



**LAPORAN
PRAKTEK KERJA NYATA
(PKN)**

**BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA IMPLEMENTASI (EMS)
EXPRESS MAIL SERVICE
DALAM UPAYA MENGHADAPI GLOBALISASI PERDAGANGAN
INTERNASIONAL PADA PT POS (Persero) KANTOR POS
TANGGUL 68155**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada Program D-III
Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember*

Disusun Oleh :

**RATNA HENDRI WATI
NIM : 040103101091**

Hadiah
Persembahan

25 JAN 2008

SRS

S
Klasa
658.812
WAT
B

e.1

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2008**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGAWAS LAPANGAN



Andi Wisanggeni
ANDI WISANGGENI

NIPPOS : 466 251 143

DOSEN PEMBIMBING

Akhmad Haryono

AKHIMAD HARYONO, M.Pd

NIP : 132 210 543

KETUA PROGRAM DIPLOMA III

BAHASA INGGRIS

Drs. Wisasongko

Drs. WISASONGKO, MA

NIP : 131 798 138

DEKAN FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER



Prof. Dr. Samudji
Prof. Dr. SAMUDJI, MA

NIP : 130 531 973

ABSTRAKSI

Dengan semakin pesatnya kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di era Globalisasi ini telah membawa dampak semakin ketatnya persaingan di dunia kerja, yang menuntut SDM yang berkualitas dan kompetitif yang dapat diandalkan sehingga mampu berperan dalam perkembangannya.

Pemerintah Indonesia sebagai fasilitator dan administrator terus berupaya untuk merealisasikan rencana pembangunan disegala bidang, salah satunya adalah usaha untuk peningkatan pelayanan jasa di PT POS (Persero) khususnya bagi konsumen. PT POS (Persero) berupaya memberikan pelayanan – pelayanan yang baik bagi konsumen yang diimbangi dengan penggunaan bahasa yang baik, khususnya bahasa Inggris yang diharapkan nantinya mampu memberikan kontribusi yang baik bagi perkembangan PT POS (Persero).

Sebagai mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris yang nantinya diharapkan menjadi lulusan yang siap pakai dan mandiri juga diharapkan bisa meningkatkan kualitas SDM dan sebagai proses aktualisasi teoritis yang diperoleh pada masa perkuliahan. Setelah melaksanakan PKN mahasiswa juga diwajibkan untuk menulis Laporan PKN, selain sebagai syarat kelulusan, penulisan Laporan PKN juga berguna sebagai wahana aplikasi teori dan kajian bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka, penulis telah melaksanakan PKN selama 2 bulan di PT POS (Persero) Kantor Pos Cabang Tanggul 68155. Perkembangan teknologi menuntut terjadinya terobosan baru dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Hambatan dan permasalahan yang timbul dapat diatasi dengan penanganan yang cukup handal dan juga didukung oleh peralatan modern.

Maka dari itu penulis dalam hal ini mengangkat judul BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA IMPLEMENTASI EMS (EXPRESS MAIL SERVICE) DALAM UPAYA MENGHADAPI GLOBALISASI PERDAGANGAN INTERNASIONAL. PADA PT POS (Persero) KANTOR POS TANGGUL 68155. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

MOTTO

"Allah Swt akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"
(Q.S Al-Mujadallah 11)

"Kehidupan terbentuk bukan karena kita memegang kartu yang baik, tetapi karena memainkan dengan baik kartu yang kita pegang"
(Josh Billings)

"Selagi masih mempunyai cita-cita, bercita-citalah menjadi orang besar dan tiga hal untuk besar adalah percaya pada kemampuan diri sendiri, mau belajar dari kesalahan, dan mau bekerja keras"
(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada Allah Swt yang telah memberi rahmat dan hidayah kepada penulis, Nabi Muhammad Saw, ayahku Balok Basuki dan umiku Sri Sukartiningsih yang telah mencurahkan kasih sayang dan perhatiannya kepada penulis selama ini. Fajar Sumekar, terima kasih atas bantuannya selama ini. Teman-teman seperjuangan, Anex, Nurul, Devi, Sheila terima kasih atas saran dan bantuannya. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan praktik Kerja Nyata yang berjudul *"BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA IMPLEMENTASI EMS (EXPRESS MAIL SERVICE) DALAM UPAYA MENGHADAPI GLOBALISASI PERDAGANGAN INTERNASIONAL PADA PT POS (Persero) KANTOR POS TANGGUL 68155"*

Laporan ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar ahli madya pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan, keberhasilan dan menyelesaikan laporan ini berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari semua pihak, baik materiil, moril, dan spiritual. Oleh karena itu melalui tulisan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Samudji, MA. selaku Dekan fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Wisamongko. MA selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
3. Bapak Akhmad Haryono, M.Pd, selaku dosen pembimbing Praktek Kerja Nyata (PKN) yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam penyusunan laporan PKN ini
4. Bapak Drs. Ridak Yunus, selaku dosen pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan selama penulis berada di bangku kuliah
5. Bapak Andi Wisanggeni, selaku Kepala Kantor Pos Tanggul 68155 yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan PKN di kantor Pos Tanggul 68155
6. Seluruh staff dan karyawan Kantor Pos Tanggul 68155
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang tak henti-hentinya memanjatkan do'a dan dengan keikhlasan rela berkorban demi kesuksesan penulis, serta adik-adikku tersayang yang selalu memberikan kehangatan dalam setiap kebersamaan

8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu penyusunan laporan ini

Dalam penyusunan laporan PKN ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang perlu dibenahi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan hasil laporan ini. Akhirnya penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya untuk mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris.

Jember, November 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan.....	4
1.5 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Globalisasi Perdagangan.....	6
2.2 Peningkatan Pelayanan Jasa.....	7
2.3 Layanan Jasa Internasional Express Mail Service (EMS).....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14
3.2 Misi dan Visi Perusahaan.....	18
3.3 Falsafah Perusahaan.....	18
3.4 Motto, Kredo, dan Logo PT POS Indonesia (Persero).....	18
3.5 Kegiatan Usaha Kantor Pos Tanggul 68155.....	20
3.6 Lokasi Perusahaan.....	21
3.7 Struktur Organisasi di Kantor Pos Tanggul 68155.....	21
3.8 Gambaran Umum Layanan Pengiriman Pos Internasional.....	21

3.9	Proses Pengiriman Layanan Pos Internasional.....	23
3.10	Aturan Larangan Pengiriman Pos Internasional.....	26

BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1	Strategi Peningkatan Layanan Internasional Express Mail Service (EMS) di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tanggul 68155 ..	28
4.1.1	Prosedur pelaksanaan Pengiriman Internasional Express mail Service (EMS).....	29
4.1.2	Prosedur pelaksanaan Penerimaan Internasional Express mail Service (EMS) dari Luar Negeri (Incoming EMS)	39
4.1.3	Prosedur Operasional Sistem Jejak Lacak Elektronik (Track and Trace)	43
4.1.4	Layanan Pengiriman Surat dan Barang Melalui Layanan Internasional Express Mail Service (EMS)	44
4.2	Penangan Pengiriman Surat Pada Bagian Antaran.....	45
4.3	Wesel Pos	45
4.4	Pemakaian Istilah Bahasa Inggris dalam Layanan Jasa Internasional Express Mail Service (EMS)	46
4.5	Bahasa Inggris	47
4.6	Skill Dasar Bahasa Inggris	47
4.7	Skill Pendukung Bahasa Inggris.....	48

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA.....	52
---------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Struktur organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tanggul 68155
- 2 Peta lokasi Kantor Pos Tanggul 68155
- 3 Daftar negara-negara dalam jaringan EMS
- 4 Prakiraan waktu tempuh kiriman EMS
- 5 Standar antaran EMS di negara tujuan
- 7 Tarif EMS-Dokumen dan barang dagangan (Kurs Baru)
- 9 Daftar model layanan EMS
- 10 Keterangan Pabean (CN 23)
- 11 Format EMS Internasional
- 12 Format EMS Speed Post Indonesia
- 13 Adpis Express mail Service (EMS-12)
- 14 Daftar serah terima kiriman Pos Pabean
- 15 Pencacahan dan Pembeaan kiriman Pos (P.P.K.P)
- 16 Surat Panggilan kedatangan EMS.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG.

Kemajuan teknologi dan informasi yang sangat pesat menuntut peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Pengaruh kemampuan teknologi dan informasi dapat merubah sesuatu yang awalnya sulit atau tidak mungkin untuk dilakukan, menjadi sesuatu yang dapat diwujudkan dengan penanganan yang cepat dan tepat. Kemudahan jasa pelayanan semakin membuat masyarakat mempunyai banyak pilihan sehingga kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hal yang sangat penting dan dominan untuk ditingkatkan. Dengan kemampuan SDM yang memadai, maka konsumen selaku pengguna jasa tentunya akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kaitannya dengan hal tersebut PT POS Indonesia berkomitmen meningkatkan mutu pelayanan karena dewasa ini pengiriman POS Internasional yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia dengan pihak luar negeri semakin berkembang dengan begitu cepat. Untuk itu dengan semboyan melayani masyarakat dengan segenap hati maka PT POS Cabang Tanggul 68155 berusaha meningkatkan dan menyediakan pelayanan pengiriman POS Internasional dengan tujuan lebih memudahkan masyarakat Indonesia menjalin hubungan dengan pihak luar.

Penyelenggaraan mutu pelayanan pengiriman POS Internasional di PT POS Cabang Tanggul disesuaikan dengan kemauan konsumen dengan tetap berpegang teguh pada peraturan yang ditetapkan oleh PT POS Indonesia, karena itu tidak heran bila semakin banyak alternatif pilihan yang diberikan PT POS Cabang Tanggul kepada konsumen yang tentunya semua hal tersebut telah disesuaikan tingkat kemampuan dan animo masyarakat sebagai pengguna jasa. Disisi lain, perusahaan yang tidak memiliki jajaran produk yang mapan akan dijauhi oleh konsumen dan pada akhirnya perusahaan akan kehilangan faktor utama yaitu konsumen. Pendek kata untuk tetap bisa

bertahan maka perusahaan dituntut untuk lebih profesional, efisien, dan kompetitif serta beroperasi dengan metode-metode modern.

Menanggapi bisnis dibidang pelayanan POS yang semakin pesat, maka perusahaan dituntut untuk meningkatkan keutuhan konsumen. PT POS (Persero) melakukan langkah-langkah perubahan yang tentunya telah diserasikan dengan kebutuhan bisnis PT POS dimasa mendatang dan dikemas oleh management dengan semboyan 6 R, yaitu :

1. REPOSITIONING.

Yaitu penegakkan kembali arah pencapaian Visi dan Misi perusahaan.

2. REENGINEERING.

Yaitu perubahan sistem atau organisasi.

3. RESTRUCTURING.

Yaitu perubahan organisasi

4. REINVENTING.

Yaitu memusatkan perubahan pada proses bisnis.

5. RIGHTIZING.

Yaitu mengembangkan potensi SDM.

6. RESOURCES ALLOCATION

Yaitu ingrasi dari kelima pilar perubahan dalam mendorong terwujudnya transformasi bisnis POS.

Rightizing dalam bisnis ini sangat ditekankan karena merupakan kunci utama untuk meningkatkan mutu pelayanan POS Internasional. Hal ini terbukti dengan diselenggarakannya layanan Internasional EMS (Express Mail Service) sebagai sarana penunjang untuk menciptakan kualitas produk yang tinggi dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan asumsi diatas, maka penulis mengambil judul BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA IMPLEMENTASI EXPRESS MAIL SERVICE (EMS) DALAM UPAYA MENGHADAPI GLOBALISASI PERDAGANGAN INTERNASIONAL PADA KANTOR POS TANGGUL 68155.

1.2 RUMUSAN MASALAH.

Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan bagi konsumen, maka bahasa Inggris sebagai salah satu faktor pendukung sangat diperlukan dalam rangka Rightizing. Permasalahan selanjutnya adalah : usaha-usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

1.3 TUJUAN dan MANFAAT PRAKTEK KERJA NYATA.

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

1. Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Untuk mengimplementasikan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah didalam dunia kerja.
3. Untuk membiasakan mahasiswa berkerja mandiri di lapangan kerja.
4. Untuk menambah pengalaman dari perusahaan yang bersangkutan khususnya tentang dunia kerja

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.

Dengan adanya PKN ini mahasiswa memperoleh manfaat yang sangat besar, diantaranya :

- a. Agar dapat bersosialisasi dan berorganisasi dalam lingkungan kerja yang sebenarnya
- b. Meningkatkan dan memperluas serta memantapkan kemampuan dan ketrampilan untuk membentuk suatu kemampuan atau sebagai intinya sebagai bekal dalam memasuki dunia kerja nyata.
- c. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai lingkup kerja PT. POS Indonesia Cabang Tanggul.
- d. Memberikan kemampuan dan wawasan berfikir yang luas dalam menghadapi segala permasalahan.
- e. Memberi rasa percaya diri dan rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan.

1.4 OBYEK dan JANGKA WAKTU PELAKSANAAN.

1.4.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Pelaksanaan PKN dilaksanakan pada PT POS (Persero) Cabang Tanggul yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 06 Tanggul Jember. di sebelah utara alun – alun kecamatan Tanggul.

1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan PKN

Penulis mengikuti Pratek Kerja Nyata (PKN) pada tanggal 02 Juli – 18 Agustus 2007. jam kerja diawali pada pukul 07.30 sampai pukul 14.00 WIB dan sewaktu waktu penulis bisa menambah jam kerja bila diperlukan.

1.5 PROSEDUR PERSIAPAN PRAKTEK KERJA NYATA.

Pelaksanaan PKN memerlukan proses perencanaan untuk direalisasikan dan prosedur persiapan PKN tersebut memiliki tahapan antara lain :

1. Mencari tempat untuk dijadikan obyek PKN.
2. Mendaftar PKN
3. Mengisi Formulir pendaftaran PKN.
4. Menyerahkan proposal permohonan PKN di PT POS (Persero) Kantor Pos Cabang Tanggul.
5. Mengirim surat pengantar Pelaksanaan PKN di PT POS (Persero) Kantor Pos Cabang Tanggul dari Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Menerima surat balasan / jawaban atas permohonan untuk melaksanakan PKN di PT POS (Persero) Kantor Pos Cabang Tanggul dan kemudian menyerahkan kepada ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
7. Menerima penjelasan secara umum penjelasan dari PT POS (Persero) Kantor Pos Cabang Tanggul.

8. Penempatan pada bidang yang akan ditangani, sekaligus mengadakan perkenalan pada staff kantor di PT POS (Persero) Kantor Pos Cabang Tanggul.
9. Melaksanakan PKN dan mempelajari tugas yang diberikan.
10. Menyusun laporan hasil PKN.

1.6 METODE PENGUMPULAN DATA.

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat sebagai sumber penulisan Laporan PKN, maka penulis menggunakan beberapa metode antara lain :

1. Observasi.

Adalah pengamatan secara langsung terhadap obyek yang sedang diteliti sehingga membuat penulis mengerti secara detail tentang obyek pelaksanaan.

2. Interview.

Dengan metode ini penulis mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan, guna memperoleh kejelasan data yang diperlukan untuk mengungkapkan latar belakang dan perkembangan yang ada di tempat PKN.

3. Dokumentasi.

Untuk membuktikan dan menunjukkan bahwa data yang diperoleh benar – benar konkrit, maka pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan obyek pelaksanaan PKN sangatlah diperlukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA



2.1 GLOBALISASI PERDAGANGAN.

Setelah berakhirnya perang dunia ke II, masyarakat dunia mengalami perubahan-perubahan besar dan pesat disegala bidang. Perubahan - perubahan ini terjadi terutama disebabkan cepatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan tehknologi. Di pandang dari segi manfaat, revolusi IPTEK membuat kehidupan manusia semakin mudah, hal ini membuat unsur budaya luar masuk atau merembes dengan mudah ke suatu budaya masyarakat tertentu. Hal itu berlangsung akibat arus globalisasi yang begitu cepat.

Globalisasi adalah masa dimana terjadi pengglobalan pada seluruh aspek kehidupan secara menyeluruh. Dalam hal ini aspek ekonomi juga mengalami dampak globalisasi yang kemudian dikenal dengan nama **Globalisasi Ekonomi**. Globalisasi Ekonomi berarti meningkatnya saling ketergantungan ekonomi antara negara-negara di dunia yang ditandai dengan meningkat dan beragamnya volume transaksi barang dan jasa lintas negara dan penyebaran tehknologi yang meluas dan cepat yang kemudian melahirkan Globalisasi Perdagangan, dimana pelaksanaan kegiatan-kegiatan Perekonomian (perdagangan) tidak lagi mengenal batas-batas kenegaraan, bukan lagi sekedar Tradisional tetapi bahkan Internasional.

Definisi ini berlaku baik dalam industri barang maupun industri Jasa yang berkembang seperti transportasi, komunikasi, massa, pariwisata, dan lain sebagainya. Akibat kondisi perekonomian pada umumnya, bisnis dan perdagangan pada khususnya menjadi kian kompetitif dan memaksa perusahaan-perusahaan untuk lebih sensitif pada tuntutan pasar serta terus menerus meningkatkan efesiensi dan daya saing perusahaannya.

Kesimpulannya agar tidak tertelan oleh arus globalisasi, perusahaan harus mampu menformat dan mengimplementasikan beberapa strategi unggulan untuk menghadapi pasar lokal, internasional, maupun transnasional. Dengan kata lain perusahaan harus mengupayakan produk-

produk baik produk dalam bentuk barang, maupun produk dalam bentuk jasa dengan kualitas yang lebih baik.

2.2 PENINGKATAN PELAYANAN JASA.

Kesuksesan suatu usaha tergantung pada bagaimana upaya produsen meningkatkan mutu pelayanan pada konsumen. Pelayanan yang baik dan memuaskan serta produksi jasa yang berkualitas akan membawa perusahaan itu ke arah yang lebih maju dan lebih dikenal oleh masyarakat. Berkaitan dengan ini ada empat hal yang perlu dibahas yaitu Pengertian Jasa, Saluran Jasa, Karakteristik Jasa, dan Klasifikasi Sistem Jasa.

2.2.1 Pengertian Jasa.

Jasa yang digunakan oleh pemasar tidak mempunyai definisi secara luas, kenyataannya memang sulit diketahui tentang batas-batas yang jelas antara unit organisasi dan usaha yang menjadi bagian dari penyalur barang dengan organisasi yang memasarkan Jasa.

Menurut *Kotler (1997:38)* "Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik". Sedangkan menurut *Sumarmi dan Soeprihanto (1995:261)* Jasa adalah "setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik"

Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa jasa merupakan produk yang tidak terlihat. Jika kita menukar dengan uang dengan sesuatu yang tidak berwujud berarti kita telah membeli jasa.

Pertukaran jasa dalam hal ini, terdapat dua interaksi antara perusahaan dan konsumen yaitu pemasaran dan produksi. Dalam menyusun berbagai program dalam pemasaran, harus mempertimbangkan empat karakteristik yang dimiliki oleh suatu jasa. Terdapat berbagai cara dalam mengelompokkan jasa, yaitu :

- Jasa berpangkal pada manusia dan jasa berpangkal pada peralatan.
- Perlu tidaknya kehadiran pelanggan dalam pelaksanaan jasa.
- Motivasi pembeli.
- Dari segi motivasi pemberi jasa, serta bentuk pembeli jasa (BUMN dan Swasta).

2.2.2 Saluran Jasa.

Telah diketahui bahwa jasa merupakan produk yang abstrak, sehingga tidak dapat dipindahkan atau diangkat dan disimpan seperti barang. Jasa adalah suatu perbuatan kinerja atau usaha dimana proses pemasarannya adalah dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

Bagi lembaga penyedia jasa, kebutuhan akan waktu dan tempat menjadi jelas. Jasa harus ditempatkan pada lokasi yang dapat dicapai oleh pemakainya.

Perantara yang dianggap paling baik dalam saluran jasa adalah agen dan makelar. Perlu diingat bahwa agen dan makelar dapat bertindak sebagai pembeli dan penjual. Perantara sangat penting dalam menyalurkan jasa karena perantara merupakan sumber informasi.

2.2.3 Karakteristik Jasa.

Karakteristik jasa menurut *Tjiptono* (1999:156) ada empat macam, yaitu :

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu obyek, alat atau benda, maka jasa adalah merupakan perbuatan, kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung dengan produk fisik, misalnya mobil dalam jasa transportasi, yang dibeli oleh pelanggan adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Jasa bersifat *Intangibel* artinya tidak dapat

dilihat, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

Keduanya dipengaruhi oleh hasil pengeluaran jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur terpenting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, opensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Faktor lain yang tidak kalah penting adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi atau ketertiban pelanggan dalam proses jasa.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel maksudnya jasa mempunyai variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral, dan motivasi karyawan. Dalam pengendalian kualitas jasa dapat menggunakan tiga pendekatan, yaitu :

1. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
2. Melakukan Standarisasi proses pelaksanaan jasa.

3. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem, saran keluhan, dan survey lapangan, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

4. *Perishability.*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa akan berlalu begitu saja.

2.2.4 **Klasifikasi Jasa.**

Sektor jasa bukan merupakan kelompok-kelompok jasa yang homogen. Industri dalam sektor jasa sangat heterogen untuk dapat dianalisa dengan kerangka yang berlaku umum. Disini penulis akan menggunakan skema klasifikasi dengan beberapa modifikasi. Jasa dapat diklasifikasikan dalam empat kategori, yaitu :

1. Jasa Pribadi Stagnan.

Jasa Pribadi Stagnan (*Stagnan Personal Service*) seringkali menuntut kontak langsung antara pelanggan dan penyedia jasa. Tantangan dalam management jasa pribadi stagnan adalah meningkatkan efektivitas melalui management yang lebih baik.

2. Jasa Pribadi yang Dapat Digantikan.

Jasa Pribadi Yang Dapat Digantikan (*Substitutable Personal Service*) juga menuntut kontak langsung, dan mereka memilih karakteristik yang serupa dengan jasa pribadi stagnan. Tetapi jasa jenis ini dapat digantikan dengan teknologi atau alternatif lain.

3. Jasa Progresif.

Jasa Progresif (*Progressive Service*) mempunyai dua komponen: komponen pertama tidak banyak membutuhkan tenaga kerja, dan pengurangan biaya yang cukup besar dapat dimungkinkan, sedangkan komponen yang kedua bersifat sangat padat karya dan sangat mirip dengan jenis jasa Pribadi Stagnan.

4. Jasa Eksplosif.

Jasa Eksplosif (*Ekplosive Service*) nyaris tidak memerlukan kontak antara pelanggan dan tenaga kerja produksi. Jasa ini menawarkan potensi inovasi yang tinggi dan teknologi menurunkan biaya secara besar-besaran. Manfaat jasa Eksplosif bagi konsumen adalah tersedianya ragam jasa yang lebih luas dan biaya yang lebih murah.

2.3 LAYANAN JASA INTERNASIONAL EXPRESS MAIL SERVICE (EMS).

2.3.1 Penjelasan Istilah.

1. INTERNASIONAL EXPRESS MAIL SERVICE (EMS) ialah layanan pengiriman dokumen dan barang dari luar negeri yang diatur secara khusus yang selanjutnya disebut layanan EMS.
2. DOKUMEN ialah semua bentuk korespondensi yang pengirimannya tidak memerlukan pemeriksaan oleh pihak Bea dan Cukai seperti : surat, cek dan wesel bank, polis asuransi, surat kontrak / perjanjian, faktur, paspor dan lain – lain.
3. BARANG ialah semua jenis yang tidak termasuk dalam kategori terlarang pengirimannya melalui POS, mempunyai nilai harga tertentu dan untuk pengirimannya harus melalui pihak Bea dan Cukai.
4. KIRIMAN EMS ialah dokumen atau barang yang pengirimannya dilakukan dengan pelayanan EMS.
5. KIRIMAN POS EMS ialah kumpulan kiriman EMS yang ditutup dalam kantung khusus EMS.
6. KANTOR POS ialah kantor pos yang telah termasuk jaringan EMS yang melakukan pengumpulan (*Collecting*), pengantaran (*Delivery*) EMS dan melakukan pengiriman data status EMS serta melakukan loading dan uploading data EMS pada kantor tukar terkait.

7. KANTOR TUKAR ialah kantor yang melakukan pertukaran kiriman EMS dari dan ke luar negeri dan melakukan monitoring status EMS.
8. KANTOR PUSAT ialah kantor pusat PT. Pos Indonesia (Persero) c.q Bagian Pos Internasional, kecuali disebutkan dengan jelas nama unit kerjanya.
9. KANTOR POS LALU BEA ialah kantor Pos tempat kedudukannya Bea dan Cukai yang melakukan pelalubeaan kiriman Pos.

2.3.2. Spesifikasi Kiriman Internasional Express mail Service (EMS).

Oleh karena Internasional EMS adalah layanan yang memberikan manfaat pengiriman dengan kecepatan, keamanan, dan kehandalan serta kepastian pengiriman untuk tujuan luar negeri dimana tidak semua negara memiliki jaringan ini, maka ada beberapa spesifikasi kiriman EMS yang perlu diperhatikan sebagai persyaratan kiriman EMS, seperti :

1. Negara tujuan kiriman EMS hanya terdapat 52 negara, sebagaimana terlampir dalam halaman lampiran.
2. Sesuai dengan persetujuan / perjanjian bilateral dengan administrasi Pos tujuan, kiriman EMS tidak boleh melebihi batas ukuran berat maksimum, yaitu seberat 30 Kg, dengan tinggi maksimum 90 cm, dan diameter maksimum 7 cm.
3. Estimated Delivery Time sekitar 2 – 6 hari tergantung pada negara tujuan pengiriman (sebagaimana terlampir dalam lampiran Standard Antarans EMS di Negara tujuan).
4. Ketentuan tentang perkiraan waktu tempuh yang dimaksud di atas merupakan pedoman dalam pembayaran ganti rugi keterlambatan.
5. Keterlambatan kiriman EMS dibitung minimal 24 jam dari waktu tempuh kiriman EMS atau estimasi waktu tempuh kiriman EMS.
6. Kiriman EMS tidak boleh berisi barang-barang yang dilarang negara asal / negara tujuan dan memenuhi persyaratan pengiriman

ke luar negeri. Bila persyaratan seperti untuk pengiriman barang cagar budaya melampirkan rekomendasi dari instansi terkait.

7. Tarif pengiriman EMS dan bea-bea lain yang dipungut ditetapkan oleh direksi, biasanya disesuaikan dengan nilai dolar yang berlaku saat itu, sehingga ada kemungkinan terjadi perubahan sewaktu – waktu.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



3.1 SEJARAH PERUSAHAAN.

Secara garis besar sejarah perkembangan atau terbentuknya PT POS Indonesia (Persero) dibagi dalam beberapa tahap, yaitu :

1. Pada Masa Kompeni dan Bakafshehe Republik.

Pada sekitar tahun 1596 kedatangan Belanda yang dipimpin oleh *Cornelis De Houtman* telah mengawali POS yang ada di Indonesia, yang mana pada saat itu surat-surat dikirimkan pada raja-raja di Banten. Oleh karena itu, untuk memperlancar pengiriman surat maka didirikanlah Kantor Pos pertama di Batavia oleh Gubernur Jendral GW. Baron Van Imboff. Namun jalur yang digunakan masih menggunakan jalur laut, karena saat itu masih banyak jalur darat yang dikuasai oleh kerajaan-kerajaan di Indonesia.

2. Masa Penjajahan Inggris.

Ketika pemerintahan Inggris berkuasa, pada tanggal 09 Maret 1813 *Raffles* mengeluarkan peraturan yang dikenal dengan nama "*Reaulition for The Esthilsment on The Island of Java*", yang berisikan peraturan bahwa *Porto* untuk segala kabar lebih rendah dari surat biasa. Sehingga pengiriman surat yang semula melalui kereta dan berkuda ditiadakan.

3. Masa Penjajahan Belanda (1816 – 1942).

Pada masa itu peraturan POS yang menyolok terjadi pada tahun 1840. saat itu *Sir Rewland* (berkebangsaan Inggris), mengusulkan persamaan tarif yang disebut "*Peny Post*", yaitu tarif yang sama pada tiap-tiap daerah. Setelah itu peraturan yang semula menyatakan pengiriman surat dengan berkuda dan berkereta ditiadakan, akhirnya diberlakukan kembali. Bersamaan dengan itu untuk mempermudah pengiriman surat, maka dikeluarkan peraturan peranko sebagai

pengganti aturan-aturan porto surat (biaya POS) yang dibayar oleh si penerima surat. Sejak tahun 1864 dinas POS sudah merupakan jawatan tersendiri. Kemudian pada tahun 1874 diadakan pertemuan untuk membicarakan tentang pengiriman POS. Pertemuan itu merupakan kongres yang pertama kali dan telah membentuk organisasi yang disebut dengan *Universal POS (UPU)* yang didirikan oleh pejabat – pejabat POS dari 22 negara peserta. Kongres ini merupakan titik awal permulaan di bidang komunikasi, sehingga terbentuklah *Dinas Telegraph dan Telephone (DTT)*.

Akhirnya pada tahun 1875 Dinas POS dijadikan satu jawatan dengan Dinas Telegraph dan pada tahun 1906 dengan adanya *Staahald* tahun 1905 No. 395 didirikanlah suatu perusahaan bernama "*Telegraf und Telefondienst*". Perusahaan jawatan ini berada dibawah naungan Departemen Lalu Lintas Pengairan. Ketika UU perusahaan negara Hindia Belanda (*Indische Bedrijemweth / IBW*) yang dikeluarkan pada tahun 1907, maka pengelolaan perusahaan jawatan tersebut berada dibawah naungan Departemen Perusahaan-Perusahaan (*Departement Van Gouvernements Bedrijuen*).

Adapun beberapa istilah per-POS-an selama pemerintahan Hindia Belanda antara lain :

1. Pos Surat dan Pos Kereta.
2. Pos Terbang
3. Perhubungan dan Pengangkutan POS
4. Monopoli POS
5. Rahasia Surat
6. Kapal POS dan Agen POS
7. Kantor POS Kereta Api dan POS Ambulance
8. POS Distrik
9. POS Lapangan.
10. POS Udara
11. Terecatat Harga Dipertanggungkan dan Tebusan
12. Paket POS

13. Wesel POS
14. Kualitas POS
15. Bank Tabungan POS
16. Penyelenggaraan Bea Materai 1921
17. Laporan Tahunan

4. Masa Penjajahan Jepang.

Pada masa penjajahan Jepang belum ada perubahan yang menyolok dalam bidang POS, kecuali pada metode pengiriman dan penerimaan surat-surat kawat yang menggunakan tulisan latin serta *Katakana* (Jepang). Sedangkan hubungan melalui telegraph tetap digunakan oleh maskapai telegraph yaitu *Aloksi Denskei (AD)*. Namun pada tahun 1944 hubungan ini ditiadakan karena kekurangan peralatan dan banyak saluran darat hubungan cepat yang belum diperbaiki.

Pemerintahan Jepang pada tanggal 14 Agustus 1945 menyerah tanpa syarat kepada sekutu, yang kemudian di proklamirkannya Kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka jawatan PTT (Perusahaan Telegraph dan Telephone) secara tidak langsung diserahkan kepada Indonesia. Namun karena penyerahan tersebut tidak berjalan dengan lancar pada tanggal 27 September 1945 angkatan Muda PTT (AMPTT) merebutnya yang kemudian ditetapkan sebagai hari Perum Bhakti Perum Postel. Kepala Jawatan pertama kali adalah **Massokarto** dan wakilnya **R. Pijar**.

5. Masa Kemerdekaan (1945 – sekarang).

Memasuki masa kemerdekaan Indonesia tahun 1945, perusahaan ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan berganti nama menjadi Jawatan POS, Telegraph, dan Telephone. Nama ini bertahan hingga tahun 1961, dimana berdasarkan UU No. 19 Peraturan Pemerintah Tahun 1960, namanya diubah menjadi Perusahaan POS dan Telekomunikasi. Layanan yang diberikan tetap sama, yaitu bidang POS, Telegraph, dan Telephone.

Pada tahun 1965 terjadi lagi perubahan baru dalam dunia POS Indonesia, yaitu pemisahan PN Pos dan Telekomunikasi berdasarkan bidang layanannya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1965 bidang layanan POS berdiri sendiri dengan nama PN POS dan Giro, sementara bidang layanan Telegraph dan Telephone berdikari dengan PN Telekomunikasi (PP No. 30 Tahun 1965). Seiring dengan kemajuan yang dicapai oleh PN POS dan Giro maka Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 09 Tahun 1978, yang berisi peningkatan Status PN POS dan Giro menjadi Perusahaan Umum (Perum) POS dan Giro.

Pada tanggal 01 November 1983 sistem pengiriman yang semula hanya menggunakan jalur laut dan darat, kini telah menggunakan jalur udara. Saat itu KNIM diberi hak beroperasi di Hindia Belanda untuk menyelenggarakan hubungan udara antar kota dan antar kepulauan. Jalur yang pertama kali digunakan adalah jalur Batavia – Bandung dan Batavia – Semarang.

Beberapa waktu kemudian saat orde baru setelah statusnya meningkat ternyata kinerja dari Perum Pos dan Giro juga meningkat, sehingga pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 05 Tahun 1995 yang isinya mengenai perubahan status Perum Pos dan Giro menjadi Perseroan Terbatas. Dengan dikeluarkannya PP tersebut maka sejak 20 Juni 1995 Perum Pos dan Giro berganti nama menjadi PT.POS Indonesia (Persero) dan telah resmi terdaftar dengan akta Notaris di Jakarta No. 117 / 1995 tanggal 20 Juni 1995, PP No. 05 Tahun 1995.

Kini kebutuhan masyarakat yang semakin padat menyebabkan kebutuhan dalam bidang komunikasi semakin meningkat pula. Oleh karena itu, peranan Kantor POS sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya, mengingat peranan PT POS Indonesia (Persero) yang sangat penting bagi masyarakat, maka didirikanlah Kantor POS Cabang di seluruh kota di Indonesia, termasuk salah satu diantaranya Kantor Pos Cabang Tanggul 68155.

3.2 - MISI

- “Menyediakan sarana komunikasi yang handal dan terpercaya bagi masyarakat dan Pemerintah guna menunjang pembangunan nasional serta memperkuat kesatuan dan keutuhan bangsa dan negara”
- “Mengembangkan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui penerapan IPTEK tepat guna untuk mencapai kepuasan pelanggan serta memberikan nilai tambah yang optimal sebagai karyawan, pemegang saham, masyarakat dan mitra kerja”.

- VISI

- Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi sarana komunikasi kelas dunia, yang peduli terhadap lingkungan dikelola untuk SDM yang profesional, sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis sehat.

3.3 FALSAFAH PERUSAHAAN.

Pos Indonesia berupaya untuk meningkatkan mutu layanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan memperhatikan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sumber daya serta kemampuan usaha melalui pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi.

3.4 MOTTO, KREDO, dan LOGO PT. POS Indonesia (Persero)

3.4.1 MOTTO.

- Tepat Waktu (*Punctual*).
- Tepat Sasaran (*Accurate*).
- Terpercaya (*Trusty*).

3.4.2 KREDO.

Utuh, Anda, Kami, Ada

Arti Kredo :

- Kami selalu fokus kepada pelanggan.
- Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif.
- Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (*Best Practices*).
- Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja.
- Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik.

3.4.3 LOGO PT. POS Indonesia (Persero).

SK. Direksi PT. POS Indonesia (Persero) Nomor : 166 / Dirut / 1995
Tanggal 13 September 1995 tentang logo PT. POS Indonesia (Persero).



Makna gambar dalam Logo :

- Burung merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus, lima bulu sayap yang membentuk garis-garis kecepatan, melambangkan PT. POS Indonesia (Persero) menjalankan misinya yang berlandaskan Pancasila, mengutamakan kecepatan, ketepatan dan terpercaya.
- Bola dunia, melambangkan peran PT. POS Indonesia (Persero) sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup nasional maupun internasional.
- Bentuk huruf POS Indonesia memberikan ciri khas kelas dunia, yang akan membawa POS Indonesia ke abad baru.
- Warna orange cemerlang, memberikan kesan modern dan dinamis dalam penampilannya.

- Warna abu-abu adalah warna natural dan aman, yang mana menampilkan kesan modern dalam bisnis approach.

3.5 KEGIATAN USAHA KANTOR POS TANGGUL 68155.

Kantor POS Tanggul adalah sebuah perusahaan yang bertujuan untuk mengembangkan dan mengusahakan pelayanan POS dalam arti seluas-luasnya, guna memperlancar hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan nasional. Bentuk kegiatannya memberikan layanan POS, baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

Kantor POS Tanggul melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan POS sebagai berikut :

1) *Lalu Lintas Berita, meliputi :*

- Biasa, yang terbagi menjadi : surat biasa dan kilat, kiriman, balasan, kartu pos, dan warkat pos.
- Berdasarkan kecepatan waktu, terbagi menjadi : Surat Pos Kilat Khusus (SKH), pos cepat antar kota, dan Express Mail Service (EMS).

2) *Lalu Lintas Barang, meliputi :*

- paket pos biasa (darat atau udara PPDU).
- Paket pos udara (domestik / internasional)
- Pos kilat khusus (PKH)
- Pos cepat antar kota
- Express Mail Service (EMS).

3) *Lalu Lintas Uang, meliputi :*

- Wesel pos biasa
- Wesel pos kilat
- Wesel pos kilat khusus
- Wesel pos berlangganan
- Giro dan cek pos

4) *Jasa Keagenan, meliputi :*

- Penjualan benda materai (dari Ditjen Pajak)
- Penjualan Akte Agraria (BPN)
- Pembayaran pensiunan
- Penyaluran kredit pensiun dan pemotongan cicilan kredit (Bank atau Lembaga Pemberi Kredit)

- e. Penyaluran kredit pensiun dan pemotongan cicilan pelunasan kredit (Bank atau Lembaga Pemberi Kredit)

3.6 LOKASI PERUSAHAAN

Kantor Pos Tanggul 68155 bertempat di Jl. Diponegoro No. 06 Tanggul, dengan Nomor Telepon (0336) 441 046.

3.7 STRUKTUR ORGANISASI DI KANTOR POS TANGGUL 68155

Struktur organisasi adalah susunan organisasi yang mencerminkan adanya pembagian tugas dan wewenang, arus perintah, dan pertanggung jawaban. Struktur organisasi di Kantor Pos Tanggul semuanya dititik beratkan kepada Kepala Kantor Pos. Adapun tugas-tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam kerja sama instansi lembaga – lembaga Bank Pemerintah atau swasta di daerah wilayah kantor cabang.
- b. Koordinasi dan pengawas terhadap tugas – tugas yang diberikan.
- c. Memberikan laporan kepada pimpinan PT Pos Indonesia (Persero) tentang semua kegiatan usaha yang dipimpinnya.

Struktur organisasi Kantor Pos Cabang Tanggul 68155, secara lebih jelas tercantum dalam halaman lampiran.

3.8 GAMBARAN UMUM LAYANAN PENGIRIMAN POS INTERNASIONAL.

1. *Express Mail Service (EMS) Speed Post*

Adalah layanan pengiriman Pos Internasional baik paket / barang maupun dokumen / surat melalui jalur udara. Nama Speed Post merupakan nama produk EMS PT. Pos Indonesia (Persero). Tarif yang digunakan merupakan kesepakatan UPU (*Universal Postal Union*) yaitu menggunakan dollar yang dikurskan dengan Rupiah. Waktu tempuh 3 – 5 hari. Tambahan untuk biaya asuransi kirim juga menggunakan tarif dollar. Batasan berat maksimal adalah 30 Kg.

Pelayanan dilengkapi dengan *Barcode* (Nomor Kode) yang tertera di formulir *EMS Speed Post* yang bisa digunakan untuk melacak status suatu kiriman lewat email yang bisa diakses lewat internet. Ada jaminan uang ganti 40 kali ongkos kiriman apabila terjadi keterlambatan.

2. *Express Plus.*

Adalah layanan pengiriman Pos Internasional berupa dokumen atau dengan perlakuan khusus (dikirim secara kilat khusus dengan pemberian sampul plastik dan mendapat perlakuan khusus) yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah usaha Pos VII Jawa Timur melalui jalur udara.

Tarif yang digunakan adalah Rupiah yang ditetapkan oleh SK. Direksi dan tidak ada asuransi. Biaya pengiriman dinominalkan berupa perangko dan ditambah biaya perlakuan khusus Rp. 8.000,00 (Delapan Ribu Rupiah). Mendapat kesempatan diantar pertama dari kantor transit (Surabaya) ke kantor tukar (Jakarta). Waktu tempuh antara 7 – 10 hari tergantung jauhnya negara tujuan.

3. *Express Tercatat.*

Adalah layanan pengiriman Pos Internasional berupa dokumen yang dikirim secara kilat khusus tanpa asuransi melalui jalur udara. Tarif yang digunakan adalah Rupiah yang ditetapkan oleh SK. Direksi. Biaya kiriman dinominalkan berupa perangko, ditambah dengan biaya catat Rp. 10.000,00,- (Sepuluh Ribu Rupiah), dan juga ditambah bea express Rp 2.500,00,- (Dua Ribu Lima ratus Rupiah). Tanda terima tercatat rangkap dua yang satu untuk pengirim, yang satu sebagai arsip. Waktu tempuh antara 7 – 10 hari tergantung jauh dekatnya negara tujuan.

4. *Express.*

Layanan pengiriman Pos Internasional berupa dokumen atau surat tanpa asuransi melalui jalur udara. Tarif yang digunakan adalah Rupiah yang ditetapkan oleh SK. Direksi. Biaya kiriman dinominalkan dengan perangko dan ditambah dengan biaya express Rp. 2.500,00,- (Dua Ribu Lima Ratus Rupiah). Jarak tempuh 7 – 10 hari tergantung jauh dekatnya negara tujuan.

5. *Biasa Tercatat.*

Adalah layanan pengiriman Pos Internasional berupa dokumen atau surat tanpa asuransi melalui jalur udara. Tarif yang digunakan adalah Rupiah yang ditetapkan oleh SK. Direksi. Biaya pengiriman dinominalkan dengan perangko, ditambah biaya catat Rp. 10.000,00.- (Sepuluh Ribu Rupiah). Jarak tempuh antara 10 – 30 hari tergantung jauh dekat negara tujuan.

6. *Biasa*

Adalah layanan pengiriman Pos Internasional berupa barang / paket melalui jalur udara. Tarif yang digunakan adalah Rupiah yang ditetapkan oleh SK. Direksi yang dinominalkan berupa perangko. Jarak tempuh antara 10 – 30 hari, tergantung dari jauh dekatnya negara tujuan.

3.9 PROSES PENGIRIMAN LAYANAN POS INTERNASIONAL.

Proses pengiriman layanan Pos internasional adalah sebagai berikut :

1. *Express Mail Service (EMS).*

- a. Konsumen mengisi formulir EMS
- b. Konsumen kebagian bea cukai untuk melengkapi kiriman.
- c. Sebelum diterima, petugas harus memeriksa negara tujuan apakah masuk jaringan EMS, syarat ukuran dan berat terpenuhi, pembungkusan cukup kuat serta memeriksa kelengkapan pengisian formulir EMS yang jelas dan mudah dibaca yang disitu pula tercantumkan harga isi kiriman dalam \$ (dollar), telepon si alamat.
- d. Petugas penyetempel formulir EMS.
- e. Kiriman EMS yang memenuhi syarat kemudian ditimbang oleh petugas loket sehingga berat dan biaya tertera pada layar monitor, selanjutnya dientry data nama penerima dan alamat pengirim.
- f. Setelah menerima pembayaran, lalu melakukan scanning bercode 1 nomor bercode dientry manual melalui keyboard computer.
- g. Lalu membuat resi dan menyerahkan kepada pengirim beserta lembar ketika formulir EMS

- h. Penempatan lembar 1 dan 2 formulir EMS serta CN - 23 dibungkuskan POS.
- i. Nomor bercode, negara tujuan, berat dan harga dimasukkan pembukuan untuk laporan.
- j. Pembuatan adpis pengiriman yang merupakan pengantar kiriman EMS digunakan Adpis EMS 12. pembuatan adpis dengan menscanning bercode dan dibuat rangkap dengan dua ketentuan asli menyerahkan kiriman dan yang kedua sebagai bukti kiriman.
- k. Penggantungan kiriman EMS ditutup sendiri dengan disertakan adpis EMS1-12 dan dilabeli EMS-14 DN dan tidak diperkenankan digabung dengan pengiriman lainnya.
- l. Kiriman dikirim ke kantor transit Surabaya.
- m. Penyaluran ke kantor tukar Jakarta.
- n. Penerusan kiriman EMS Luar negeri

2 *Express Plus.*

- a. Pemeriksaan bahwa benda-benda tersebut bukan benda yang dilarang oleh negara tujuan.
- b. Ditimbang atau ditetapkan tarifnya sesuai dengan tarif yang berlaku.
- c. Data pengirim, penerima dan tarif yang dicatat pada register tanda terima Express Plus rangkap dua yang terdiri dari lembar asli diserahkan kepada pengirim dan lembar duplikat digunakan sebagai arsip.
- d. Penomeran pada register yang digunakan adalah nomor urut tahun dan diikuti singkatan nama kantor.
- e. Menempelkan perangko dan membubuhkan teraan tanggal pada register Express Plus.
- f. Pemberian tanda dengan stempel Express Plus.
- g. Memungut biaya yang ditambah biaya Express Plus Rp. 8.000.00,- dan menyerahkan tanda terima Express Plus asli kepada pengirim.
- h. Memasukkan surat Express Plus ke dalam sampul plastik.
- i. Menyerahkan surat Express plus kepada bagian purie kilat khusus.

- j. Kiriman di kirim ke kantor transit Surabaya.
- k. Penerusan ke kantor Jakarta.
- l. Penerusan kiriman ke luar negeri.

3 *Express Tercatat.*

- a. Pemeriksaan bahwa benda-benda tersebut bukan benda yang dilarang oleh negara tujuan.
- b. Ditimbang atau ditetapkan tarifnya sesuai dengan tarif yang berlaku.
- c. Data pengirim, penerima dan tarif yang dicatat pada register tanda terima tercatat rangkap dua yang terdiri dari lembar asli diserahkan kepada pengirim dan lembar duplikat digunakan sebagai arsip.
- d. Menempelkan perangko dan membubuhkan teraan tanggal pada register dan pemberian tanda stempel express.
- e. Memungut biaya kirim, ongkos tercatat Rp. 10.000.00,- serta biaya Express Rp. 25.000.00,- dan menyerahkan tanda terima tercatat asli kepada pengirim.
- f. Menyerahkan surat Express tercatat kepada bagian purie kilat khusus.
- g. Kiriman dikirim ke kantor transit Surabaya.
- h. Penerusan ke kantor Jakarta.
- i. Penerusan kiriman ke luar negeri

4 *Express.*

- a. Pemeriksaan bahwa benda-benda tersebut bukan benda yang dilarang oleh negara tujuan.
- b. Ditimbang atau ditetapkan tarifnya sesuai dengan tarif yang berlaku.
- c. Menempelkan perangko dan membubuhkan teraan tanggal pada register dan pemberian tanda stempel express.
- d. Memungut biaya kirimexpress Rp. 25.000.00,- dan menyerahkan tanda terima tercatat asli kepada pengirim.
- e. Menyerahkan surat Express tercatat kepada bagian purie kilat khusus.
- f. Kiriman dikirim ke kantor transit Surabaya.
- g. Penerusan ke kantor Jakarta.
- h. Penerusan kiriman ke luar negeri

5 *Biasa Tercatat.*

- a. Pemeriksaan bahwa benda-benda tersebut bukan benda yang dilarang oleh negara tujuan.
- b. Ditimbang atau ditetapkan tarifnya sesuai dengan tarif yang berlaku.
- c. Data pengirim, penerima dan tarif dicatat di register tanda terima tercatat rangkap dua yang terdiri dari satu lembar asli diserahkan kepada pengirim, dan lembar duplikat digunakan sebagai arsip.
- d. Menempelkan perangko dan membubuhkan teraan tanggal pada register.
- e. Memungut biaya kirim, ongkos tercatat Rp. 10.000.00,- dan menyerahkan tanda terima tercatat asli kepada pengirim.
- f. Menyerahkan surat Express tercatat kepada bagian purie kilat khusus.
- g. Kiriman dikirim ke kantor transit Surabaya.
- h. Penerusan ke kantor Jakarta
- i. Penerusan kiriman ke luar negeri

6 *Biasa.*

- a. Pemeriksaan bahwa benda - benda tersebut bukan benda yang dilarang oleh negara tujuan.
- b. Ditimbang atau ditetapkan tarifnya sesuai dengan tarif yang berlaku.
- c. Menempelkan perangko dan membubuhkan teraan tanggal pada register.
- d. Memungut biaya kirim.
- e. Menyerahkan bagian purie.
- f. Kiriman dikirim ke kantor transit Surabaya.
- g. Penerusan ke kantor Jakarta.
- h. Penerusan kiriman ke luar negeri.

3.10 ATURAN LARANGAN PENGIRIMAN POS INTERNASIONAL.

Aturan larangan pengiriman Pos Internasional adalah sebagai berikut :

- a. Benda yang dapat menimbulkan bahaya bagi pegawai Pos, dapat merusak atau mengotori kiriman Pos lainnya.

- b. Barang yang dilarang masuk ke negara tujuan.
- c. Barang yang dapat meledak, terbakar atau menyala sendiri.
- d. Binatang hidup, kecuali lebah, lintah, ulat sutera, parasit, pembasmi serangga perusak yang dikirim oleh badan resmi yang memiliki ijin.
- e. Candu, morfin, kokain, bus dan bahan narkotika lainnya.
- f. Benda cair.
- g. Bahan biologis yang mudah rusak atau busuk dan mudah menularkan penyakit.

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 KESIMPULAN

Era globalisasi telah membawa warna dalam dunia Pos Indonesia, hal tidak hanya dilihat dari lahirnya berbagai perusahaan-perusahaan lokal dengan spesifikasi bidang kerja yang sama (Pos) akan tetapi lebih dari itu, globalisasi telah membawa dampak antara lain masuk dan beroperasinya perusahaan multinasional dengan menawarkan produk-produk baru yang lebih inovatif. Kondisi yang demikian tentunya menuntut PT POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Tanggul 68155 untuk berusaha lebih jeli atau teliti lagi dalam membaca keinginan pasar yaitu dengan mengembangkan beberapa produk unggulan sebagai solusi canggih untuk tetap bertahan dari masraknya persaingan.

Dalam hal ini internasional Express Mail service (EMS) sebagai salah satu upaya peningkatan produk bisnis komunikasi di Kantor Pos Tanggul 68155 merupakan salah satu bagian dari strategi unit bisnis yang dirumuskan oleh PT Pos Indonesia (Persero).

Mengingat bahwa peluang Express Mail Service (EMS) cukup besar, maka PT Pos Indonesia (Persero) Kantor pos Tanggul 68155 melakukan beberapa usaha guna memicu perkembangan layanan Express Mail Service (EMS) agar memiliki daya saing tinggi dan sesuai dengan keinginan konsumen. Selanjutnya usaha-usaha tersebut diarahkan pada prosedur pelayanan produk Express Mail Service (EMS) itu sendiri.

Selain itu, mengingat bahwa konsumen sebagai pengguna layanan jasa Pos di Kecamatan Tanggul merupakan pembauran antara warga negara Indonesia dengan warga negara asing. Maka kemampuan dan ketrampilan berbahasa asing (khususnya bahasa inggris) menjadi kebutuhan yang mutlak.

Pengertian tersebut selain bertujuan memperlancar operasional sarana Express Mail Service (EMS) juga sebagai sarana untuk meningkatkan mutu layanan produk.

5.2 SARAN

Sesuai dengan tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN), bahwa kegiatan ini tidak semata-mata untuk memenuhi persyaratan akademis gelar Ahli Madya, akan tetapi ada beberapa faktor pendukung lain yang salah satu diantaranya adalah untuk melatih berfikir kritis dan menggunakan daya nalar dalam menghadapi persaingan dunia kerja.

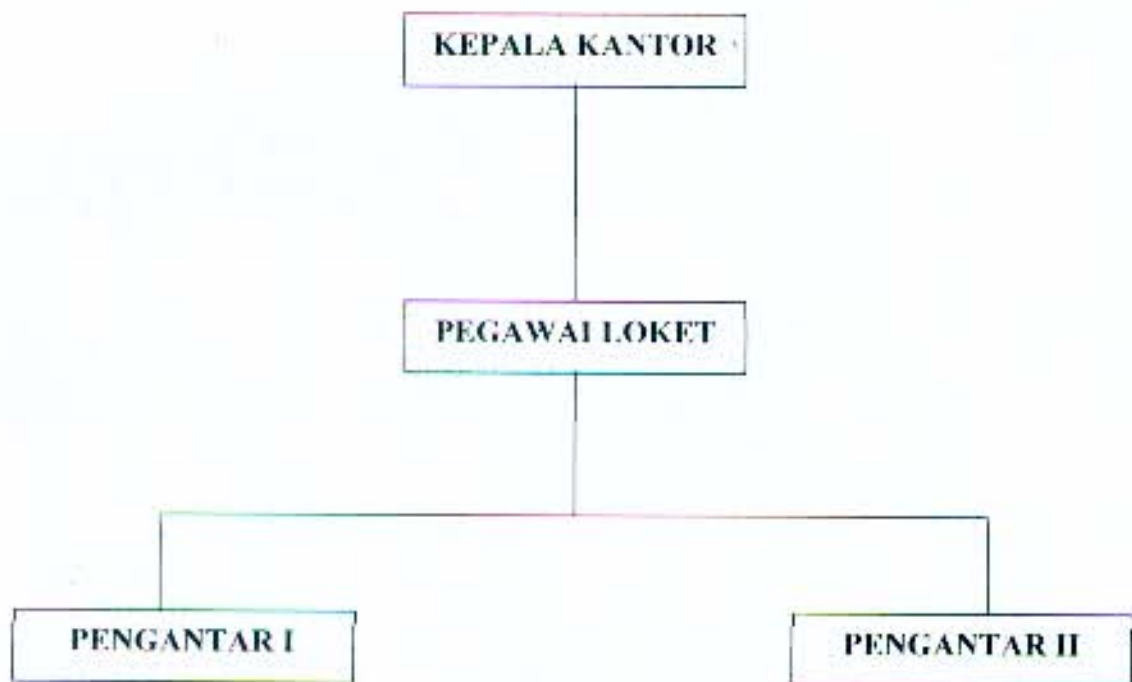
Berdasarkan hal tersebut maka dalam Bab V tentang kesimpulan dan saran yang mengguna berguna untuk membantu kinerja PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tanggul 68155 terutama dalam meningkatkan mutu produk dan pelayanan Express Mail Service (EMS) beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut :

- PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tanggul 68155 hendaknya membekali ketrampilan dan penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris kepada seluruh staf / karyawan.
- Perlunya peningkatan kesadaran pegawai / karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tanggul 68155 tentang pengetahuan produk, ketrampilan, pengalaman, perilaku, dan motivasi untuk lebih meningkatkan pelayanan.
- Perlu adanya renovasi dengan mengganti / menambahkan fasilitas-fasilitas penunjang seperti komputer, alat timbangan surat, barcode reader, dan lain sebagainya untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien.
- Meningkatkan pola pelayanan konsumen pada setiap produk, misalnya dengan meningkatkan faktor keramahan (sikap petugas dalam melayani konsumen) dan kecakapan petugas dalam memberikan solusi terhadap kesulitan yang dihadapi konsumen.
- Meningkatkan hubungan yang selaras, serasi, dan seimbang ditempat kerja antar pegawai / guna menciptakan suasana yang dinamis dan kekeluargaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ball, Donald A. dan Mc Culloch, Wendell H; 2000. "*Bisnis Internasional*". Jakarta, Salemba Empat
- Dilmairi, Drs; 1996, "*Perekonomian Indonesia*", Jakarta, Erlangga
- Hennessey, Jeannet, 2001, "*Global Marketing*", Fifth Edition, Boston, Houghton Mifflin Company.
- "*INFORMASI TRANSFORMASI*", 2003, Bandung.
- Kottler, Philip, 1993, "*Menejement Pemasaran*" Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian – Volume Dua – Edisi Ketujuh, Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi
- Partanto, Piu A. dan Al Barry, Dahlan M; 1994. "*Kamus Ilmiah Populer*", Surabaya, Arloka.
- Sampul Vol.4, Th. 2, 2003

**STRUKTUR ORGANISASI
PT POS INDONESIA(Persero)
KANTOR POS TANGGUL 68155**



PETA LOKASI PKN

Lampiran 02



Arak Jember

Kantor Pasar Tanggul



Kotamadya Tanggul



DAFTAR NEGARA-NEGARA DALAM JARINGAN EMS

NO	NEGARA	NO	NEGARA
1	AMERIKA SERIKAT	31	MALADEWA
2	AL JAZAIR	32	MESIR
3	ARAB SAUDI	33	MOSKOW
4	AUSTRALIA	34	NEPAL
5	AUSTRIA	35	NEGERIA
6	AZERBAIJAN	36	NORWEGIA
7	BAHRAIN	37	PAKISTAN
8	BANGLADESH	38	PAPUA NEW GUINEA
9	BELANDA	39	PRANCIS
10	BELGIA	40	POLANDIA
11	BRASIL	41	PORTUGAL
12	BRUNAI DARUSSALAM	42	QATAR
13	DENMARK	43	RRC
14	PHILIPINA	44	SELANDIA BARU
15	FILANDIA	45	SINGAPURA
16	HONGKONG	46	SUDAN
17	INDIA	47	SWEDIA
18	INGGRIS	48	SWISS
19	IRAK	49	TAIWAN
20	IRLANDIA	50	THAILAND
21	ITALIA	51	UNI EMIRAT ARAB
22	JAPAN	52	VIETNAM
23	JERMAN		
24	KALODONIA BARU		
25	KAMBOJA		
26	KANADA		
27	KOREA SELATAN		
28	KUWAIT		
29	MACAO		
30	MALAYSIA		

**PRAKIRAAN WAKTU TEMPUIH
KIRIMAN EMS**

NO	NEGARA	WAKTU	NO	NEGARA	WAKTU
1	AMERIKA SERIKAT	3 - 5	31	MALADEWA	3 - 5
2	AL JAZAIR	3 - 5	32	MESIR	3 - 5
3	ARAB SAUDI	3 - 6	33	NEPAL	3 - 5
4	AUSTRALIA	3 - 5	34	NEGERIA	3 - 5
5	AUSTRIA	3 - 4	35	NORWEGIA	3 - 5
6	AZERBAIJAN	3 - 5	36	PAKISTAN	3 - 5
7	BAHRAIN	3 - 4	37	PAPUA NEW GUINEA	3 - 6
8	BANGLADESH	3 - 5	38	PRANCIS	3 - 4
9	BELANDA	3 - 4	39	POLANDIA	3 - 5
10	BELGIA	3 - 4	40	PORTUGAL	3 - 6
11	BRASIL	3 - 6	41	QATAR	3 - 4
12	BRUNAI DARUSSALAM	3 - 4	42	RRC	3 - 5
13	DENMARK	3 - 4	43	RUSIA	3 - 7
14	PHILIPINA	3 - 5	44	SELANDIA BARU	3 - 5
15	FILANDIA	3 - 5	45	SINGAPURA	3 - 4
16	HONGKONG	3 - 4	46	SUDAN	3 - 6
17	INDIA	3 - 6	47	SWEDIA	3 - 6
18	INGGRIS	3 - 5	48	SWISS	3 - 5
19	IRAK	3 - 5	49	TAIWAN	3 - 5
20	IRLANDIA	3 - 5	50	THAILAND	3 - 5
21	ITALIA	3 - 5	51	UNI EMIRAT ARAB	3 - 4
22	JAPAN	3 - 5	52	VIETNAM	3 - 5
23	JERMAN	3 - 5			
24	KALODONIA BARU	3 - 5			
25	KAMBOJA	3 - 6			
26	KANADA	3 - 5			
27	KOREA SELATAN	3 - 5			
28	KUWAIT	3 - 5			
29	MACAO	3 - 5			
30	MALAYSIA	3 - 5			

STANDAR ANTARAN EMS DI NEGARA TUJUAN

Lampiran 05

No	Negara Tujuan	Kota (*)	Batas waktu Kedatangan	Hari	Waktu Tempuh		Hari-Hari Antaran
					(**)	Kota Lainnya	
1	USA	SAN FRANCISCO	03.00	1-7	+0	+1	1-7
		LOS ANGGLES	02.00	1-7	+0	+1	1-7
2	ARAB SAUDI	RIYADH	06.00	1-7	+0	+1	1-7
3	AUSTRALIA	ADE LAFDE	09.00	1-7	+0	+1	1-5
		BRISBANE	09.00	1-7	+0	+1	1-5
		MELBORNE	09.00	1-7	+0	+2	1-5
		PERTH	09.15	1-7	+0	+1	1-5
		SYDNEY	09.00	1-7	+0	+1	1-5
4	AUSTRIA	WIENA	06.00	1-7	+0	+1	1-6
5	AZARBAIJAN	BAKU	08.00	1-7	+0	+2	1-6
6	BAHRAIN	BAHRAIN	12.00	1-7	+0	+0	1-7
7	BANGLADESH	DHAKA	10.00	1-7	+0	+3	1-7
8	BELANDA	AMSTERDAM	06.00	1-7	-1	+1	1-5
9	BELGIA	BRUSSEL	08.00	1-7	+0	-	1-6
10	BRASIL	SAO PAULO	09.00	1-7	+0	+1	1-6
11	BRUNET DARUSSALAM	BANDAR SRIBEGAWAN	08.00	1-7	+0	+0	1-6
12	DENMARK	COMPENHAGEN	10.00	1-7	+0	+1	1-5
13	PHILIPINA	MANILA	06.00	1-7	+0	+1	1-6
14	FINLANDIA	HELSINKI	15.00	1-7	+0	+2	1-7
15	HONGKONG	KONGKONG	11.00	1-7	+0	-1	1-6
16	INDIA	ROMBAY	05.00	1-6	+0	+2	1-6
		CALCUTA	06.00	1-6	+0	+2	1-6
		NEW DELHI	06.00	1-6	+0	+2	1-6
		MADRAS	06.00	1-6	+0	+2	1-6
17	INGGRIS	LONDON	20.00	1-7	+0	+2	1-5
18	IRAK	BAGHDAD	13.00	1-7	+0	+1	1-7
19	IRLANDIA	DUBLIN	06.00	1-7	+0	+1	1-6
20	ITALIA	ROMA	08.00	1-7	+0	+2	1-6
21	JAPAN	TOKYO	08.00	1-7	+0	+1	1-7
		OSAKA	07.00	1-7	+0	+1	1-7
		NAGOYA	09.00	1-7	+0	+0	1-7
22	KALODONIA BARU	NOMEYA	13.00	1-7	+0	-	1-5

Lampiran 6

23	KAMBODJA	PHONENPHEN	10.00	1-7	10	-2	1-6
24	KANADA	VANCOUVER	06.00	1-7	+1	+2	1-5
25	KORLA SEJATAN	SEOUL	08.00	1-7	-0	+1	1-7
27	KUWAIT	KUWAIT	06.00	1-7	+0	-0	1-7
28	MACAO	MACAO	13.00	1-6	+0	-	1-6
29	MALAYSIA	KUALA LUMPUR	21.00	1-7	+1	+1	1-6
		JOHOR BAHRU	06.00	1-5	-0	-	1-6
		KUCHING	06.00	1-5	+0	-	1-6
		KOTA KINA	06.00	1-5	+0	-	1-6
		LABUHAN	06.00	1-5	+0	-	1-6
		PENANG	06.00	1-5	+0	-	1-6
		MALAY	08.00	1-7	+0	-3	1-7
30	MALADEWA	KAIRO	05.00	1-7	10	-2	1-7
31	MESIR	KATHMANDU	12.00	7-5	+0	-	7-5
32	NEPAL	LAGOS	10.00	1-6	-0	+3	1-6
33	NIGERIA	OSLO	08.30	1-7	+0	+1	1-5
34	NORWEGIA	KARACHI	12.00	1-7	+0	-	1-6
35	PAKISTAN	PORMOR	12.00	1-5	+0	+1	1-6
36	PAPIA NEW GUENEU	PARIS	10.00	1-7	-0	+3	1-5
37	PRANCIS	PASAWA	10.00	1-7	-0	+2	1-7
38	POLANDIA	LISABON	07.00	1-7	+0	-2	1-5
39	PORTUGAL	DHOHA	06.00	1-7	+0	+0	1-7
40	QATAR	BELJING	08.00	1-7	-0	12	1-7
41	RRC	SANGHAI	08.00	1-7	-0	+2	1-7
		GUANGZHOU	06.00	1-7	+0	+2	1-7
42	RUSIA	MOSKOW	12.00	1-7	+0	-2	1-5
43	SELANDIA BARU	AUCKLAND	08.00	1-7	10	+1	1-6
44	SINGAPURA	SINGAPURA	06.00	1-7	-0	-	1-6
45	SUDAN	KHARTUM	07.30	1-7	-0	-	1-7
46	SWEDIA	STOCKHOLM	10.00	1-7	10	-2	1-5
47	SWISS	ZURICH	08.00	1-7	+0	11	1-6
48	TAIWAN	TEIPEI	04.00	1-7	10	-	1-6
50	THAILAND	BANGKOK	06.00	1-7	-0	+1	1-7
51	UNI EMIRAT ARAB	DUBAY	10.00	1-7	+0	-0	1-7
52	VIETNAM	HANOY	10.00	1-7	10	-1	1-7

TARIF EMS-DOKUMEN dan BARANG DAGANGAN (KURS-BARU)
Berlaku : Mulai Pebruari 2004

No	Negara Tujuan	s.d 250 gr		> s.d 500 gr		> s.d 1000 gr		> s.d 1.500 gr		> s.d 2000 gr	
		D	DB	D	DB	D	DB	D	DB	D	DB
1	ALJAZAIR	21,00	21,00	23,00	23,00	29,00	29,00	34,00	34,00	40,00	40,00
2	AZERBAIJAN	12,50	12,50	14,50	14,50	19,00	19,00	23,00	23,00	27,00	27,00
3	AMERIKA	11,50	14,50	15,50	18,50	23,00	26,50	31,00	34,00	38,00	42,00
4	AUSTRALIA	9,50	13,50	11,00	15,00	14,00	18,00	17,00	21,00	20,00	24,00
5	AUSTRIA	13,00	17,00	16,00	20,00	21,00	25,00	26,00	30,50	32,00	36,00
6	BAHRAIN	14,00	14,00	16,00	16,00	20,00	20,00	23,00	23,00	27,00	27,00
7	BANGLADESH	8,00	8,00	9,00	9,00	11,00	11,00	13,00	13,00	15,00	15,00
8	BTAM-SPORT	3,00	3,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50
9	BELANDA	22,00	22,00	25,00	26,00	31,00	31,00	36,00	36,00	42,00	42,50
10	BELGIA	17,50	17,50	20,00	20,00	26,00	26,00	32,00	32,00	27,00	37,00
11	BRAZIL	20,00	20,00	20,00	25,00	35,00	35,00	43,00	43,00	53,00	53,00
12	BRUNEI DARU-SALAM	7,50	8,50	8,00	8,00	9,50	10,50	10,50	11,50	12,00	12,50
13	DENMARK	18,00	18,00	21,00	21,00	27,00	27,00	32,00	32,00	36,00	38,00
14	FILANDIA	22,00	22,00	25,00	25,00	30,00	30,00	35,00	35,00	40,50	40,00
15	HONGKONG	8,00	9,00	9,00	10,00	10,50	12,00	13,00	14,00	40,00	16,00
16	INDIA	8,50	11,50	10,00	13,00	13,00	15,50	15,50	18,50	15,00	21,00
17	IGGRIS	19,00	19,00	22,00	22,00	28,00	28,00	34,00	34,00	18,00	38,00
18	IRAK	12,00	12,00	14,00	14,00	18,00	18,00	23,00	23,00	38,00	27,00
19	IRLANDA	23,00	23,00	26,00	26,00	32,00	32,00	37,00	37,00	27,00	42,00
20	ITALIA	21,00	21,00	23,00	23,00	29,00	29,00	34,00	34,00	42,00	39,00
21	JAPAN	8,00	11,00	9,50	12,50	13,00	15,50	16,00	18,50	39,00	21,50
22	JERMAN	23,00	23,00	26,00	26,00	31,00	31,00	36,00	36,00	19,00	40,00
23	KAMBOJA	8,00	11,00	9,00	12,00	11,00	14,00	13,00	16,00	40,00	17,50
24	KANADA	21,00	21,00	24,00	24,00	31,00	31,00	37,00	37,00	15,00	43,00
25	KOREA SELATAN	8,00	11,00	9,50	12,50	12,50	15,50	15,50	18,00	42,00	21,00
26	KUWAIT	14,50	14,50	16,50	16,50	21,00	21,00	24,00	24,00	18,50	27,50
27	MACAO	8,00	11,00	9,00	12,00	11,00	14,00	13,00	16,00	27,50	18,00
28	MALAYSIA	7,50	8,50	8,00	9,00	9,00	10,00	10,00	11,00	15,00	12,00
29	MALDIVES	11,00	11,00	13,00	13,00	15,00	15,00	17,00	17,00	11,00	20,00
30	MESIR	16,00	16,00	19,00	19,00	23,00	23,00	28,00	28,00	20,00	32,00
31	NEW COLODONIA	19,00	19,00	21,00	21,00	24,00	24,00	28,00	28,00	32,00	31,00
32	NEW CALED	10,00	14,00	12,00	16,00	16,00	20,00	20,00	24,00	31,00	28,00
33	NIGERIA	20,00	20,00	23,00	23,00	29,00	29,00	36,00	42,00	24,00	42,00
34	NORWEGIA	25,00	25,00	26,00	28,00	34,00	34,00	39,00	39,00	12,00	45,00
35	PAKISTAN	8,50	11,00	10,00	13,00	13,00	15,00	16,00	15,00	45,00	35,00
36	PAPUA NEUGINI	8,50	11,50	10,00	12,50	12,50	15,50	15,50	18,00	18,00	20,50
37	PERANCIS	16,00	19,00	19,00	22,00	25,00	20,00	20,00	34,00	20,00	30,00
38	PHILIPINA	8,00	9,00	9,00	10,00	10,50	11,50	12,50	13,00	14,00	15,00
39	POLANDIA	12,50	12,50	15,00	15,00	20,00	20,00	25,00	25,00	30,00	30,00
40	PORTUGAL	17,00	17,00	20,00	20,00	27,50	27,00	33,00	33,00	39,00	39,00
41	QATAR	11,50	11,50	13,00	13,50	17,00	17,00	21,00	21,00	24,00	24,00
42	RRC	9,50	9,50	11,00	11,00	14,50	14,00	17,00	17,00	20,00	20,00
43	SAUDI ARABIA	14,00	14,00	16,00	16,00	20,00	20,00	25,00	25,00	28,00	28,00
44	SINGAPORE	7,50	8,50	8,00	9,00	9,00	9,50	9,50	10,50	10,50	11,50
45	SUDAN	12,50	12,50	14,50	14,50	19,50	19,50	24,00	24,00	28,00	28,00

75	SWISS	19.00	19.00	22.00	22.00	27.00	27.00	33.00	33.00	38.00	38.00
76	TAIWAN	8.00	11.00	9.00	12.00	11.50	24.50	13.50	16.50	16.00	19.00
77	THAILAND	7.50	8.50	9.00	10.00	10.00	11.00	11.50	12.50	13.00	14.00
78	U.T.A	12.00	12.00	14.00	14.00	17.00	17.00	21.00	21.00	24.00	24.00
79	VIETNAM	8.00	11.00	9.00	12.00	10.50	14.00	12.00	15.00	14.00	17.00
80	MOSKOW	16.00	16.00	13.00	19.00	24.00	24.00	28.00	28.00	33.00	33.00
81	NEPAL	8.00	11.50	9.50	12.50	12.00	15.00	14.50	17.00	17.50	20.00

DAFTAR MODEL LAYANAN EMS

NO	NAMA MODEL	URAIAN	KET
1	EMS-1	Permohonan mengirim EMS on schedule	
2	EMS-2	Pertanyaan kepada administrasi pos tujuan	
3	EMS-2a	Surat kontrak	
4	EMS-3	Kartu bukti diri pembayaran tunai	
5	EMS-4	Kartu bukti diri pembayaran kredit	
6	EMS-5	Label alamat (direkatkan pada kiriman)	
7	EMS-6	Label alamat (digantungkan pada kiriman)	
8	EMS-7	Carik pabean	
9	EMS-8	Carik EMS	
10	EMS-9	Register penerimaan surat EMS	
11	EMS-10	Surat pengakuan hutang	
12	EMS-11	Surat tagihan	
13	EMS-12	Adpis pengiriman EMS ke/dari kantor tukar	
14	EMS-13	Surat panggilan untuk/mengambil kiriman EMS	
15	EMS-14	Label alamat kantong	
16	EMS-15	Bukti serah kiriman EMS	
17	EMS-16	Register kiriman EMS yang telah dilalubeakan (digunakan di kantor pos tujuan)	
18	EMS-17	Register kiriman EMS buntu	
19	EMS-18	Register kiriman EMS yang telah dilalubeakan (digunakan di kantor pos tujuan)	
20	EMS-19 (PP-12 EMS)	Surat jaminan	
21	EMS-20 (PP-15 EMS)	Register kiriman EMS yang diterima (baik yang dikenakan bea masuk atau tidak)	
22	EMS-21 (PP-25 EMS)	Register pertanggung jawaban bea lalu dan bea bungkus ulang EMS	
23	EMS-22a (PP-22a EMS)	Daftar penyerahan kembali kiriman EMS yang akan dilalubeakan dari petugas pos kepada pejabat bea dan cukai	
24	EMS-22b (PP-22b EMS)	Daftar penyerahan kembali kiriman EMS yang akan dilalubeakan dari pejabat bea dan cukai kepada petugas pos	
25	CN 23 (C2 / CP-3)	Surat keterangan pabean	
26	CN 31 EMS	Adpis pengiriman EMS ke luar negeri	
27	CN 38 DN (AV-7 DN)	Pas pengantar kiriman pos udara dalam negeri	
28	CN 38 LN (AV-7 LN)	Pas pengantar kiriman pos udara keluar negeri	
29	PN (DN) / CN 43 LN	Berita acara	
30	P6a	Berita acara tentang kiriman pos yang hilang atau rusak sewaktu atau oleh karena angkutan	
31	PPKP	Formulir pemeriksaan, pencacahan, dan pembeaan kiriman pos	
32	SSBC	Surat Setoran Bea Cukai	
33	SSP	Surat Setoran Pajak	

ADPIS EXPRESS MAIL SERVICE (EMS – 12)

Dikantongkan Jam	Tanggal/Date = No. Adpis =	Negara tujuan	Berat
Kepada / To JKSH 19000	Dari / From Tanggal 68155	Keterangan	
1	EE 104288642 ID	KR	377
2	EE 104289400 ID	US	70
3	EE 104288660 ID	JP	20
4	EE 104287731 ID	JP	1.200
5	EE 104289458 ID	JP	1.205
6	EE 104289444 ID	SG	52
7	EE 104288656 ID	MY	7
8	EE 104289435 ID	TW	497

Jumlah total / item = 8 (delapan)
Petugas Penutup Kantong

1 kantong berat = 6.428 gram
Petugas Pembuka Kantong

(.....)

(.....)

**DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDRAL BEA DAN CUKAI**

**PENCACAHAN DAN PEMBEAAN KIRIMAN POS
(P.P.K.P)**

Kantor Pos Lalu Bea : _____
 Kantor Pos Bea dan Cukai : _____
 1. Nama alamat penerima : _____
 2. Pp 22b : _____
 3. Nomor dan tanggal/R/BKS : _____
 4. Kantor P, Tukar asal : _____

I	No	Uraian Jenis Barang	Jumlah Barang	Kualitas/Merk Ciri-ciri lainnya	Berat Bruto	Catatan
II	No	Tarif Pos	Harga Barang			Catatan
III	No	PEMBEAAN				
		Bea Masuk.....%	-			
		Cukai.....%	-			
			Jumlah	-		
		PPN.....%				
		PPN Bm.....%	-			
		PPH Pasal 22.....%				
			Jumlah	-		
IV	CATATAN KHUSUS / SYARAT-SYARAT YANG HARUS DIPENUHI					

Jumlah seluruh Bea masuk / cukai tersebut sebesar
 Telah diterima oleh kantor Pos dan Giro dengan Nomor
 Tgl.....

.....Tgl.....
 Pejabat Hanggar

.....Tgl.....
 Petugas Pos

(.....)



PT INDONESIA
EXPRESS MAIL SERVICE

No :

Kepada

Sdr :
.....

Panggilan : Berhubung dengan sampainya suatu Express Mail Service tersebut dibawah ini
Yang telah pernah kami coba antarkan ke alamat Sdr :

No Urut	Kantor Kirim	No. Kiriman	Keterangan
1
2
3

Harap segera diambil di kantor kami pada loket.....

Mulai jam 08.00 sampai dengan 14.00 WIB

.....20....

Kepala Kantor

(.....)

