18/000214		01/01	300.000
6	WU118041081617084127	3623965009	03/W1	7.889.400
7	WU118041082080871479	3623924323	03/W1	4.000.000
8	WU118041082623398510	3623961445	03/W1	500.000
9	WU118041083607308324	3623924320	03/W1	3.300.000
10	WU118041084138808886	3623999768	03/W1	355.100
11	WU118041084492348238	3623934063	03/W1	1.086.700
12	WU11804108520582177	3623997329	03/W1	7.179.100
13	WU118041085818002851	3623984682	03/W1	8.288.200
Jumlah			13	33.061.500

Resume Backsheet Bayar :

01/01 - WELSPC/INSTAN	4	2.900.000
02/02 - REGULER/PRINA	1	400.000
03/W1 - REMITRANS/REK WU	8	30.261.500
Total	13	33.061.500

RS-3
 RS-4
 Non Batal

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 7 : Form Penarikan Weselpos *Instan*

FORM PENARIKAN KIRIMAN WESELPOS/REMITTANCE

KANTOR PDS : _____ Tgl/Bln/Thn _____

KIRIMAN UANG DALAM NEGERI : WESELPOS INSTAN WI BNI WI BCA WI MANDIRI ARSIPA/NG BIMO LAIN-LAIN

KIRIMAN UANG LUAR NEGERI : _____ NO OTORISASI KIRIMAN _____

INFORMASI KIRIMAN / REMITTANCE INFORMATION :

NO. REFERENSI KIRIMAN : _____ NAMA PENGIRIM / JENIS Kelamin : _____

(NOTE: NO RESI ATAU PIW DIISI DENGAN FORMAT ANGKA/HAJUT KAPITAL SESUAI/DON NONTI KIRIMAN)

ASAL KIRIMAN (NEGARA/KOTA/DAERAH) : _____ ALAMAT PENGIRIM : _____

JUMLAH/BSU KIRIMAN : Rp. _____ (Dalam Rupiah) _____ Kode Pos : _____

(terbilang) _____

PENERIMA / BENEFICIARY :

NO. PELANGGAN : _____ NAMA PENERIMA / Jenis Kelamin : _____

ALAMAT KTP (IDENTITAS) : _____ ALAMAT : _____

ALAMAT DOMISILI : _____ No. Ijin Usaha : _____

TEMPAT DAN TANGGAL LAHIR PEKERJAAN : _____ Tempat & Tgl. Pendirian : _____

KEWARGANEGARAAN : _____ NPWP : _____

NOMOR IDENTITAS : _____ Badan Hukum : _____

NOMOR TELEPON/HP (KTP/SIM/PASPOR) : _____ KTP SIM PASPOR

MASA LAKU IDENTITAS : _____

PERTANYAAN : _____

JAWABAN : _____

Tanda Tangan Penerima : _____ Tanda Tangan Petugas Pos : _____

Nippos. _____

* Diisi dengan identitas instansi/lembaga/perusahaan yang bertindak sebagai Pengirim atau Penerima

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 8 : Berita Acara Apabila Pengirim dan Penerima Lupa PIN



Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 9 : RS-5

RS-5

Resume Daftar Pengawasan Bayar Pos Remittance

Nb RS-5 : 0568100000180088
Tanggal Cetak : 20-04-2018 09:35:48

Urut	Nomor Faktur	(MPLayar) / 1.1	Besar Uang (Rp)	Nama Penerima	Tol. Bayar
1.	6820000-05/18/000194	6810099/02/02	75,000,00	PENGADILAN NEGERI JEMBER	
2.	6820000-06/18/000242	6810099/02/02	100,000,00	PENGADILAN AGAMA JEMBER	
3.	6820000-06/18/000243	6810099/02/02	100,000,00	PENGADILAN AGAMA JEMBER	
4.	17610000-03/18/000683	6810099/02/02	170,000,00	PENGADILAN AGAMA JEMBER	
Total			445,000,00		

RS-2 : 4 lembar.

Resume Per Kantor Bayar 6810099 JEMBER		4	445,000,00
	Total	4	445,000,00

Manajer Pelayanan.
DESI ANNED JO FICHL
NIPPON 305400857

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 10 : Resi Bayar dan NTP

RESI BAYAR KANTOR POS / INSTAN **791274282**

NTP = 21807 19 80 4734

Kantor Pos : JEMBER 68100

Tanggal : 16-04-2018 Jam : 12:57:21

No. Resi : 6521100-05/18/000185

ID Pengirim : 65211190000399

Pengirim : NAGWAN LATIF

PERUM GRIYA PUTRI KENDAWA JEMBER SUPERSARI KEBUMAH

RT 02 RW 37 NO 18

JEMBER 68100

ID Penerima : 65211180000399

Penerima : DEWI RATHI

GRIYA PUTRI KENDAWA JEMBER SUPERSARI KEBUMAH

RT 002 RW 037 NO 443

JEMBER 68100

Besar Uang kiriman : Rp. 100.000,00

Berita :

Tanda Tangan Penerima

DEWI RATHI

DEWI RATHI

TERIMA KASIH SUDAH MELAKUKAN TRANSAKSI DI KANTOR POS

KANTOR POS POS INDONESIA

Sangat dan berkesan berlaya

0800 100 1000 <http://www.posindonesia.co.id>

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

Lampiran 11 : Mading Iklan



Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Jember, 2018

JEMBER

Lampiran 12 : Permohonan Tempat PKN



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

Nomor : 0080/UN.25.1.4/PM/2018 04 Januari 2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Jember
Jl. Sudirman No. 05
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami berharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Ratna Ayu Febriyanti	150803101052	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Desi Citra Maharani	150803101042	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 01 Februari 2018 – 28 Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Zainuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 13 : Daftar Hadir PKN

DAFTAR ABSENSI MAHASISWA PRAKTEK KERJA NYATA
PT POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER

Nama : Ratna Ayu Febriyanti
NIM : 150803101052

No	Hari	Tanggal	Tanda Tangan		Keterangan
1	Senin	15 Januari 2018	1.	2.	
2	Selasa	16 Januari 2018			
3	Rabu	17 Januari 2018	3.		
4	Kamis	18 Januari 2018		4.	
5	Jumat	19 Januari 2018	5.		
6	Sabtu	20 Januari 2018		6.	
7	Senin	22 Januari 2018	7.		
8	Selasa	23 Januari 2018		8.	
9	Rabu	24 Januari 2018	9.		
10	Kamis	25 Januari 2018		10.	
11	Jumat	26 Januari 2018	11.		
12	Sabtu	27 Januari 2018		12.	
13	Senin	29 Januari 2018	13.		
14	Selasa	30 Januari 2018		14.	
15	Rabu	31 Januari 2018	15.		
16	Kamis	1 Februari 2018		16.	
17	Jumat	2 Februari 2018	17.		
18	Sabtu	3 Februari 2018		18.	
19	Senin	5 Februari 2018	19.		
20	Selasa	6 Februari 2018		20.	
21	Rabu	7 Februari 2018	21.		
22	Kamis	8 Februari 2018		22.	
23	Jumat	9 Februari 2018	23.		
24	Sabtu	10 Februari 2018		24.	
25	Senin	12 Februari 2018	25.		
26	Selasa	13 Februari 2018		26.	
27	Rabu	14 Februari 2018	27.		
28	Kamis	15 Februari 2018		28.	

Jember, 15 Februari 2018

Manajer Pelayanan
PT Pos Indonesia (Persero) Jember

Tri Prasetyo
NIPPOS : 968281590

Manajer SDM
PT Pos Indonesia (Persero) Jember

Iskandar Wibisono
NIPPOS : 970356663

Lampiran 14 : Permohonan Nilai PKN



 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : *244*UN25.1.4/KR/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG
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.


Drs. Cahuri, M.Si
NIP 196403251989021001 *T*

Lampiran 15 : Nilai Hasil PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Jember 68121

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


NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	SB
2.	Ketertiban	90	SB
3.	Prestasi Kerja	91	SB
4.	Kesopanan	90	SB
5.	Tanggung Jawab	92	SB

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : RATNA AYU FEBRIYANTI
N I M : 150803101052
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Tutik Mardiana
Jabatan : Man. Pelayanan
Institusi : PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG 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 16 : Surat Keterangan PKN



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

SURAT KETERANGAN
Nomor : 594/Umum/SDM/31/0418

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iskandar Wibisono
Nippos : 970356663
Jabatan : Manajer SDM
Kantor : Kantor Pos Jember 68100
Alamat : Jl. PB. Sudirman no 5 Jember 68111

Menerangkan bahwa Siswa Universitas Jember dengan data sebagai berikut :

Nama : Ratna Ayu Febriyanti
NIM : 150803101052
Tempat/Tgl Lahir : Jember, 13 Februari 1997
Jurusan : Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Perum Mastrip Blok P-21 Kec. Sumbersari
Kab. Jember Jawa Timur


Telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember mulai tanggal 15 Januari 2018 s.d 15 Februari 2018 dengan predikat ***Baik***.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 April 2018
Man SDM

Iskandar Wibisono
Nippos. 970356663

Lampiran 17 : Kartu Konsultasi Bimbingan PKN Halaman 1



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 - Fax. (0331) 332150
 Email : febr@unej.ac.id


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

Nama : RATNA AYU FEBRIYANTI
NIM : 150803101052
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : STRATEGI BAURAN PROMOSI MELALUI MEDIA PUBLIKASI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing : Dra. Susanti P., M.Si.
TMT Persetujuan : 01 Februari 2018 s/d 01 Juli 2018
Perpanjangan : 02 Juli 2018 s/d 02 September 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.		Konsultasi awal	1.
2.	22/2-18	Konsultasi proposal	2.
3.	2/4-18	Revisi redaksi awal	3.
4.	20/4-18	Revisi :	4.
5.		- alasan pemilihan judul	5.
6.		- bab III	6.
7.		- bab IV lebih terperinci	7.
8.		- kesimpulan sesuai bab IV	8.
9.	03/4-18	Revisi sesuai saran	9.
10.	24/4-18	Revisi sesuai saran	10.
11.	25/4-18	Revisi sesuai saran	11.
12.	26/4-18	Revisi sesuai saran	12.
13.			13.
14.	27/4-18	Revisi Bab I - V	14.
15.		Revisi digambarkan & diuji	15.
16.			16.
17.			17.
18.			18.
19.			19.
20.			20.
21.			21.
22.			22.

Lampiran 18 : Kartu Konsultasi Bimbingan PKN Halaman 2

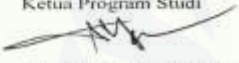


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332150
 Email : fe@ujember.ac.id

23.			23.....
24.			24.....
25.			25.....
26.			26.....
27.			27.....
28.			28.....
29.			29.....
30.			30.....
31.			31.....
32.			32.....
33.			33.....
34.			34.....
35.			35.....


Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

Jember, 27 April 2018
Dosen Pembimbing



Dra. Susanti P., M.Si.
NIP. 19660918 199203 2 002

Lampiran 19 : Lembar Persetujuan Laporan PKN


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 – Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : RATNA AYU FEBRIYANTI
 NIM : 150803101052
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

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

STRATEGI BAURAN PROMOSI MELALUI MEDIA PUBLIKASI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER

(Revisi)

..... *Pelayanan jasa keuangan dan properti pada PT POS*

..... *Indonesia (Persero) Jember*

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Dra. Susanti P., M.Si.	19660918 199203 2 002	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2018 s.d 02 Juli 2018. 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, 01 Februari 2018
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

 Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
 NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk.
2. Setelah dipersetujui (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