



**PROSEDUR SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA  
PT. POS INDONESIA CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Andini Hanugraheni**

**NIM. 160803101049**

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

**2019**



**PROSEDUR SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA  
PT. POS INDONESIA CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (Amd)  
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

Oleh :

**Andini Hanugraheni**

**NIM. 160803101049**

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

**2019**



**CUSTOMER SERVICE INFORMATION SYSTEM PROCEDURES AT  
PT. POS INDONESIA BRANCH JEMBER**

**REAL WORK PRACTICE REPORT**

Composed that one of rule for acquiring Ahli Madya Title  
Program Study Diploma III Management Company  
The Faculty of Ekonomik and Bussiness  
Jember University

By :

**Andini Hanugraheni**

**NIM. 160803101049**

**DIPLOMA III PROGRAM MANAJEMEN OF COMPANY  
MANAGEMENT DEPARTEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS  
JEMBER UNIVERSITY**

**2019**

**JUDUL**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA  
PROSEDUR SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA  
PT. POS INDONESIA CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Andini Hanugraheni

NIM : 160803101049

Program Studi : DIII Manajemen Perusahaan

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal : **27 Juni 2019**

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. Bambang Irawan M. Si.**

**NIP. 196103171988021001**

**Drs. NG. Krisnabudi M. Agb.**

**NIP. 196304021988021001**

Anggota,

**Dr. Intan Nurul Awwaliyah, S.E, M.Sc.**

**NIP. 197605082002122003**

Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan,

**Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., AK., CA.**

**NIP. 197107271995121001**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember” disini. Karya tulis ini disusun untuk dapat memenuhi salah satu syarat penyelesaian pendidikan Diploma Tiga (DIII) pada jurusan Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang ada disini, oleh karena itu saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., A.K.C.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Bapak Drs. Sudaryanto, MBA, Ph. D selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan
3. Bapak Drs. M. Syahrudin, MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik saya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
4. Bapak N. Ari Subagio, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing saya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
5. Bapak Dr. Bambang Irawan M.Si. , Bapak Drs. Nyoman Gede Krisnabudi M. Agb. , Ibu Dr. Intan Nurul Awwaliyah, S.E., M. Sc. selaku Dosen Penguji saya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
6. Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya dan juga terimakasih atas segala dukungan doanya disini

Penulis juga menerima segala macam kritik dan saran dari semua pihak, demi kesempurnaan laporan Praktek Kerja Nyata ini. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembacanya disini, terimakasih.

Jember, 17 Mei 2019

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 ALASAN PEMILIHAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 TUJUAN DAN KEGUNAAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>1.3 OBYEK DAN JANGKA WAKTU PELAKSANAAN</b>	
<b>PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>1.4 JADWAL PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 PROSEDUR .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Pengertian Prosedur .....	7
2.1.2 Manfaat Prosedur .....	8
2.1.3 Karakteristik Prosedur .....	8
<b>2.2 SISTEM INFORMASI .....</b>	<b>8</b>
2.2.1 Pengertian Sistem .....	8
2.2.2 Manfaat Sistem .....	9

2.2.3 Karakteristik Sistem .....	10
2.2.4 Pengertian Informasi .....	10
2.2.5 Manfaat Informasi .....	11
2.2.6 Karakteristik Informasi .....	11
<b>2.3 PELAYANAN PELANGGAN .....</b>	<b>12</b>
2.3.1 Pengertian Manajemen Pelayanan Pelanggan .....	12
2.3.2 Pengertian Pelayanan .....	13
2.3.3 Manfaat Pelayanan .....	14
2.3.4 Karakteristik Pelayanan .....	14
2.3.5 Pengertian Pelanggan .....	15
2.3.6 Pelayanan Pelanggan .....	15
<b>2.4 PROSEDUR SISTEM INFORMASI</b>	
<b>PELAYANAN PELANGGAN .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 SEJARAH PT. POS INDONESIA</b>	
<b>CABANG JEMBER .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 VISI, MISI, DAN BUDAYA</b>	
<b>PT. POS INDONESIA CABANG JEMBER .....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Visi Perusahaan .....	19
3.2.1 Misi Perusahaan .....	19
3.2.3 Budaya Perusahaan .....	20
<b>3.3 Makna Logo PT. Pos Indonesia Cabang Jember .....</b>	<b>20</b>
<b>3.4 Strategi Kinerja PT. Pos Indonesia Cabang Jember .....</b>	<b>22</b>
<b>3.5 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Jember .....</b>	<b>23</b>
<b>3.6 Penjelasan Jabatan .....</b>	<b>24</b>
<b>3.7 Kegiatan Pokok PT. Pos Indonesia Cabang Jember .....</b>	<b>26</b>

<b>BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada</b>	
<b>PT. Pos Indonesia Cabang Jember .....</b>	<b>28</b>
4.1.1 Prosedur Sistem Informasi Pencarian Data Kiriman Pos	
Dalam Negeri .....	28
4.1.2 Prosedur Sistem Informasi Pencarian Data Kiriman Pos	
Luar Negeri .....	36
4.1.3 Prosedur Sistem Informasi Pencarian Data Kiriman	
Lokal Pos .....	41
4.1.4 Prosedur Sistem Informasi Pencarian	
Data Harga Kiriman .....	47
<b>4.2 Pelaksanaan Kegiatan Selama Praktek Kerja nyata .....</b>	<b>56</b>
4.2.1 Kegiatan Melacak Harga Kiriman .....	56
4.2.2 Kegiatan Scan Surat Syarat Pengambilan	
Kiriman Pos Luar Negeri .....	58
4.2.3 Kegiatan Pembuatan Stempel	
Pada Surat Penting Pelanggan .....	59
<b>4.3 Identifikasi Permasalahan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>60</b>
<b>4.4 Alternatif Solusi Permasalahan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>61</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>



**DAFTAR TABEL**

1.1 Tabel Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata ..... 6

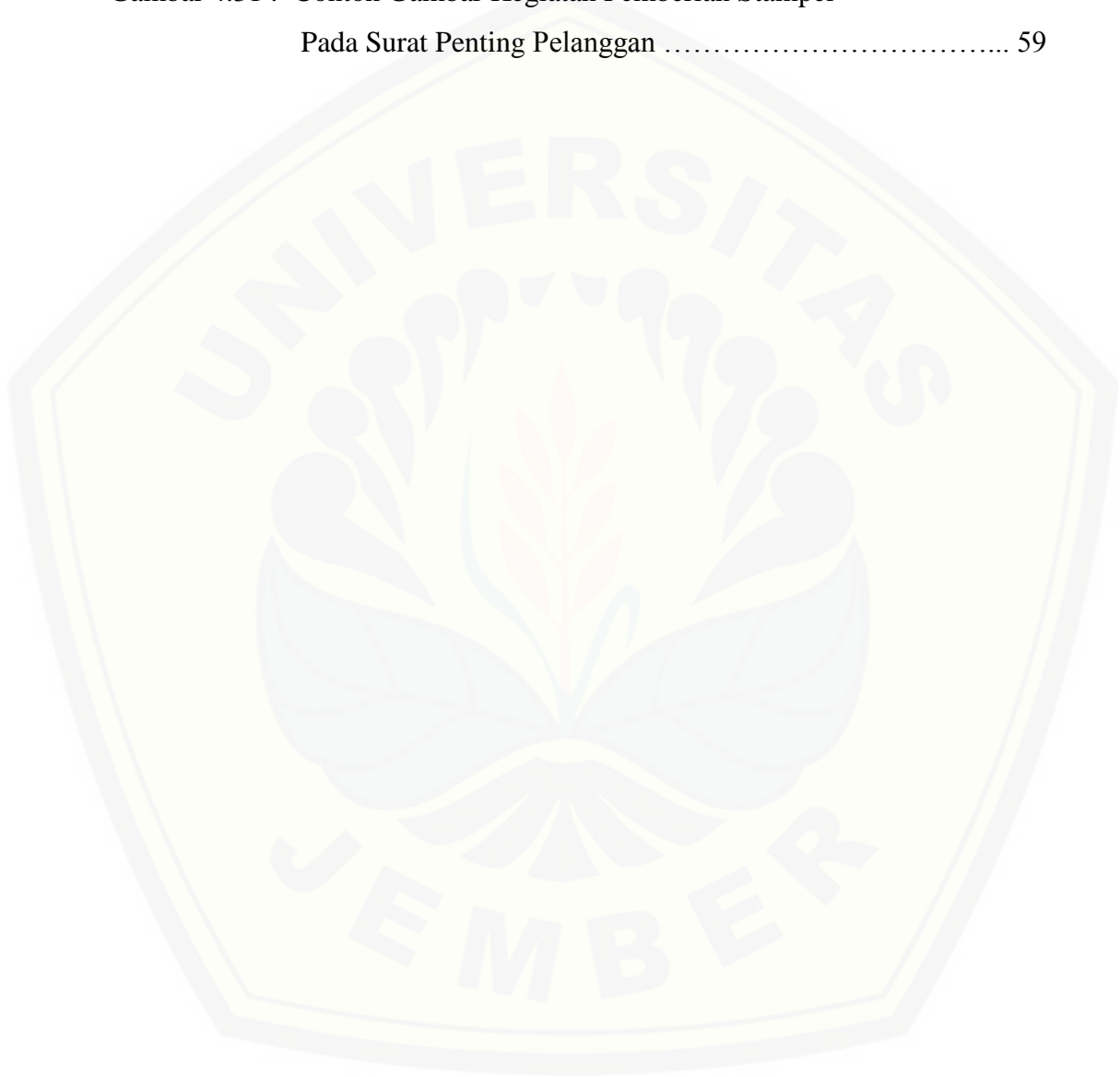


**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 : Logo Pos Indonesia Cabang Jember .....	20
Gambar 3.5 : Struktur Organisasi Pos Indonesia Cabang jember .....	23
Gambar 4.1 : Alur Prosedur Lacak Kiriman Dalam Negeri .....	29
Gambar 4.2 : Proses Komunikasi Dengan Pelanggan Mengenai Permasalahan Pada Kirimannya .....	30
Gambar 4.3 : Penelusuran Alamat Web Kiriman Pos Dalam Negeri .....	31
Gambar 4.4 : Penelusuran Halaman Awal Web Pencarian Kiriman Pos Dalam Negeri .....	32
Gambar 4.5 : Penelusuran Halaman Kedua Web Pencarian Kiriman Pos Dalam Negeri .....	33
Gambar 4.6 : Penelusuran Halaman Ketiga Web Pencarian Kiriman Pos Dalam Negeri .....	34
Gambar 4.7 : Proses Komunikasi Untuk Menyampaikan Data Informasi Yang Dibutuhkan Pelanggan .....	35
Gambar 4.8 : Alur Prosedur Lacak Kiriman Luar negeri .....	36
Gambar 4.9 : Proses Komunikasi Dengan Pelanggan Mengenai Permasalahan Kirimannya .....	37
Gambar 4.10 : Penelusuran Alamat Web Pencarian Kiriman Pos Luar Negeri .....	38
Gambar 4.11 : Penelusuran Halaman Kedua Web Pencarian Kiriman Pos Luar Negeri .....	39
Gambar 4.12 : Proses Komunikasi Untuk Menyampaikan Data Informasi Yang Dibutuhkan Pelanggan .....	40
Gambar 4.13 : Alur Prosedur Lacak Kiriman Lokal Pos .....	41

Gambar 4.14 : Proses Komunikasi Dengan Pelanggan Mengenai Permasalahan Kirimannya .....	42
Gambar 4.15 : Penelusuran Halaman Alamat Web Pencarian Kiriman Lokal Pos .....	43
Gambar 4.16 : Penelusuran Halaman Awal Web Pencarian Kiriman Lokal Pos .....	44
Gambar 4.17 : Penelusuran Halaman Kedua Web Pencarian Kiriman Lokal Pos .....	45
Gambar 4.18 : Proses Komunikasi Untuk Menyampaikan Data Yang Dibutuhkan Pelanggan .....	46
Gambar 4.19 : Alur Prosedur Lacak Harga Kiriman Pos .....	47
Gambar 4.20 : Proses Komunikasi Dengan Pelanggan Mengenai Permasalahan Kirimannya .....	48
Gambar 4.21 : Penelusuran Halaman Alamat Web Pencarian Harga Kiriman Pos .....	49
Gambar 4.22 : Penelusuran Halaman Awal Web Pencarian Harga Kiriman Pos .....	50
Gambar 4.23 : Penelusuran Halaman kedua Web Pencarian Harga Kiriman Pos .....	51
Gambar 4.24 : Penelusuran Halaman Ketiga Web Pencarian Harga Kiriman Pos .....	52
Gambar 4.25 : Penelusuran Halaman Keempat Web Pencarian Harga Kiriman Pos .....	53
Gambar 4.26 : Penelusuran Halaman Kelima Web Pencarian Harga kiriman Pos .....	54
Gambar 4.27 : Proses Komunikasi Untuk Menyampaikan Data Yang Dibutuhkan Pelanggan .....	55
Gambar 4.28 : Contoh Gambar Kegiatan Melacak Harga Kiriman .....	56

Gambar 4.29 : Contoh Gambar Proses Komunikasi Menyampaikan Hasil Pelacakan Harga Kiriman Pos .....	57
Gambar 4.30 : Contoh Gambar Scan Surat Syarat Pengambilan Kiriman Pos Luar Negeri .....	58
Gambar 4.31 : Contoh Gambar Kegiatan Pemberian Stempel Pada Surat Penting Pelanggan .....	59



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata .....	70
Lampiran 2. Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata .....	71
Lampiran 3. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata .....	72
Lampiran 4. Lanjutan Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata .....	73
Lampiran 5. Laporan Hasil Penilaian Praktek Kerja Nyata .....	74
Lampiran 6. Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata .....	75
Lampiran 7. Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata .....	76
Lampiran 8. Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata .....	77
Lampiran 9. Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata .....	78
Lampiran 10. Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata .....	79
Lampiran 11. Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata .....	80
Lampiran 12. Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata .....	81
Lampiran 13. Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata .....	82
Lampiran 14. Lanjutan kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata .....	83









## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Alasan Pemilihan Judul**

Seiring dengan perkembangan zaman yang ada saat ini, terlihat semakin berkembangnya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan juga terlihat semakin berkembangnya Badan Usaha Milik Swasta di dunia ini. Setiap perusahaan tersebut, mereka masing-masing memiliki standart prosedur sistem informasi pelayanan pelanggan yang berbeda-beda satu sama lainnya disini. Setiap perusahaan yang ada, mereka dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan dunia yang terlihat semakin berkembang setiap tahunnya. Sehingga, perusahaan harus benar-benar dapat terlihat lebih cepat dan lebih tanggap lagi untuk mampu mendapatkan pengetahuan terbaru mengenai bagaimana prosedur sistem informasi pelayanan pelanggan yang baru dan tentu saja terlihat berbeda dengan prosedur sistem informasi pelayanan pelanggan sebelumnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, sistem informasi membuat pelayanan pelanggan terlihat lebih efisien dan terlihat lebih efektif. Tidak perlu menunggu waktu lama untuk menyimpan atau mengirim data-data penting perusahaan. Dengan adanya sebuah sistem informasi juga dapat membuat kinerja perusahaan terlihat lebih sempurna.

PT. Pos Indonesia Cabang Jember merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di dalam bidang jasa pos (jasa pengiriman) nya, baik pengiriman via dalam negeri maupun pengiriman via luar negeri, PT. Pos Indonesia Cabang Jember dapat melakukan kedua jalur jasa-jasa pengiriman itu dengan baik.

Saat ini PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang berpusat di Jalan Sudirman no.5 juga dapat melakukan penerapan sistem jasa pelayanan COD (cash on delivery) bagi pemula calon wirausahawan, sistem ini berlaku bagi setiap kalangan yang telah memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) disini, di dalam sistem ini pelanggan (masyarakat) mendapatkan rekening khusus dari Pos Indonesia Cabang Jember tersebut. Selain itu pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember juga dapat melakukan pembuatan rekening koran untuk dapat memberikan informasi secara menyeluruh mengenai jumlah pengeluaran dan jumlah pemasukan keuangan dengan mudah dimanapun dan kapanpun itu, sehingga dapat lebih memudahkan wirausahawan yang ada disini untuk melakukan kegiatan bisnisnya dengan baik.

PT. Pos Indonesia Cabang Jember memiliki visi untuk dapat menjadi penyedia sarana sistem jasa pelayanan informasi tentang pengiriman kiriman pelanggan (masyarakat) dan juga PT. Pos Indonesia Cabang Jember memiliki visi untuk dapat menjadi tempat pengiriman kiriman terbaik kelas dunia yang peduli terhadap kenyamanan seluruh pelanggan (masyarakat), sesuai dengan prosedur konsep bisnis yang ada di dalam perusahaan. Sehingga, PT. Pos Indonesia Cabang Jember dapat mencapai misinya untuk dapat membuat pelanggan (masyarakat) baik lokal maupun non lokal terlihat lebih loyalitas lagi terhadap penggunaan jasa pengiriman yang ada disini.

Setiap perusahaan yang ada disini, di dalam menjalankan segala aktivitas kerjanya tidak pernah terlepas dari tujuan utamanya untuk mendapatkan keuntungan (laba) yang terlihat maksimal. Berhasil tidaknya suatu perusahaan di dalam menjalankan tujuannya tersebut, bergantung

pada kemampuan manajemen perusahaan yang baik didalam segala bentuk perencanaannya, pelaksanaan penerapannya, dan juga didalam segala bentuk pengawasannya dari berbagai macam bidang kegiatan yang ada didalam perusahaan tersebut. Sehingga untuk dapat merealisasikan tujuan yang ada di dalam perusahaan peningkatan kualitas sistem informasi yang terdapat pada pelayanan pelanggan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan itu sendiri merupakan suatu langkah kegiatan untuk melayani pelanggan (masyarakat) dengan memberikan segala macam olahan pesan secara langsung maupun tidak langsung melalui sebuah sistem jejaring sosial yang terbentuk dari sebuah situs data tertentu di dalam perusahaan. Di dalam pelayanan pelanggan, penyampaian informasi-informasi yang terdapat didalam sistem informasi perusahaan harus dapat disalurkan dengan baik kepada pelanggan (masyarakat) Pos Indonesia Cabang Jember yang ada dengan memberikan bebrapa pelayanan prima didalamnya untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (masyarakat) dalam penggunaan jasa pengiriman kiriman yang ada pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

Berdasarkan dengan uraian yang ada di atas, maka di dalam penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini, untuk itu saya mengambil pemilihan judul mengenai **“Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember”**.

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

- a. Untuk dapat mengetahui prosedur sistem informasi pelayanan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember
- b. Untuk dapat mempraktikkan pelaksanaan Sistem Informasi pelayanan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember

### **1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Dapat mendapatkan pengalaman praktis bagaimana dunia kerja secara nyata
  2. Mampu menerapkan dan membandingkan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan
  3. Sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

## **1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata**

Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang berpusat di Jalan Sudirman no.5 Jember, Jawa Timur.

### 1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan atau  $\pm 144$  jam kerja efektif, berdasarkan ketetapan Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, menyesuaikan jam kerja pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember, sebagai berikut ini :

- a. Senin – Kamis : 07.30 – 15.00
- b. Juma't – Sabtu : 07.30 – 13.00
- c. Istirahat : 12.00 – 13.00 (Senin – Kamis)  
: 12.00 – 13.00 (Juma't – Sabtu)
- d. Minggu : Libur

### 1.4 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata tertera pada tabel 1.1, sebagai berikut ini :

Tabel 1.1 (Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata) :

No	Nama Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu ke-			
		1	2	3	4
1.	Mengurus surat ijin (PKN) kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember	x			
2.	Perkenalan dengan pimpinan beserta karyawan	x			
3.	Penjelasan dan pengarahan tentang gambaran umum dari instansi PT. Pos Indonesia Cabang Jember dan tugas-tugas (PKN)	x	x		
4.	Pelaksanaan (PKN) serta pengumpulan data untuk penyusunan Tugas Akhir	x	x	x	x
5.	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing secara periodik	x	x	x	x
6.	Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN)				x

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Prosedur

#### 2.1.1 Pengertian Prosedur

Sedarmayanti (2009:134) di dalam buku yang berjudul “Manajemen Perkantoran”, mendefinisikan bahwa prosedur adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas.

Setelah itu, pada kesempatan lainnya Ismail Masya (1994:74) di dalam buku yang berjudul “Teori Prosedur”, mendefinisikan bahwa prosedur adalah rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan berupa urutan waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang dilakukan secara berulang-ulang.

Dan juga, Mulyadi (2011:13) di dalam buku yang berjudul “Sistem Akuntansi”, mendefinisikan bahwa prosedur adalah suatu kegiatan krekial, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu perusahaan yang dibuat untuk menjamin penanganan transaksi perusahaan secara seragam yang terjadi berulang-ulang.

Berdasarkan tentang pengertian-pengertian di atas , dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan urutan-urutan kinerja kegiatan yang melibatkan beberapa orang di dalam suatu perusahaan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama, sehingga tujuan-tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat terealisasikan dengan sempurna.

### 2.1.2 Manfaat Prosedur

Di dalam suatu kinerja perusahaan, prosedur sangatlah bermanfaat bagi pihak pelayanan informasi di dalam perusahaan maupun bagi pihak penerima pelayanan informasi di luar perusahaan.

Winardi (1992:6) di dalam buku yang berjudul “Manajemen Perkantoran”, mendefinisikan bahwa manfaat prosedur, diantaranya sebagai berikut ini :

- a. Dapat mengurangi kemungkinan timbulnya kesalahan-kesalahan di dalam menjalankan sebuah tugas yang ada di perusahaan
- b. Dapat mencapai ketepatan dan kecermatan pekerja di dalam perusahaan

### 2.1.3 Karakteristik Prosedur

Sebuah prosedur tentu saja memiliki karakteristik atau ciri-ciri tertentu di dalamnya. Sedarmayanti (2009:135) di dalam buku yang berjudul “Manajemen Perkantoran”, mendefinisikan karakteristik prosedur diantaranya adalah sebagai berikut ini :

- a. Prosedur harus dinyatakan secara tertulis dan disusun sistematis
- b. Harus terlihat selaras dengan kebijakanpimpinan di dalam perusahaan
- c. Rangkaian kalimat yang ada di dalam prosedur harus dapat memberikan makna yang jelas untuk dapat menciptakan kegiatan kerja yang lebih efisien
- d. Prosedur perusahaan harus dapat diinformasikan secara sistematis kepada seluruh pihak perusahaan



## 2.2 Sistem Informasi

### 2.2.1 Pengertian Sistem

Amsyah (2001:27) di dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Sistem Informasi”, mengemukakan bahwa sitem merupakan bagian penting yang saling berhubungan untuk membentuk suatu kesatuan atau suatu organisasi.

Lalu pengertian selanjutnya, Burch dan Strater (1974:9) di dalam bukunya yang berjudul “information systems”, mendefinisikan bahwa suatu sistem dapat dirumuskan sebagai setiap kumpulan bagian-bagian atau subsistem-subsistem yang di satukan, yang di rancang untuk mencapai suatu tujuan.

Maka menurut pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan bagian penting yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan yang terdiri dari subsistem-subsistem yang di satukan.

### 2.2.2 Manfaat Sistem

Winardi (1992:16) di dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Perkantoran Sistem dan Prosedur”, mendefinisikan bahwa sistem memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut ini :

- a. Efektivitas perencanaan dan pengawasan di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik
- b. Keputusan-keputusan penting di dalam setiap perusahaan dapat dinilai dengan tepat

### 2.2.3 Karakteristik Sistem

Hartono (1993:3), mendefinisikan sistem memiliki beberapa karakteristik di dalamnya, diantaranya sebagai berikut ini :

a. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang terlihat saling bekerjasama membentuk suatu kesatuan

b. Batas Sistem

Batas sistem ini menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut. Batas sistem merupakan sesuatu tempat yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya

c. Penghubung Sistem

Merupakan media penghubung antara subsistem satu dengan subsistem yang lainnya. Dengan penghubung sistem ini, sistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk suatu kesatuan

### 2.2.4 Pengertian Informasi

Azhar Susanto (2004:46) di dalam bukunya yang berjudul “Sistem Informasi Akuntansi” mendefinisikan bahwa informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.

Lalu pada kesempatan lainnya, George R. Terry, Ph.D., (19962:21) di dalam bukunya yang berjudul “Office Management and Control” mendefinisikan

bahwa informasi merupakan data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil pengolahan data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna dan dapat memberikan manfaat.

#### 2.2.5 Manfaat Informasi

Engkos Kosasih (2006:130-131) di dalam bukunya yang berjudul “Cerdas Berbahasa Indonesia”, mendefinisikan beberapa manfaat informasi, diantaranya sebagai berikut ini :

- a. Meningkatkan pengetahuan atau kemampuan pengguna
- b. Mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan
- c. Menggambarkan keadaan sesuatu hal atau peristiwa yang terjadi

#### 2.2.6 Karakteristik Informasi

Engkos Kosasih (2006:130-131) di dalam bukunya yang berjudul “Cerdas Berbahasa Indonesia”, mendefinisikan bahwa informasi memiliki beberapa karakteristik, diantaranya adalah sebagai berikut ini :

- d. Informasi harus terlihat relevan dan bermanfaat bagi pemakainya
- e. Informasi harus mampu terlihat akurat, memiliki makna yang jelas di dalamnya
- f. Informasi harus terlihat konsisten dengan tidak ada perubahan yang tidak benar di dalamnya

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan bagian subsistem-subsistem penting yang dirancang dan disatukan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu.

## **2.3 Pelayanan Pelanggan**

### **2.3.1 Pengertian Manajemen Pelayanan Pelanggan**

Di dalam suatu perusahaan, manajemen pelayanan pelanggan terlihat sangatlah berpengaruh, dapat memudahkan pihak pelayanan pelanggan perusahaan untuk dapat memberikan prosedur pelayanan pelanggan yang benar-benar sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada di dalam perusahaan. Berikut ini beberapa pendapat para ahli mengenai manajemen pelayanan pelanggan, diantaranya adalah sebagai berikut ini :

Kasmir (2017:64) di dalam bukunya yang berjudul “Customer Services Excellent”, mendefinisikan manajemen pelayanan merupakan kemampuan perusahaan melakukan pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Lalu pada kesempatan lainnya Saefullah (2007:11) di dalam buku yang berjudul “Customer Service”, mendefinisikan manajemen pelayanan merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan merupakan kemampuan perusahaan di dalam melakukan kegiatan pelayanan prima untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kasmir (2017:47) di dalam buku yang berjudul “*Customer Service Excellent*”, mendefinisikan pelayanan prima merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau kepada sesama karyawan perusahaan”. Kegiatan pelayanan prima benar-benar sangatlah berpengaruh di dalam perusahaan ini, untuk sebuah pencapaian tujuan perkembangan perusahaan yang lebih baik dari sebelumnya, pada tahun-tahun berikutnya. Sehingga, walaupun bisnis-bisnis jasa yang sama berkembang baik di dunia ini, PT. Pos Indonesia Cabang Jember dapat bersaing dengan baik dan tidak mengalami kegagalan dalam berbisnis.

### 2.3.2 Pengertian Pelayanan

Suparlan (2000:35) mendefinisikan pelayanan merupakan sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Selanjutnya pada kesempatan yang lain Moenir (2005:47) di dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” mendefinisikan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Maka menurut pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan berupa materi maupun non materi

melalui aktivitas orang lain secara langsung maupun tidak langsung untuk dapat mengatasi masalahnya itu sendiri.

### 2.3.3 Manfaat Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu saja akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan itu sendiri. Kasmir (2017:124) di dalam bukunya yang berjudul “Customer Services Excellent”, mendefinisikan manfaat pelayanan diantaranya sebagai berikut ini :

- a. Untuk persahabatan dan pergaulan
- b. Menyenangkan pelanggan
- c. Membujuk pelanggan nasabah
- d. Mempertahankan pelanggan nasabah
- e. Membina dan menjaga hubungan dengan pelanggan
- f. Berusaha menarik pelanggan nasabah lainnya

### 2.3.4 Karakteristik Pelayanan

Lupiyadi (2001:147) kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, salah satunya adalah dengan melakukan pendekatan kualitas pelayanan yang telah banyak dijadikan acuan di dalam riset pemasaran, yaitu dengan melakukan pendekatan model SERVQUAL (*Service Quality*) diantaranya sebagai berikut ini :

- a. Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang akurat misalnya, dengan memberikan sikap yang simpatik dan memiliki etika baik yang sama kepada setiap pelanggan
- b. Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang memiliki ketanggapan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas

#### 2.3.5 Pengertian Pelanggan

Definisi pelanggan adalah orang yang menjadi pengguna jasa di dalam produk yang dimiliki perusahaan. Dan tidak hanya sekali menggunakan produk jasa perusahaan namun secara berangsur-angsur atau secara berkali-kali.

Nasution (2004:102) mendefinisikan pelanggan suatu perusahaan merupakan orang yang membeli dan menggunakan produk yang ada di dalam perusahaan.

#### 2.3.6 Pelayanan Pelanggan

Sehingga dapat di simpulkan bahwa, pelayanan pelanggan merupakan sebuah interaksi secara langsung maupun tidak langsung untuk memberikan data-data informasi kepada sebuah konsumen atau sebuah pelanggan yang ada.

## 2.4 Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan

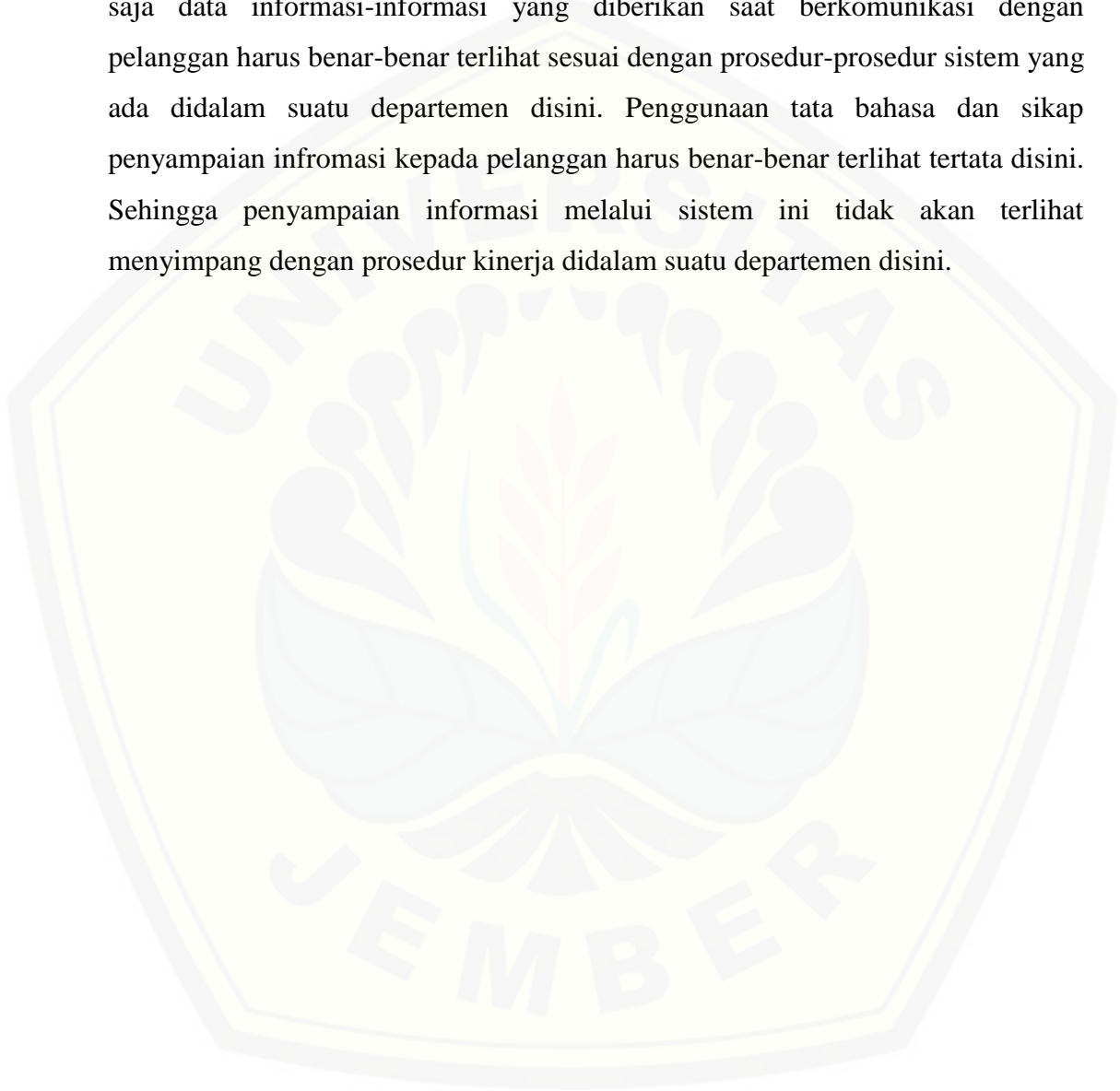
Prosedur Sistem Informasi pelayanan pelanggan merupakan urutan kinerja perusahaan dengan berupa kumpulan bagian-bagian subsistem berbentuk data yang penting untuk mencapai sebuah tujuan utama perusahaan dengan melakukan kegiatan memberikan data-data pengetahuan informasi suatu departemen yang berguna kepada setiap pelanggan pengguna jasa, dengan data yang ada didalam sebuah sistem teknologi sebuah departemen melalui sebuah interaksi yang nyata antara kedua belah pihak, baik pihak pemberi informasi maupun bagi pihak penerima.

Dalam bidang pelayanan pelanggan yang paling menonjol dan yang paling cepat dirasakan oleh penerima layanan informasi melalui sistem ini adalah bagaimana keterampilan yang dimiliki pelaksananya disini. Mereka inilah yang akan membawa “bendera” terhadap kesan atas baik-buruknya pelayanan yang ada didalam suatu departemen. Sehingga data informasi yang diberikan melalui sistem yang ada pada pelayanan departemen harus benar-benar jelas dan harus tersusun secara sistematis secara keseluruhan didalamnya. Salah satu unsur yang paling fundamental dari pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pekerja departemen secara terus-menerus melalui sebuah pelatihan-pelatihan yang ada didalam sebuah departemen disini.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang baik didalam sebuah kinerja departemen disini. Sehingga pelanggan (masyarakat) akan tetap bertahan lama menggunakan jasa yang telah diberikan perusahaan yang ada disini. Kepuasan pelanggan benar-benar ditentukan oleh kualitas performa pelayanan dilapangan,



sehingga kualitas komunikasi yang baik benar-benar dibutuhkan disini dan tentu saja data informasi-informasi yang diberikan saat berkomunikasi dengan pelanggan harus benar-benar terlihat sesuai dengan prosedur-prosedur sistem yang ada didalam suatu departemen disini. Penggunaan tata bahasa dan sikap penyampaian informasi kepada pelanggan harus benar-benar terlihat tertata disini. Sehingga penyampaian informasi melalui sistem ini tidak akan terlihat menyimpang dengan prosedur kinerja didalam suatu departemen disini.



### **BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Sejarah PT. Pos Indonesia Cabang Jember**

PT. Pos Indonesia Cabang Jember merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di dalam bidang pelayanan pos. Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia terlihat begitu panjang, Kantor Pos pertama kali di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W. Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang melakukan kegiatan perdagangan dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak saat itulah, pelayanan jasa pos didirikan untuk dapat mengemban peran fungsi jasa pelayanan pos kepada publik.

Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, empat tahun kemudian Pos Indonesia membuka cabang di Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya, dan rute perjalanan pos kala itu, melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia, dengan memanfaatkan jejaring insfrastruktur yang dimilikinya. Jejaring insfrastruktur yang ada dalam Pos Indonesia saat ini telah mencapai sekitar 100 persen kota/kabupaten, hamper 100 persen kecamatan, 42 kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil yang ada di Indonesia.

Mengenai sejarah pembentukan dari PT. Pos Indonesia di Batavia (sekarang Jakarta), selanjutnya pada tahun 1875. Dinas Pos disatukan dengan Dinas Telegrap dengan status jawatan dengan nama Posten Telegrafdienst.

Pada tahun 1877 Dinas Pos Pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara Internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU). Pada 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 di peringati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

Jika mengamati perkembangan zaman, sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro). Selanjutnya, pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang di tegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan Dinas Pos dan Giro baik untuk hubungan dalam negeri maupun luar negeri. Dan selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum, pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

### **3.2 Visi, Misi, dan Budaya PT. Pos Indonesia Cabang Jember**

#### **3.2.1 Visi Perusahaan**

Adapun visi perusahaan jasa ini adalah menjadi perusahaan pos terpercaya dengan sarana komunikasi terbaik kelas dunia, sehingga dapat memberikan pelayanan jasa pengiriman terbaik bagi masyarakat di seluruh dunia.

#### **3.2.2 Misi Perusahaan**

Adapun misi perusahaan jasa ini, diantaranya adalah sebagai berikut ini :

1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk dapat menyediakan pelayanan yang efisien dan tepat waktu
2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang nyaman, aman, dan memiliki kontribusi dengan baik dengan seluruh pihak yang ada di dalam suatu perusahaan

### 3.2.3 Budaya PT. Pos Indonesia Cabang Jember

Nilai-nilai utama budaya yang ada di dalam PT. Pos Indonesia Cabang Jember, diantaranya sebagai berikut ini :

1. Berusaha mencapai yang terbaik dengan dapat menjadi tempat jasa pos terbaik di seluruh dunia
2. Menjunjung tinggi semangat kerjasama tim di dalam suatu perusahaan Pos Indonesia Cabang Jember
3. Bertanggung jawab penuh terhadap pihak-pihak yang berkepentingan, baik pihak dalam maupun pihak luar perusahaan Pos Indonesia Cabang Jember

### 3.3 Makna Logo PT. Pos Indonesia Cabang Jember



Gambar 3.1 : Logo Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Jember, 2018

Logo merupakan sebuah simbol yang menunjukkan citra, visi, dan misi dari suatu departemen tersebut. Logo menggambarkan sebuah jati diri perusahaan tersebut, menggambarkan tujuan-tujuan, prinsip-prinsip, serta ideologi yang dimiliki oleh suatu departemen tersebut. Berikut ini adalah penjelasan arti dari logo Pos Indonesia Cabang Jember yang ada disini, diantaranya adalah sebagai berikut ini :

1. Gambar Merpati yang ada didepan gambar bola dunia tersebut melambangkan bahwa diharapkan Pos Indonesia dapat menguasai (memimpin) usaha perposan ini hingga mencapai dunia Internasional
2. Bola dunia yang ada dibelakang merpati tersebut melambangkan adanya hubungan Pos Indonesia bersifat Internasional yang bersifat kekal
3. Warna jingga yang terdapat pada bola dunia dan merpati disana melambangkan bahwa Pos Indonesia memiliki arti penting yang perlu diperhatikan
4. Tulisan pos Indonesia dengan tipografi bold ini melambangkan bahwa untuk memberikan ketegasan terhadap identitas perusahaan dan memberikan ketegasan terhadap identitas Negara

### **3.4 Strategi Kinerja PT. Pos Indonesia Cabang Jember**

PT. Pos Indonesia Cabang Jember ini berencana meningkatkan kualitas bisnis perusahaan, untuk itu perusahaan telah mempersiapkan anggaran dalam jumlah yang besar. Namun sayangnya, PT. Pos Indonesia Cabang Jember enggan untuk memberikan penjelasan mengenai jumlah dana yang dipersiapkan.

Direktur Informasi dan Teknologi PT.Pos Indonesia, Charles Sitorus mengatakan bahwa, setidaknya ada dua strategi yang dapat dilakukan oleh pihak Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini agar bisa menjadi sebuah departemen yang berkualitas disini. Dengan meningkatkan kualitas finansial teknologi disini, PT.Pos Indonesia Cabang Jember meningkatkan kualitas terbaik pelayanan konsumennya disini . PT.Pos Indonesia Cabang Jember menciptakan beberapa aplikasi mobile disini untuk dapat meningkatkan pendapatan didalam sebuah departemen yang ada disini.

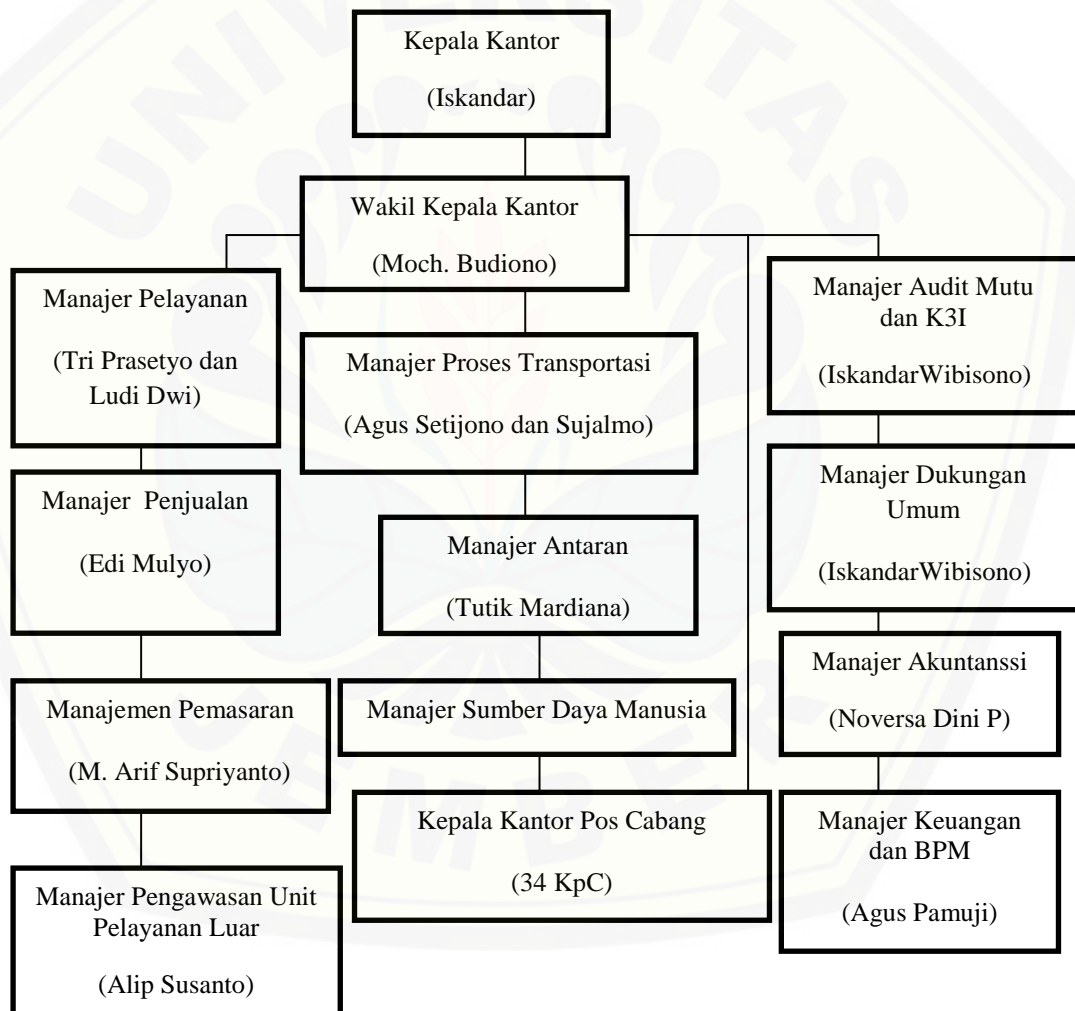
Pembayaran BPJS, pembayaran pajak, pembayaran listrik, pembayaran air dan pulsa, pembayaran uang online shop ditempat dengan menggunakan sistem COD yang telah disediakan oleh pihak PT.Pos Indonesia Cabang Jember yang ada disini, selain itu untuk pengambilan uang pensiunan dini juga dapat dilakukan pada sebuah departemen yang ada disini.

Saat ini, PT. Pos Indonesia Cabang Jember memiliki sekitar 50.421 agen pospay yang tesebar diseluruh Indonesia. Dengan pospay masyarakat dapat mengirim dan menerima uang melalui sebuah sistem agen M-Pospay tersebut disini. Namun yang membedakan disini, sistem tersebut membuat pelanggan Pos Indonesia Cabang Jember tidak perlu banyak waktu untuk datang ke sebuah departemen disini.

Selain itu, PT. Pos Indonesia Cabang Jember menargetkan meningkatkan jumlah pengiriman barang hingga 25%. Target tersebut benar-benar terlihat sangat realistis disini, sehingga departemen yang ada disini menciptakan jaringan yang lebih luas lagi untuk mengantar semua kiriman-kiriman barang kepada masyarakat yang ada disini.

### 3.5 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Jember

Struktur ketenagakerjaan didalam sebuah departemen merupakan sebuah gambaran jelas tentang hubungan kerja yang terjadi didalam sebuah departemen disini. Berikut ini struktur ketenagakerjaan yang ada pada Pos Indonesia Cabang Jember, diantaranya adalah sebagai berikut ini :



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Pos Indonesia Cabang Jember

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2018

: Dmk KD.112/DIRUT/0917/25September2018

### 3.6 Penjelasan Jabatan

1. Kepala Kantor
  - a. Sebagai pimpinan tertinggi PT.Pos Indonesia Cabang Jember dan sebagai pimpinan beliau bertanggung jawab penuh terhadap keberhasilan jalannya seluruh kegiatan didalam suatu departemen Pos Indonesia Cabang Jember disini
  - b. Mewakili direksi PT. Pos Indonesia Cabang Jember dalam hubungan dengan pihak luar
2. Wakil Kepala Kantor
  - a. Memantau semua kegiatan yang ada didalam departemen Pos Indonesia Cabang Jember
  - b. Mengumpulkan data kegiatan didalam departemen Pos Indonesia Cabang Jember
3. Manajer Pelayanan
  - a. Memastikan pelayanan SOP telah berjalan baik yang terdapat pada tempat pelayanan pelanggan
  - b. Melakukan verifikasi transaksi harian pada layanan keuangan
4. Manajer Penjualan
  - a. Melakukan evaluasi lapangan
  - b. Merancang strategi dan teknik penjualan bagi staff penjualan
  - c. Mengkoordinir dan memeriksa hasil penjualan yang telah dilakukan oleh pihak staff penjualan
5. Manajer Pemasaran dan Pengembangan outlet
  - a. Memproses pengiriman jasa dan tarifnya sesuai dengan perjanjian kerja sama yang telah disepakati departemen disini
  - b. Mencari pelanggan yang ingin menggunakan jasa pelayanan yang ada di Pos Indonesia Cabang Jember disini



6. Manajer Proses Transportasi
  - a. Memeriksa dan mengawasi jalannya distribusi pengiriman pos
  - b. Mengkoordinir alur distribusi
  - c. Membuat dan mengirimkan laporan mengenai keluar masuknya transportasi pengangkut dan memastikan berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada pada Pos Indonesia Cabang Jember disini
7. Manajer Antaran
  - a. Menyusun pola operasi antaran surat, dan antaran paket pos
  - b. Memastikan pelaksanaan pengiriman surat dan paket pos sesuai dengan standart operasional yang ada didalam suatu departemen yang ada disini
8. Manajer Sumber Daya Manusia
  - a. Mempersiapkan dokumen yang diperlukan kepala kantor dan membuat konsep surat menyurat untuk diperiksa dan ditandatangani oleh pihak kepala kantor
  - b. Melakukan rekrutmen karyawan sesuai dengan persetujuan departemen Pos Indonesia cabang Jember disini
9. Manajer Pengawasan
  - a. Mengawasi jalannya proses pengumpulan surat, paket, maupun mengawasi jalannya proses keuangan pada loket serta menangani pelanggan (masyarakat) sesuai dengan peraturan yang ada pada departemen Pos Indonesia cabang Jember disini

10. Manajer Audit Mutu dan Manajemen Resiko

- b. Mengatasi kebijakan audit, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan fungsi audit didalam suatu departemen PT.Pos Indonesia Cabang Jember
- c. Menguji seluruh manajemen departemen sesuai dengan prosedur Pos Indonesia cabang Jember

11. Manajer Akuntansi

- a. Melakukan penyusunan laporan keuangan berserta menyusun neraca laba dan rugi yang ada pada laporan keuangan PT. Pos Indonesia Cabang Jember
- b. Melakukan pencatatan laporan keuangan melalui sistem

12. Manajer Keuangan

- a. Mengawasi dan mempersiapkan gaji para karyawan
- b. Mengatur arus kas masuk dan keluar yang ada pada PT. Pos indonesia Cabang Jember dengan prinsip yang tepat

**3.7 Kegiatan Pokok PT. Pos Indonesia Cabang Jember**

PT. Pos Indonesia Cabang Jember merupakan perusahaan yang bergerak didalam bidang jasa dalam pengantaran paket barang. Kegiatan pokok PT. Pos Indonesia cabang Jember itu sendiri terdapat dua macam diantaranya adalah jasa pengiriman surat dan paket dan juga melayani jasa keuangan dengan sistem pembayaran ditempat. Berikut ini penjelasan kegiatan pokok yang terdapat pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember, diantaranya adalah sebagai berikut ini :

a. Jasa Pengiriman Paket dan Surat

Kegiatan pokok pengiriman surat dan paket diantaranya adalah sebagai berikut ini:

- a. Melayani jasa Pos Biasa dalam negeri maupun luar negeri
- b. Melayani Jasa Pos Express dalam negeri maupun luar negeri
- c. Melayani Jasa Pos Kilat khusus dalam negeri maupun luar negeri

b. Jasa Keuangan

Kegiatan pokok jasa keuangan disini diantaranya adalah sebagai berikut ini :

- 1.Melayani pembayaran lewat M-PosPay
- 2.Melayani pengiriman wesel Pos Instan
- 3.Melayani transfer uang melalui Giro Pos
- 4.Melayani jasa Western Union
- 5.Melayani sistem transfer uang melalui channelling Bank

## BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan laporan ini dan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada Pelayanan Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang terhitung dari tanggal 1 Februari 2019 sampai dengan tanggal 17 Maret 2019, dapat diperoleh beberapa manfaat pengetahuan baru yang didapat didalamnya yang benar-benar terlihat sangat berguna untuk bekal kegiatan penulisan pada Laporan Tugas Akhir yang saya kerjakan disini, dengan judul yang telah saya pilih mengenai Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Alasan saya memilih judul tersebut, sebab saya ingin mengetahui bagaimana kinerja sistem informasi yang ada pada Pelayanan Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dan saya ingin mengetahui bagaimana urutan-urutan prosedur yang ada di dalam sistem informasi Pelayanan Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

PT. Pos Indonesia Cabang Jember merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di dalam bidang jasa pelayanan pos (jasa pengiriman), selain itu PT. Pos Indonesia Cabang Jember juga membuka jasa pelayanan COD (*cash on delivery*) bagi pemula wirausahawan, untuk dapat memudahkan pelanggan Pos melakukan pembayaran online shop di tempat sesuai dengan keinginan pelanggan disini.

Di dalam sistem informasi yang terdapat pada Pelayanan Pelanggan memiliki beberapa prosedur di dalamnya, dan semuanya terlihat saling berkaitan satu sama lainnya. Beberapa pemaparan materi mengenai Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan, diantaranya sebagai berikut ini :

1. Prosedur

Merupakan urutan-urutan kinerja kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama dan melibatkan beberapa orang di dalam suatu perusahaan

2. Sistem Informasi

Merupakan sebuah interaksi antara orang dan teknologi untuk dapat mendukung proses bisnis yang ada di dalamnya dengan memberikan data-data yang berguna bagi penerimanya

3. Pelayanan Pelanggan

Merupakan sebuah interaksi secara langsung maupun tidak langsung untuk memberikan data-data informasi yang sesuai dengan data-data informasi kepada konsumen atau kepada pelanggan yang ada

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan merupakan urutan kinerja perusahaan berupa kumpulan-kumpulan subsistem berbentuk data yang penting untuk mencapai sebuah tujuan utama perusahaan, dengan melakukan kegiatan memberikan data-data yang berguna secara langsung kepada pihak yang tengah menggunakan jasa yang ada pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

Berikut ini beberpa kinerja Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan yang terdapat pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember, sebagai berikut ini :

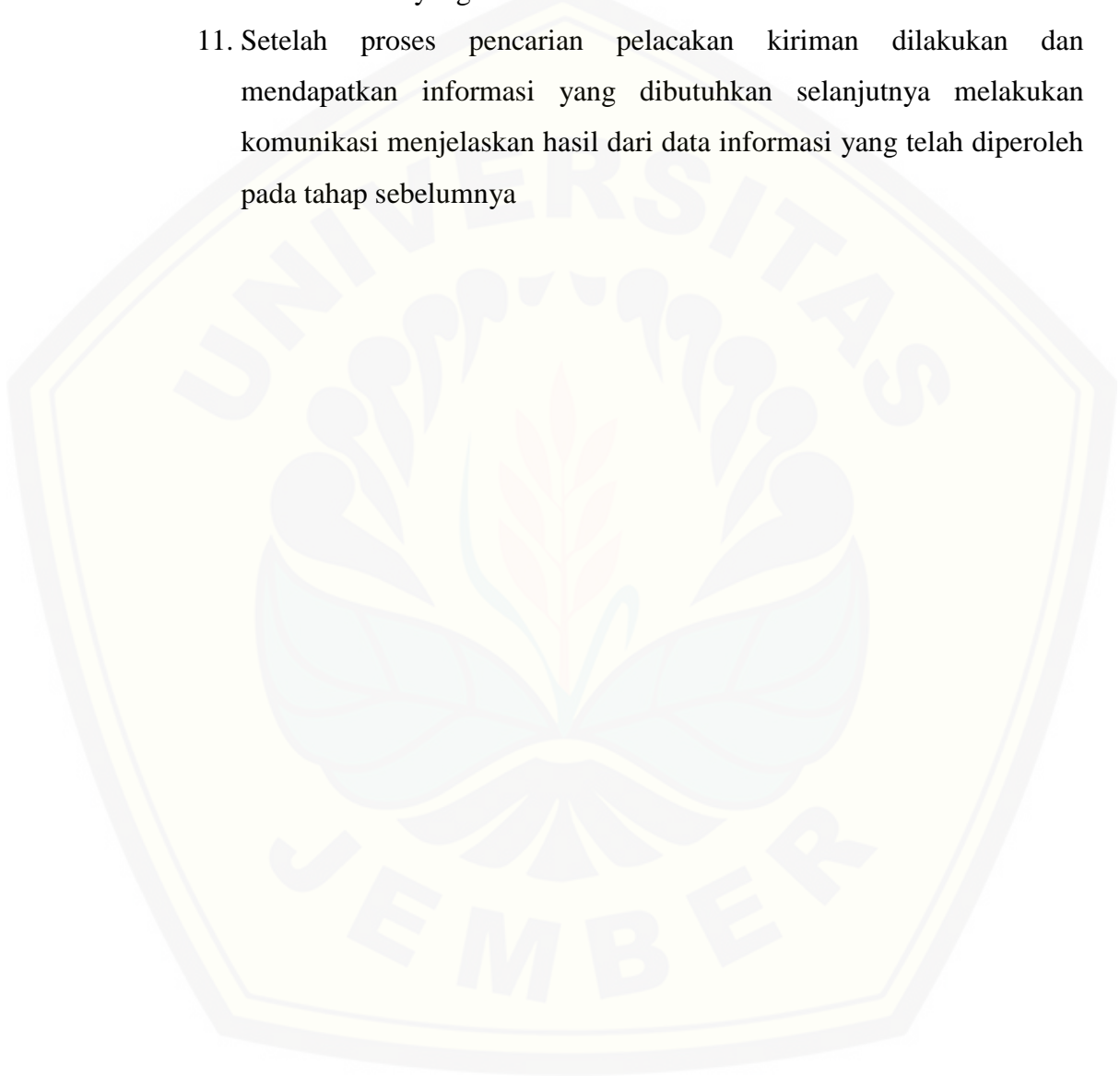
1. Prosedur Sistem Informasi Pecarian Data Kiriman Pos Dalam Negeri

- a. Menyambut pelanggan yang datang pada Pelayanan Pelanggan
- b. Menanyakan permasalahan yang dialami dengan meminta informasi mengenai jumlah nomor resi yang ada pada kirimannya

- c. Membuka layanan pelayanan aplikasi IMS dengan kode angka yang tersedia pada sistem informasi Pelayanan Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Jember
  - d. Melakukan pengisian ID dan Pasword Pelayanan Pelanggan IMS yang telah disediakan lalu login
  - e. Setelah masuk, klik tabel lacak kiriman yang ada pada web IMS disini lalu memberikan jumlah nomor resi untuk mendapatkan informasi yang diinginkan pelanggan
  - f. Setelah proses pencarian pelacakan kiriman dilakukan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan selanjutnya melakukan komunikasi menjelaskan hasil dari data informasi yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya
2. Prosedur Sistem Informasi Pencarian Data Kiriman Pos Luar Negeri
- a. Menyambut pelanggan yang datang pada Pelayanan Pelanggan
  - b. Menanyakan permasalahan yang dialami dengan meminta informasi mengenai jumlah nomor resi yang ada pada kirimannya
  - c. Membuka aplikasi Pelayanan Pelanggan EMS Indonesian Post
  - d. Mengisi kolom pada sisi kanan web EMS dengan Nomor resi pelanggan
  - e. Setelah proses pencarian pelacakan kiriman dilakukan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan selanjutnya melakukan komunikasi menjelaskan hasil dari data informasi yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya

3. Prosedur Sistem Informasi Pencarian Data Kiriman Lokal Pos
  1. Menyambut pelanggan yang datang pada Pelayanan Pelanggan
  2. Menanyakan permasalahan yang dialami dengan meminta informasi mengenai jumlah nomor resi yang ada pada kirimannya
  3. Membuka aplikasi yang telah disediakan pada layar monitor Pelayanan Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Jember lalu login
  4. Mengisi kolom yang terdapat pada sisi kiri monitor Pelayanan Pelanggan dengan jumlah nomor resi kiriman pelanggan lalu enter
  5. Setelah proses pencarian pelacakan kiriman dilakukan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan selanjutnya melakukan komunikasi menjelaskan hasil dari data informasi yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya
  
4. Prosedur Sistem Informasi Pencarian Data Harga Kiriman Pos
  1. Menyambut pelanggan yang datang pada Pelayanan Pelanggan
  2. Menanyakan permasalahan yang dialami dengan meminta informasi mengenai jumlah nomor resi yang ada pada kirimannya
  3. Membuka web posindonesia.co id yang telah disediakan PT. Pos Indonesia Cabang Jember
  4. Mengisi ID dan password Pelayanan Pelanggan lalu login
  5. Membuka aplikasi all program pada monitor Pelayanan Pelanggan
  6. Klik Kiriman Pos pada aplikasi web posindonesia.co.id
  7. Klik backsheet kiriman Pos pada aplikasi posindonesia.co.id
  8. Klik F1 untuk mengisi tujuan pengiriman pada aplikasi posindonesia.co.id
  9. Klik F2 untuk mengisi berat aktual pada aplikasi posindonesia.co.id

10. Klik jenis kiriman lalu pilih jenis kiriman paket atau jenis kiriman surat lalu data yang dibutuhkan ada disini
11. Setelah proses pencarian pelacakan kiriman dilakukan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan selanjutnya melakukan komunikasi menjelaskan hasil dari data informasi yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya





**DAFTAR PUSTAKA**

- Sedarmayanti, 2009. Manajemen Perkantoran,  
Yogyakarta : Erlangga.
- Ismail Masya, 1994. Teori Prosedur,  
Yogyakarta : Erlangga.
- Mulyadi, 2011. Sistem Akuntansi,  
Yogyakarta : Erlangga.
- Winardi, 1992. Manajemen Perkantoran,  
Yogyakarta : Erlangga.
- Hartono, Jogiyanto. 1993. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis,  
Yogyakarta : Andi.
- Brurch dan Strater, 1974. Informations System.  
Yogyakarta : Erlangga.
- Azhar Susanto, 2004. Sistem Informasi Akuntansi.  
Jakarta : Erlangga.
- George R. Terry, 1962. Office Management and Control.  
Jakarta Utara : Erlangga.
- Engkos Kosasih, 2006. Cerdas Berbahasa Indonesia.  
Jakarta Utara : Erlangga.
- Moenir, 2005. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.  
Jakarta Utara : Erlangga.
- Kasmir, 2017. Customer Service Excellent.  
Jakarta : Erlangga.
- Saefullah, 2017. Customer Service.  
Jakarta : Erlangga.
- PT.PosIndonesia.Sejarah. [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos\\_Indonesia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia)

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata



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

Nomor : 0194/UN.25.1.4/PM/2019  
 Lampiran : Satu Bendel  
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**  
 09 Januari 2019

Yth. Pimpinan Kantor Pos Indonesia 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).

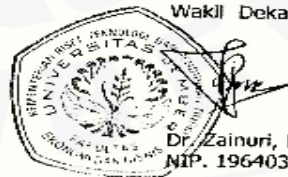
Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Andhini Hanugraheni	160803101049	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 01 Februari 2019 - 17 Maret 2019

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 2 : Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata



**POS INDONESIA**

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

---


No : 330 /Umum/SDM/31/0319  
 Lamp : -  
 Perihal : Ijin PKN di Kantor Pos Jember

Kepada :  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas Jember  
 Di Jember

1. Menunjuk Surat Saudara No. 0194/UN.25.1.4/PM/2019 tanggal 09 Januari 2019 perihal Permohonan Tempat PKN, dengan data sbb :
 

No	Nama	NIM	Program Studi
1	Andhini Hanugraheni	160803101049	Manajemen Perusahaan
2. Dengan ini PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jember menyetujui tempat PKN yang akan dilaksanakan mulai tanggal 01 Februari 2019 sampai dengan 17 Maret 2019.
3. Demikian disampaikan atas perhariantan dan kerjasama selama ini diucapkan terima kasih.

Jember, 13 Maret 2019  
 Man. SDM



**Iskandar Wibisono**  
 Nippos. 970356663

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019

Lampiran 3 : Surat Permohonan Nilai



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 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2019  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan  
Kantor Pos Jember

di –  
JEMBER

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

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I

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

Lampiran 4 : Lanjutan Surat Permohonan Nilai



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337890 – Fac. (0331) 332150  
 Jember 68121

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

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kecisiplinan		
2.	Ketertiban		
3.	Prestasi Kerja		
4.	Kesopanan		
5.	Tanggung Jawab		

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : Andini Hanugraheni  
 N I M : 160803101049  
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : Tri Prasetyo Andi Widodo SE  
 Jabatan : Manajer Pelayanan  
 Institusi : Kantor Pos 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

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2019

Lampiran 5 : Laporan Hasil Penilaian Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337980 – Fac. (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	85	
2.	Ketertiban	85	
3.	Prestasi Kerja	87	
4.	Kesopanan	85	
5.	Tanggung Jawab	87	

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : Andini Hanugraheni  
 NIM : 160803101049  
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : Tri Prasetyo Andi Widodo SE  
 Jabatan : Manajer Pelayanan  
 Institusi : Kantor Pos Jember  
 Tanda Tangan dan  
 Stempel Lembaga :

*Tri Prasetyo AW.*  
 NIPOS 90281090



**PEDOMAN PENILAIAN**

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

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang jember, 2019

Lampiran 6 : Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata



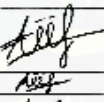

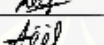



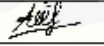

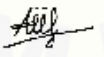

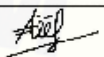

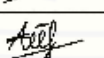

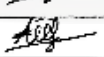

**DAFTAR KEHADIRAN MAHASISWA PRAKTEK KERJA NYATA  
PADA POS INDONESIA CABANG JEMBER**

Jalan PB. Sudirman no.5 Jember

Telp : ( 0331) 487414










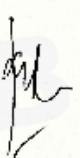


NAMA : ANDINI HANUGRAHENTI

NIM : 160803101049

TANGGAL	TANDA TANGAN		KETERANGAN KEGIATAN
	Peserta	Pembina	
1 Februari 2019			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan perkenalan kepada pihak pembimbing magang pada Kantor Pos Indonesia Cabang Jember dan melakukan perkenalan dengan pihak pelayananan pelanggan konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> <li>- Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> </ul>
2 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
3 Februari 2019			Hari Libur (Minggu)
4 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
5 Februari 2019			Hari Libur (Tahun Baru Imlek 2570)
6 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
7 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
8 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
9 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak Pos Indonesia

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019




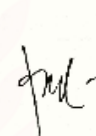
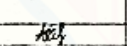




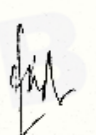
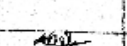

Lampiran 7 : Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata

			Cabang Jember -Membantu mencari paketan barang konsumen melalui web pengecekan lacak kiriman Pos Indonesia Cabang Jember
10 Februari 2019			Hari Libur (Minggu)
11 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencari paketan barang konsumen melalui web pengecekan lacak kiriman Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan Pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
12 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencari paketan barang konsumen melalui web Pengecekan lacak kiriman Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-Pospay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencari data harga paketan pengiriman barang bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencetakkan rekening koran konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
13 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu pengecekan pencarian nomor resi konsumen yang hilang dari barang kiriman nya -Membantu melakukan pengecekan data konsumen yang tidak ingat dengan rekening M-Pos Paynya dan membantu pengecekan username yang tertera pada aplikasi web M-Pospaynya
14 Februari 2019			Sakit

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019























Lampiran 8 : Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata

15 Februari 2019			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> <li>-Membantu mencari paketan barang konsumen melalui web pengecekan track kiriman Pos Indonesia Cabang Jember</li> <li>-Membantu melakukan Pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> </ul>
16 Februari 2019			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> <li>-Membantu mencari paketan barang konsumen melalui web pengecekan track kiriman Pos Indonesia Cabang Jember</li> <li>-Membantu melakukan Pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> </ul>
17 Februari 2019			Hari Libur (Minggu)
18 Februari 2019			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> <li>-Membantu pengecekan pencarian nomor resi konsumen yang hilang dari barang kiriman nya</li> <li>-Membantu melakukan pengecekan data konsumen yang tidak ingat dengan rekening M-Pos Paynya dan membantu pengecekan username yang tertera pada aplikasi web M-Pospaynya</li> </ul>
19 Februari 2019			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember</li> <li>-Membantu pengecekan pencarian nomor resi konsumen yang hilang dari barang kiriman nya</li> <li>-Membantu melakukan pengecekan data konsumen yang tidak ingat dengan rekening M-Pos Paynya dan membantu pengecekan username yang tertera pada aplikasi web M-Pospaynya</li> </ul>
20 Februari 2019			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Membantu memuliskan catatan</li> </ul>





















Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019

Lampiran 9 : Lanjutan Daftar Kehadiran Praketek Kerja Nyata

			laporan nomor resi barang kiriman COD M-PosPay yang belum diterima konsumen -membantu melakukan penyelesaian CCH (masalah keluhan konsumen) pada Web yang ada pada situs program Kantor Pos Indonesia Cabang Jember
21 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
22 Februari 2019			-Membantu mencari data harga pengiriman barang dari suatu tempat satu ke tempat lainnya
23 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencari data harga pengiriman barang dari suatu tempat satu ke tempat lainnya
24 Februari 2019			Hari Libur (Minggu)
25 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencetakkan rekening koran konsumen Pos indonesia Cabang Jember
26 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencetakkan rekening koran konsumen Pos indonesia Cabang Jember
27 Februari 2019			-Membantu memberikan stempel Pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencetakkan rekening koran konsumen Pos indonesia Cabang Jember
28 Februari 2019			Sakit
1 Maret 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu mencari paketan barang konsumen melalui web pengecekan track kiriman Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan Pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019

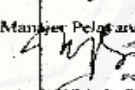
Lampiran 10 : Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata

2 Maret 2019			Cabang Jember -Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
3 Maret 2019			Hari Libur (Minggu)
4 Maret 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
5 Maret 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
6 Maret 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
7 Maret 2019			Hari Libur (Hari Raya Nyepi)
8 Maret 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
9 Maret 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
10 Maret 2019			Hari Libur (Minggu)
11 Maret 2019			-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019

Lampiran 11 : Lanjutan Daftar Kehadiran Praktek Kerja Nyata

	<i>Aisy</i>		atan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
12 Maret 2019	<i>Aisy</i>	<i>Jan</i>	-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
13 Maret 2019	<i>Aisy</i>	<i>Jan</i>	-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
14 Maret 2019	<i>Aisy</i>	<i>Jan</i>	-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
15 Maret 2019	<i>Aisy</i>	<i>Jan</i>	-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
16 Maret 2019	<i>Aisy</i>	<i>Jan</i>	-Membantu memberikan stempel pos pada pihak konsumen Pos Indonesia Cabang Jember -Membantu melakukan pembuatan rekening M-PosPay bagi konsumen Pos Indonesia Cabang Jember
17 Maret 2019	<i>Aisy</i>	<i>Jan</i>	Hari Libur (Minggu)

Mengetahui :  
 Anggota Pelaksana  
  
 Tri Prasetyo Andri Widyada S.P.  
 NPM: 060221000

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember, 2019

Lampiran 12 : Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata



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

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

Menerangkan bahwa :

Nama : ANDINI HANUGRAHENTI  
 NIM : 160803101049  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Jurusan : Manajemen  
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
 SISTEM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KANTOR POS INDONESIA CABANG JEMBER

(Revisi)

“ Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada Pos Indonesia  
 Cabang Jember ”

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
N. Arie Subagio, S.E., M.Si.	19731109 200003 1 002	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 31 Januari 2019. 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, 18 Juli 2019  
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNJ

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

**CATATAN :**

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

Lampiran 13 : Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Buto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telp (0311) 837990 Fax (0311) 312150  
Email fe@ujember.ac.id

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


Nama : ANDINI HANUGRAHANI  
NIM : 180803101049  
Program Studi : Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan PKN : SISTEM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KANTOR POS  
INDONESIA CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing  
TMT\_Persetujuan : N. Arre Subagio, S.E., M.Si.  
Perpanjangan : 18 Februari 2019 s/d 18 Juli 2019  
: 18 Juli 2019 s/d 18 September 2019

NO.	TGL KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	18 Maret 2019	Judul beserta materi yang ada pada bab 1	1. [Signature]
2.	21 Maret 2019	Bantuan Judul beserta materi bab 2 yang terbaru	2. [Signature]
3.	25 Maret 2019	Bab 1 (ACC) -> Lanjut Bab 2	3. [Signature]
4.	11 April 2019	Revisi Bab dua (penambahan materi)	4. [Signature]
5.	14 April 2019	Bab 2 (ACC) -> Lanjut Bab 3	5. [Signature]
6.	22 April 2019	Bab 3 (ACC) -> Lanjut Bab 4	6. [Signature]
7.	4 Mei 2019	Revisi Bab 4 (1) (Perbaikan Pelebaran bab dan penambahan dan pengurangan dan baru pada bab)	7. [Signature]
8.	8 Mei 2019	Revisi Bab 4 (2) (penambahan flowchart/alasan atau pada Bab 4)	8. [Signature]
9.	9 Mei 2019	Konsultasi mengenai penjelasan flowchart (ditanya atau bab 4)	9. [Signature]
10.	14 Mei 2019	Revisi Bab 4 (3) (penambahan ke bab Bab 4 masalah kegiatan selama PKN, identifikasi masalah khusus)	10. [Signature]
11.	24 Mei 2019	BAB 4 (ACC) -> BAB 5	11. [Signature]
12.		BAB 5 (ACC) -> bidang	12. [Signature]
13.			13. [Signature]
14.			14. [Signature]
15.			15. [Signature]
16.			16. [Signature]
17.			17. [Signature]
18.			18. [Signature]
19.			19. [Signature]
20.			20. [Signature]
21.			21. [Signature]
22.			22. [Signature]

Sumber : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember, 2019

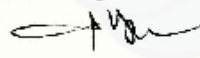
Lampiran 14 : Lanjutan Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boko Kotak Pos 159 Jember 68121  
 Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332150  
 Email : feb@unj.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  
  
 Des. Sudarwanto, MBA., Ph.D.  
 NIP. 19910408 199103 1 001.

Jember, 20 Mei 2019  
 Dosen Pembimbing  
  
 N. Ang Subagio, S.E., M.Si.  
 NIP. 19731109 200003 1 002

