



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN PENGOLAHAN DAN PENDISTRIBUSIAN PAKET
PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER**

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

Oleh :

MOHAMAD FEDY IRWANTO

NIM : 160803101004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2019



THE REAL WORKING PRACTICE REPORT
IMPLEMENTATION OF PROCESSING AND PACKAGES DISTRIBUTION
AT PT. POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER REGION

Proposed as one of the requirements to earn a Diploma III Manajemen Company

Management Major Economic and Business Faculty

Jember University

By :

MOHAMAD FEDY IRWANTO

NIM : 160803101004

STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN COMPANY
MANAGEMENT MAJORS

ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY

JEMBER UNIVERSITY

2019

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN PENGOLAHAN DAN PENDISTRIBUSIAN PAKET
PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Mohamad Fedy Irwanto

NIM : 160803101004

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

1 April 2019

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

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : MOHAMAD FEDY IRWANTO
NIM : 160803101004
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PELAKSANAAN PENGOLAHAN DAN
PENDISTRIBUSIAN PAKET PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER

Jember, 10 Maret 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D.

NIP. 196604081991031001

Drs. Marmono Singgih, M.Si.

NIP. 19660904 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya, sehingga laporan ini dapat di selesaikan dengan baik serta lancar.

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, bapak Jemain dan ibu Mislah yang telah memberi saya semangat dan bimbingan serta Doa dalam penyusunan Laporan ini, terimakasih banyak.
2. Kakak kandung saya Sri Utami yang selalu memberi arahan terbaik sarta memberi pandangan-pandangan dan tegas menegur jikalau saya melakukan kesalahan, terima kasih banyak.
3. Untuk Kakek dan Nenek yang selalu ikhlas dan sabar mendidik ku dan selalu mendoakan yang terbaik.
4. Untuk Om dan Tante yang selalu memberi penambahan wawasan dalam penyusunan Laporan ini.
5. Untuk sahabat dan teman – teman yang selalu ikhlas menolong dan selalu ada saat saya butuh bantuan.

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. “Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. AL – Insyirah,6-8)

“Jangan takut untuk melangkah, karena jarak 1000 mill di mulai dengan langkah pertama”

“Waktu kamu sangat terbatas, jangan membuang waktu kamu dengan hidup di dalam kehidupan orang lain”

(Steve Jobs)

“Bila kau cemas dan gelisah akan sesuatu, masuklah ke dalamnya sebab ketakutan menghadapinya lebih mengganggu dari pada sesuatu yang kau takuti sendiri.”

(Ali bin Abi Thalib)

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahaan hati dan perasaan yang tulus kami panjatkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan berkah – nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D., sebagai Ketua Jurusan Progam Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Drs. Sunardi, M.M. dan Bpk Tatok, S.E.,M.Si. sebagai Dosen Wali Mahasiswa yang telah membimbing saya.
4. Bapak Drs. Marmono Singgih, M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar dan ikhlas membimbing saya.
5. Dr. Deasy Wulandari S.E., M.Si. dan Drs Eka Bambang Gusminto M.M. Serta Drs. Muhammad Syaharudin M.M. Selaku dosen penguji yang sabar serta iklas mamberi arahan.
6. Kedua orang tua saya, bapak Jemain dan ibu Mislah yang telah memberi saya semangat dan bimbingan serta Doa dalam penyusunan Laporan ini, terimakasih banyak.

7. Untuk teman-teman Prodi D3 Manajemen Perusahaan terima kasih banyak telah ikut hadir membantu dalam penyusunan Laporan ini.
8. Teman-teman magang Faiga dan Raiga terima kasih banyak telah memberi bantuan serta kekompakan dalam pelaksanaan magang di kantor pos cabang jember.
9. Teman-teman kontrakan The BGX yang selalu memberi bantuan dalam penyusunan laporan ini serta semangat.
10. Terimakasih buat temen seperjuangan Aldi dan Faiga, Rayga, Robith serta Yudi atau biasa di panggil memet yang selalu memberi semangat serta bantuan dalam penyusunan laporan ini.
11. Bu Aan dan Pak Dodik selaku kepala Manajemen Antaran di PT Pos Indonesia cabang Jember yang telah memberi ilmu serta arahan dan pengalaman saya ucapkan terimakasih banyak.
12. Para pegawai Kantor Pos Cabang Jember yang telah menyambut dan menerima kedatangan saya dengan bahagia dan ikhlas.

Jember , 18 Juni 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iError! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	iError! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined. ii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Alasan Pemilihan Judul	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	Error! Bookmark not defined.
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .	Error!
Bookmark not defined.	
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Pelaksanaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengolahan	7
2.3 Pendistribusian	7

2.3.1	Definisi Distribusi.....	7
2.3.2	Saluran Distribusi	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Bentuk- Bentuk Distribusi.....	10
2.3.4	Fungsi Fungsi Distribusi	10
2.3.5	Tingkat Saluran Distribusi.....	11
2.3.6	Distribusi Jasa.....	12
2.4	Pengertian Pos dan Pengertian Paket Pos.....	13
2.4.1	Pengertian Pos.....	13
2.4.2	Pengertian Paket Pos	13
BAB III.....		15
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		15
3.1	Sejarah Kantor Pos	15
3.1.1	Latar Belakang Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember	16
3.1.2	Kedudukan PT, Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember	16
3.1.3	Visi, Misi dan Logo PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember	17
3.1.4	Tugas dan Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero)	19
3.2	Struktur Organisasi.....	20
3.2.1	Deskripsi Jabatan.....	22
3.2.2	Kantor Pos Cabang	26
3.2.3	Standart Sikap Layanan PT. Pos Indonesia (Persero)	27
3.2.4	Produk PT. Pos Indonesia (Persero)	28
3.2.5	Karakteristik Paket dan Surat PT. Pos Indonesia (Persero)	31
3.3	Kegiatan Pokok PT. Pos Indonesi (Persero) Cabang Jember	34
3.4	Kegiatan Bagian Yang Di Pilih Pada Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Dan Surat	35
BAB IV.....		36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Prosedur Pelaksanaan Pengolahan dan Pendistribuasian Paket.....	36
4.1.1	Alur Pelaksanaan Distribusi Pengiriman Paket dan Surat pada PT. Pos Indonesia (Persero)	37
4.1.2	Prosedur Pengaduan Keluhan Akibat Keterlambatan Datangnya Paket....	48

4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata Pada PT. Pos Indonesia (Persero)	
Cabang Jember	56
4.2.1 Membantu Proses Scan Barcode Paket Pos	56
4.2.2 Melakukan Input Data Retur Kiriman	56
4.2.3 Membantu Melacak Jejak Keberadaan Kiriaman Paket Dan Surat	57
4.3 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	58
4.3.1 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	58
4.3.2 Alternatif Solusi	59
BAB V	60
KESIMPULAN	60
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Logo PT. Pos Indonesia (Persero)	18
Gambar 3.2	: Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember.....	21
Gambar 4.1	: <i>Flow Chart</i> Pengiriman Paket	37
Gambar 4.2	: Entry Data Pelanggan	38
Gambar 4.3	: Contoh Dokuman Manifest Search	40
Gambar 4.4	: Contoh Carik Pp 9	41
Gambar 4.5	: Contoh Carik R 7	42
Gambar 4.6	: Dokumen Carik R 7 Terima	43
Gambar 4.7	: Dokuman Manifest Kiriman	45
Gambar 4.8	: Resi Kiriman Berhasil Ke Penerima	46
Gambar 4.9	: Panggilan Untuk Penerima	47
Gambar 4.10	: Aktifitas <i>Reporting</i>	47
Gambar 4.11	: Prosedur Pengaduan Keluhan dan Penanganannya	49
Gambar 4.12	: Form Keluhan Kiriman Pos Website Resmi PT. Pos Indonesi ..	51
Gambar 4.13	: Form Konfirmasi Keluhan Pelanggan Website Resmi PT. Pos Indonesia (Persero)	51
Gambar 4.14	: Website Resmi PT. Pos Indonesia	53
Gambar 4.15	: Resi Pengiriman Pada Paket Pos	56
Gambar 4.16	: Bukti Terima Kiriman (reture)	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata4



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 4 : Lanjutan Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 5 : Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 6 : Surat Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 7 : Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 8 : Lanjutan Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Berbagai kemajuan pesat yang terjadi di industri barang dan jasa mau tidak mau mensyaratkan perusahaan untuk berkembang sejalan dengan kemajuan tersebut, yang berarti operasional organisasi kian menjadi kompleks. Perkembangan tersebut tak lepas dari ilmu pengetahuan teknologi. Selain itu transportasi juga merupakan salah satu unsur penunjang utama dalam proses operasional organisasi maupun perusahaan. Transportasi mempunyai peranan yang sangat vital, dalam hal ini transportasi yang dimaksud adalah pengangkutan. Tanpa adanya pengangkutan menimbulkan konsekuensi yang fatal bagi sebuah perusahaan, karena dapat dipastikan perusahaan tersebut akan mengalami hambatan dalam pertumbuhannya dan kerugian sebab tidak dapat memasarkan barang-barang yang telah diproduksinya. Tidak hanya perusahaan saja yang terkena dampaknya, tetapi bagi setiap orang yang akan mengirim suatu barang juga.

PT.Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN di Indonesia yang mengolah jasa hantaran pos nasional dengan tujuan profit oriented. PT. Pos Indonesia (Persero) ternyata di era sekarang dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat. Untuk menjaga kelancaran dan kemajuan jalannya bisnis, maka harus mampu bersaing dengan maksimal. Salah satu cara adalah dengan bisa memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu cara yang bisa dilakukan adalah memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, aman serta nyaman. Kegiatan pengolahan dan pendistribusian hantaran dalam hal ini paket pos perlu dikelola dengan sistem yang bagus dan profesional agar menghasilkan pelayanan prima. Tujuan dari pelayanan prima tersebut yang diterapkan pada pengiriman barang dalam negeri maupun luar negeri adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa pengiriman barang. Dengan adanya pelayanan prima di PT. Pos Indonesia (Persero) maka kehidupan masyarakat bisa semakin maju dan mudah dalam mengirimkan barang-barang dalam negeri.

Selain itu juga PT. Pos Indonesia (Persero) juga banyak kerja sama dengan perusahaan besar lainnya dalam bidang pengiriman paket, surat ataupun giro, bahkan banyak bekerja sama dengan rumah sakit dalam hal pengiriman keperluan rumah sakit. Karena selain perusahaan milik negara atau (BUMN)PT. Pos Indonesia (Persero) juga banyak keunggulan – keunggulan dari para pesaingnya di antaranya cabang perusahaan yang menyebar luas ke seluruh Indonesia sehingga memudahkan konsumen untuk mengirim atau menerima paket atau surat, bila terjadi kehilangan PT. Pos Indonesia akan mengganti sesuai dengan harga barang berbeda dengan para pesaing yang mengganti dengan banyak ongkos kirim. Jadi dengan banyaknya keunggulan tersebut membuat PT. Pos Indonesia (Persero) tetap eksis hingga sekarang.

Bedasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulisan tugas akhir melalui praktek nyata ini di tunjukan untuk mengetahui proses pengolahan dan pendistribusian paket pada perusahaan milik pemerintah di jember yakni PT. Pos indonesia sehingga memberikan tujuan dan manfaat dalam kegiatan praktek nyata tersebut :

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan - tujuan yang ingin di capai dalam melakukan praktek kerja nyata ini meliputi :

- a. Untuk mengetahui prosedur pengolahan dan pendistribusian paket pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Jember.
- b. Membantu pelaksanaan pengolahan dan pendistribusian paket pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Jember.
- c. Mengidentifikasi permasalahan pengolahan dan pendistribusian paket pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk memperoleh pengalaman praktis dan mengenal dunia kerja secara nyata.
- b. Menambah pengetahuan dan keterampilan kerja.

- c. Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Jember yang beralamatkan di Jl. PB Sudirman, Pagah, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dalam jangka waktu Praktek Kerja Nyata adalah lebih 144 jam efektif atau selama kurang lebih satu bulan setengah, yaitu mulai tanggal 21 Januari sampai dengan 09 Maret 2019. Pelaksanaan PKN dilakukan pada setiap hari kerja dengan jam kerja sebagai berikut:

- | | | |
|----|---------------|-----------------|
| a. | Senin – Jumat | : 07.30 – 15.00 |
| | Istirahat | : 12.00 – 13.00 |
| | Pulang | : 15.00 |
| b. | Sabtu | : 07.30 – 14.00 |
| c. | Minggu | : Libur |

1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan praktek kerja nyata di laksanakan di PT. Pos Indonesia cabang Jember sejak tanggal 21 Januari s/d 9 Maret lebih kurang selama satu bulang setengah sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember dan sudah menyesuaikan dengan jadwal lembaga atau instansi yang di tempati . Jadwal pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata (magang) seperti yang tertera di tabel

1.1

Adapun pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Kantor Besar Jember 2019,

No	Kegiatan	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1.	Perkenalan dan penempatan objek PKN	X							
2.	Melaksanakan PKN sesuai dengan yang		X	X	X	X	X	X	
3.	ditugaskan Mengadakan konsultasi secara periodic dengan					X	X	X	X
4.	dosen pembimbing Menyusun hasil pelaksanaan PKN dalam laporan PKN						X	X	X

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan (Usman, 2002 : 70). Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan, Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula. Dari pengertian yang dikemukakan di atas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang.

Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses

penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan;

2. *Resouces* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan;
3. *Disposisi*, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program;
4. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (*Standar Operating Procedures*), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Keempat faktor di atas, dipandang mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara suatu faktor yang satu dan faktor yang lain. Selain itu dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu:

1. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan;
2. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan;
3. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Dari pendapat di atas dapatlah dikatakan bahwa pelaksana suatu program senantiasa melibatkan ketiga unsur tersebut.

2.2 Pengolahan

Bahasa Indonesia Edisi 1 (1988:625) memberikan pengertian tentang olah dan pengolahan adalah sebagai berikut :

1. Olah yaitu memasak (mengerjakan, mengusahakan) sesuatu (barang dsb) supaya menjadi lain atau menjadi lebih sempurna.
2. Pengolahan yaitu proses, perbuatan, cara mengolah, Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 2 (1996:701) memberikan pengertian tentang olah adalah sebagai berikut :
 - a. Olah yaitu :
 - 1) Laku; ulah; cara (melakukan sesuatu); akal (daya upaya,tipu daya)
 - 2) Perbuatan

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengolahan adalah suatu proses atau cara perbuatan mengubah/mengusahakan sesuatu menjadi lebih sempurna atau memiliki nilai guna.

2.3 Pendistribusian

2.3.1 Definisi Distribusi

Cepat atau lambat alat atau barang yang disimpan dalam gudang/tempat penyimpanan akan dikeluarkan guna didistribusikan kepada pihak yang membutuhkan. Dalam pendistribusian perlu juga diusahakan bagaimana agar pengiriman alat/barang berjalan dengan aman dan dengan biaya yang murah dalam artian pengiriman secara efektif dan efisien. Pengertian distribusi itu sendiri adalah proses yang menunjukkan penyaluran barang dari produsen sampai ke tangan masyarakat konsumen. Produsen artinya orang yang melakukan kegiatan produksi. Konsumen artinya orang yang menggunakan barang atau memakai barang/jasa dan orang yang melakukan kegiatan distribusi disebut distributor. Distribusi merupakan kegiatan ekonomi yang menjembatani kegiatan produksi dan konsumsi. Berkat distribusi barang dan jasa dapat sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian kegunaan dari barang dan jasa tersebut akan lebih

meningkat setelah dapat dikonsumsi. Dari apa yang baru saja diuraikan tampaknya bahwa distribusi turut serta meningkatkan kegunaan menurut tempatnya (place utility) dan menurut waktunya (time utility).

Distribusi Menurut Winardi (1986:299) bahwa, Saluran distribusi merupakan suatu kelompok perantara yang berhubungan erat satu sama lain dan yang menyalurkan produk-produk kepada pembeli. Menurut Atmosudirjo (1982 : 286) Distribusi adalah bidang keahlian dan kegiatan-kegiatan untuk mendekatkan barang-barang kita (commodities, merchandise) sedekatdekatnya dan ditempatkan semenarik-menariknya kepada warga masyarakat, calon-calon atau peminat pembeli, sedemikian rupa, sehingga mereka yang tadinya sudah menjadi langganan atau pemakai barang-barang merk lain mulai piker-pikir untuk membeli dan memakai barang-barang (produk) perusahaan kita. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3 (2007:270) memberikan pengertian tentang distribusi dan pendistribusian adalah sebagai berikut :

Distribusi yaitu :

- a. Pembagian barang keperluan sehari-hari kepada penduduk atau kepada pegawai, anggota tentara, polisi, dan sebagainya.
- b. Penyaluran barang kepada beberapa orang atau kebeberapa tempat.
- c. Pendistribusian yaitu pembagian, penyebaran ke tempat-tempat secara merata.

Menurut Alex (1993 : 102) Distribusi dapat didefinisikan sebagai kegiatan untuk menyalurkan atau menyampaikan barang atau jasa dari produsen ke konsumen. Secara ekonomi, kegiatan distribusi merupakan suatu upaya untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat. Dalam memutuskan saluran distribusi biasanya melibatkan:

- a. Jumlah pedagang perantara yang akan dilibatkan
- b. Bagaimana memelihara saluran-saluran komunikasi antara berbagai tingkat dari pedagang perantara

- c. Seleksi pedagang perantara yang khusus
- d. Penempatan menurut letak geografis dari persediaan barang
- e. Lokasi dari pusat-pusat distribusi

Dalam kegiatan distribusi haruslah dituntut kerjasama yang baik dari tiap pelaksanaannya agar dalam kegiatan pendistribusian tidak terjadi kendalakendala/hambatan-hambatan pada saat pendistribusian sehingga dalam kegiatan pendistribusian dapat berjalan dengan lancar. Dari berbagai pengertian di atas, bisa diambil kesimpulan bahwa distribusi merupakan suatu struktur yang menggambarkan alternatif penyampaian barang atau jasa dari produsen ke konsumen.

2.3.2 Saluran Distribusi

Menurut Kotler (2007:122) bahwa, Saluran Distribusi adalah suatu suatu perangkat organisasi yang tergantung yang dalam proses yang membuat produk atau jasa menjadi untuk di gunakan atau di konsumsi oleh konsumen atau pengguna bisnis. Menurut Warren (2003) bahwa, Saluran Distribusi adalah saluran yang di gunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang tersebut dari produsen sampai ke konsumen atau pemakai industri. Saluran ini mencakup siapa yang berpartisipasi dalam menghantarkan jasa. Menurut Lupiyoadi (2001 : 82) ada tiga partisipan dalam distribusi jasa :

- a. Penyedia jasa
- b. Intermediary/perantara
- c. Konsumen

2.3.3 Bentuk- Bentuk Distribusi

a. Distribusi Langsung

Adalah suatu metode penyimpanan barang kepada konsumen yang dilakukan sendiri dan menyeluruh oleh suatu perusahaan tanpa melalui pihak lain sebagai perantara

b. Distribusi Tidak Langsung

Adalah suatu cara menyalurkan barang dengan menggunakan jasa perantara sebagai pihak yang menjembatani hubungan antara perusahaan ke konsumen atau pelanggan.

Pemilihan bentuk distribusi ini sangat penting dan harus dilakukan secara teliti dan dengan pertimbangan yang masak, sebab kesalahan dalam pemilihan bentuk distribusi akan dapat memperlambat bahkan memacetkan usaha penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen.

2.3.4 Fungsi Fungsi Distribusi

Fungsi distribusi menurut Kotler (2001 : 168) bahwa, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian yaitu :

- a. Informasi : Pengumpulan dan penyebaran informasi riset pemasaran mengenai pelanggan, pesaing, dan pelaku lain serta kekuatan dalam lingkungan pemasaran yang potensial dan yang ada saat ini.
- b. Promosi : Pengembangan dan penyebaran komunikasi persuasif mengenai penawaran yang dirancang untuk menarik pelanggan.
- c. Negosiasi : Usaha untuk mencapai persetujuan akhir mengenai harga dan syarat lain sehingga transfer kepemilikan dapat dilakukan.
- d. Pemesanan : Komunikasi terbalik dari anggota saluran pemasaran dengan produsen mengenai minat untuk membeli.
- e. Pembiayaan : Perolehan dan alokasi dana yang dibutuhkan untuk membiayai persediaan pada tingkat saluran pemasaran yang berbeda.
- f. Pengambilan resiko : Asumsi resiko yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi saluran pemasaran tersebut.
- g. Pemilikan fisik : Kesenambungan penyimpanan dan pergerakan produk fisik dari bahan mentah sampai ke pelanggan akhir.

- h. Pembayaran : Transfer kepemilikan sebenarnya dari satu organisasi atau orang ke organisasi atau orang lain.
- i. Hak milik : Transfer kepemilikan sebenarnya dari satu organisasi atau orang ke organisasi atau orang lain.

2.3.5 Tingkat Saluran Distribusi

Saluran pemasaran dapat di karakteristik dengan jumlah tingkat saluran. Setiap perantara yang menjalankan pekerjaan tertentu untuk mengalihkan produk dan kepemilikannya agar lebih mendekati pembeli akhir bisa di sebut tingkat saluran (Thamrin, 2012 : 209) . Karena produsen dan pelanggan akhir melakukan kerja yang sama, maka keduanya merupakan bagian dari setiap saluran pemasaran. Sebuah saluran tingkat nol (juga di sebut sebagai saluran pemasaran langsung) terdiri dari sebuah produsen yang menjual secara langsung ke pelanggan akhir. Empat metode utama pemasaran langsung adalah dari pintu ke pintu, partai rumah, pos langsung dan toko yang di miliki produsen. Sebuah saluran tingkat satu terdiri dari satu perantara penjualan seperti pengecer (*retailer*). Sebuah saluran tingkat dua terdiri dari dua perantara. Dalam pasar konsumen, perantara ini umumnya adalah pedagang besar (*wholesaler*) dan pengecer. Sebuah saluran tingkat tiga terdiri dari tiga perantara. Misalnya dalam industri kemasan daging, pedagang besar menjual pada grosir yang kemudian menjualnya ke pengecer.

2.3.6 Distribusi Jasa

Konsep saluran pemasaran tidak terbatas untuk didistribusikan barang-barang. Produsen dari jasa dan ide juga menghadapi masalah dalam melakukan pengalaman dan penyebaran output untuk populasi sasaran. Para produsen ini mengembangkan “ sistem penyebaran pendidikan” dan “sistem pelayanan kesehatan”. Mereka harus menetapkan agen-agen dan lokasi-lokasi untuk menjangkau populasi yang terdistribusi secara menyebar. Menurut Daniel (2001) bahwa, Distribusi jasa memfokuskan pada tiga hal penting, yaitu :

- a. Meminimalisasi waktu tunggu
- b. Mengelola kapasitas pelayanan
- c. Meningkatkan pengiriman melalui saluran distribusi baru

Salah satu hal yang menjauhkan distribusi jasa dari distribusi fisik adalah bahwa Dalam produksi, suatu hambatan produksi dapat diobati dengan menggunakan persediaan pengaman atau jenis transportasi yang lebih cepat. Pengganti seperti itu tidak mungkin dilakukan dalam jasa. Manfaat dari suatu jasa relatif juga tidak berwujud yaitu biasanya tidak dapat melihat manfaat tersebut. Menurut David (2000 : 97) bahwa, Distribusi fisik produk berlangsung melalui berbagai titik distribusi yang ditempatkan secara geografis. Titik distribusi bisa meliputi fasilitas manufaktur, pusat distribusi, distributor, dan pengecer, atau distribusi barang perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id commit to user dapat mengalir secara langsung ke pelanggan atau melalui berbagai tingkatan seperti ditunjukkan dibawah. Sediaan disimpan di setiap lokasi berdasarkan kriteria seperti biaya, tingkat kepuasan-pelanggan yang diinginkan, dan efisiensi operasi distribusi. Distribusi fisik produk haruslah diperhitungkan dalam semua jenis lingkungan manufaktur (dibuat-untuk-stok, dibuat-atas-pesanan, dan dirakit-atas-pesanan) serta lingkungan distributor dan pengecer.

2.4 Pengertian Pos dan Pengertian Paket Pos

2.4.1 Pengertian Pos

Pengertian pos sebagai layanan lalu lintas berita, layanan lalu lintas uang, layanan lalu lintas barang dan jasa keagenan yang ditetapkan oleh badan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan Pos dan Giro (UU RI no 6 tahun 1984). Layanan yang dimiliki oleh PT Pos dan Giro awalnya masih terbatas dan belum seluruhnya menjangkau wilayah Indonesia. Bahkan pengirim dan penerimanya tidak perlu lagi menunggu terlalu lama datangnya pelayanan (jasa). Sebab kini PT Pos menyediakan layanan pengiriman sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, misalnya pengiriman pos biasa, pos kilat khusus, ataupun udara kilat.

2.4.2 Pengertian Paket Pos

Paket pos adalah kemasan yang berisi barang dengan bentuk dan ukuran tertentu. Sedangkan paket pos merupakan sarana pengiriman barang ketempat yang dituju baik dalam negeri maupun luar negeri (UU RI no 6 tahun 1984). Ketentuan yang ada dalam paket pos menurut pedoman perum pos dan giro (1987:93) adalah sebagai berikut:

- a. Si A mengirimkan paket pos melalui jalur darat maupun laut adalah:
 - 1) Paket pos dapat dikirim dalam perhubungan dalam negeri dan luar negeri.
 - 2) Paket pos dapat dikirimkan dalam perhubungan dengan negara yang diperbolehkan dinas dengan tebusan atau harga tanggungan.
 - 3) Pengiriman dapat membayar bea yang ditetapkan oleh pegawai pos kemudian dapat meminta nomer resi.
- b. Si B mengirim paket pos melalui udara adalah paket pos yang dapat dikirim dalam perhubungan dalam negeri dan luar negeri dan untuk daerah pabean Indonesia, si pengirimnya harus disertai keterangan pabean setempat.
- c. Si pengirim mengisi kartu alamat adalah semua paket pos tanpa tebusan harus disertai kartu alamat model Pp dan formulir dapat dibeli disemua kantor pos.
- d. Pembungkusan dalam paket pos harus dibungkus sedemikian rupa agar tidak mudah rusak dan menimbulkan bahaya bagi pegawai pos.
- e. Petunjuk paket pos adalah suatu petunjuk dalam suatu paket pos yang harus benar-benar diperhatikan dalam pengirimannya antara lain:
 - 1) Nama dan alamat yang jelas.
 - 2) Permintaan pengirim dengan cara pengisian kartu alamat seandainya menggunakan.

- 3) Tiap paket pos harus disediakan tempat untuk petunjuk dinas loket dan dilarang untuk membatalkan harga tanggungan atau tebusan yang telah salah satu ditulis.
- 4) Petugas loket juga melarang pengirim mengirim barang yang tidak berkenan dengan aturan yang ada di kantor pos.

Pengiriman dibagi menjadi dua yaitu: ke kantor pos lain dan ke pelanggan. Pelanggan itu sendiri dibedakan menjadi dua yaitu: pelanggan tetap dan pelanggan perorangan. Jika pelanggan tetap prosesnya melalui perjanjian kerja sama (PKS) maksudnya dengan sistem pembayaran melalui kredit maupun langsung. Sedangkan pelanggan perorangan bisa kirim sewaktu-waktu pada jam dinas melalui loket langsung. Misalkan pengiriman ekspres dari bagian pemasaran setelah dilampirkan berita terima langsung diserahkan ke bagian antaran, sedangkan proses pengiriman bisa setelah dilunasi biaya perangkong langsung diserahkan ke bagian antaran tanpa berita terima. Sedangkan proses dari kantor besar ke kantor cabang yaitu, dari kantor pemeriksa disortir sesuai dengan alamat masing-masing perkecamatan, setelah disortir dan setelah dibukukan, baru diserahkan ke bagian yang menyalurkan ke kantor cabang-cabang.

BAB III . GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Kantor Pos

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang. Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhoof pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk. Terutama bagi mereka yang datang dari dan pergi ke negeri Belanda. Sejak saat itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang di pimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini oprasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman diman sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini di tegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun bersetatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjdi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (persero). Dengan berjalanya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang per posan Indonesia dengan memanfaatkan infrastuktur jejaring yang di milikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota / kabupaten. 100 persen kecamatan dan 42 kelurahan/desa. Jadi 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia seiring dengan perkembangan informasi, kominikasi dan teknologi. Jejaring pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantor Pos online serta di lengkapi denga *electronic mobile* di berbagai kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos di

ciptakan untuk mempermudah *procecing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

3.1.1 Latar Belakang Sejarah PT . Pos Indonesia (persero) Cabang Jember

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

- a. Sifat usaha dari perusahaan adalah menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan bedasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b. Maksud perusahaan adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan keinginan hidup orang banyak, serta turut aktif melaksanakan dalam menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan dan pada umumnya.
- c. Tujuan perusahaan adalah membangun, mengembangkan dan mengesahkan pelayanan pos dan giro dalam arti seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan.

3.1.2 Kedudukan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember merupakan bagian dari pos cabang besar yang beralamatkan di JL. Sudirman No. 5 Jember kode pos 68100, jenis kantor pos cabang jember ini ialah Kantor pemeriksa yang bertanggung jawab menaungi wilayah Besuki di antaranya kantor cabang Jember, Bondowoso,

Situbondo, Banyuwangi. Yang berda di bawah naungan Regional VII Surabaya, 60004.

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

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

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Menyediakan sarana komunikasi yang handal dan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah guna menjunjung pembangunan Nasional serta memperkuat kesatuan dan keutuhan Bangsa dan Negara.
- 2) Mengembangkan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna untuk mencapai kepuasan pelanggan serta memberikan nilai tambah yang optimal bagi karyawan, pemegang saham, masyarakat dan mitra kerja.

c. Logo PT. Pos Indonesia (Persero)

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

Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki logo sebagai salah satu lambang perusahaan.



Gambar 3.1 : Logo PT. Pos Indonesia (Persero)
Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2019

Arti logo PT. Pos Indonesia (Persero)

- a. Gambar merpati yang seolah olah sedang terbang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi, melambangkan bahwa Pos Indonesia di harapkan bisa menguasai (memimpin) usaha perposan di dunia internasional.
- b. Bola dunia melambangkan perputaran dunia, kekekalan dan adanya hubungan yang terjalin antar negara (hubungan yang bersifat internasional)
- c. Warna jingga yang terdapat di gambar merpati dan bola dunia menunjukkan bahwa Pos Indonesia (warna jingga memiliki arti penting serta perlu di perhatikan, seperti yang terdapat di pembatas-pembatas

jalan, pakaian pendaki gunung, seragam para penerbang dan lain sebagainya).

- d. Tulisan “POS INDONESIA” dengan tipografi *blod* ini memberikan ketegasan identitas perusahaan dan juga identitas negara, tulisan ini berada di bawah gambar merpati yang sedang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi. Karna logo ini menunjukkan bahwa Pos Indonesia “ Untuk anda kami ada” yang di tulis dengan huruf latin (tegak bersambung) memperlihatkan keleluasaan.

3.1.4 Tugas dan Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang bisnis jasa antaran. Tujuan yang ingin di capai adalah membangun dan mengembangkan usaha pelayanan pos dan giro guna mempelancar hubungan masyarakat untuk menjunjung terlaksananya pembangunan nasional. Supaya tujuan dapat tercapai dengan baik maka PT. Pos Indonesia (Persero) seharusnya mempunya tugas dan fungsi yang jelas sehingga masyarakat atau pengguna jasa tidak kecewa dengan pelayanan yang ada. Adapun tugas dan fungsi PT.Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut :

a. Tugas :

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

b. Fungsi :

- 1) Pelayanan dalam bidang ilmu penyelenggaraan lalulintas barang, contoh : pelayanan paket pos
- 2) Melayani masyarakat umum dalam bentuk bidang penyelenggaraan lalulintas berita, contoh : pelayanan surat menyurat.
- 3) Melayanai masyarakat pemberi pembayaran pensiun dan Tabanas , contoh :pemberian pensiun ABRI dan Guru.

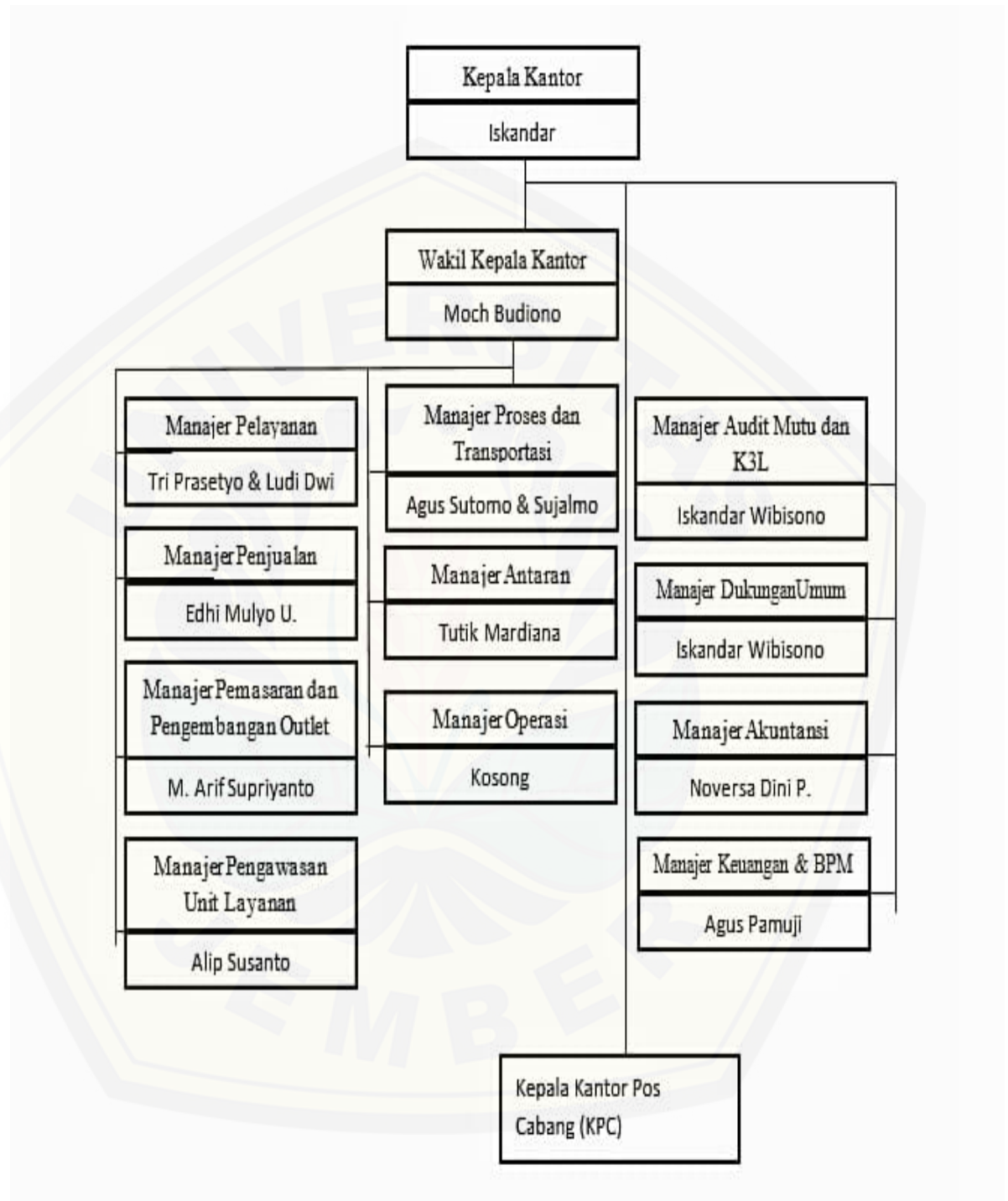
- 4) Pelayanan kepada masyarakat umum dalam melayani lalulintas uang, contoh : pelayanan pengiriman dan penerimaan wesel.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka (*framework*) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang di bentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Struktur organisasi Kantor Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember berkembang secara dinamis karena di dorong faktor internal dan eksternal. Struktur organisasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Jember digambarkan dalam bentuk struktur organisasi baris diaman dalam organisasi ini wewenang dari pucuk pemimpin oprasional atau yang biasa kita sebut sebagai Manajer Oprasional dari berbagai kepala bagian (supervisor).

Setiap supervisor memberikan wewenang kepada staf-staf di bawahnya untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan. Struktur organisasi di Kantor Pos Indonesia (Persero) Jember bersifat sentralis. Jadi semua keputusan, kebijakan, wewenang menjadi tanggung jawab Kepala Kantor. Struktur organisasi di Kantor Pos Indonesia (Persero) Jember di tetapkandalam suatu keputusan tersendiri dengan mengikuti pola struktur fungsional dan staff. Bila kita lihat struktur organisasinya merupakan gabungan dari jenis organisasi dalam bentuk lini dan staff. Dimana wewenang dari puncak pimpinan mengalir langsung kepada kepala bagian yang memimpin satuan – satuan organisasi menurut jenjang organisasi. Untuk lebih jelasnya gambar struktur organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Jember disajikan pada gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember



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

Sumber : PT Pos Indonesia (Persero), 2019

3.2.1 Deskripsi Jabatan

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

a. Kepala Kantor Pos

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

b. Wakil Kepala Kantor Pos

- 1) Menunjang semua kegiatan perusahaan
- 2) Menunjang dua oprasional perusahaan
- 3) Mengumpulkan dan kegiatan usaha atau oprasi perusahaan dan kegiatan penunjang lainnya
- 4) Memantau semua laporan pendapatan baik untuk keperluan informasi atau kordinasi

c. Manajer Keuangan

- 1) Mengatur arus kas masuk dan keluar, dengan prinsip pada tingkat likuiditas yang tepat dan wajar
- 2) Melaksanakan ketentuan keuangan yang sudah di terapkan kantor pusat
- 3) Mengawasi dan mempersiapkan gaji pegawai
- 4) Melaksanakan rekonsiliasi, kordinasi dengan instansi yang terkait

- 5) Melaksanakan pembayaran tagihan kantor pos
 - 6) Melaksanakan verifikasi penerimaan dana dari tagihan kantor pos
- d. Manajer Sumber Daya Manusia
- 1) Mengkordinir staff bagian SDM untuk kelancaran tugas masing-masing staff
 - 2) Mempersiapkan naskah atau dokumen yang di perlukan kepala kantor serta membuat konsep surat menyurat untuk di periksa dan di tanda tangani kepala kantor
 - 3) Melakukan rekrutmen karyawan sesuai dengan persetujuan wilayah usaha pos
 - 4) Memeriksa pelaporan dan penyeteran PPH bulanan dan tahunan pegawai dan pensiunan
 - 5) Melakukan perhitungan kebutuhan karyawan tetap dan kontrak untuk memenuhi pencapaian sasaran kantor pos
 - 6) Memelihara administrasinpenggajian dan fasilitas lainnya
 - 7) Mengelola dan memelihara administrasi data SDM
- e. Manajer Akuntansi
- 1) Melaksanakan proses akuntansi yang meliputi penyusunan laporan keuangan, Neraca dan laba rugi
 - 2) Penyusunan pelaksanaan teknologi syistem
- f. Manajer Teknologi dan Sarana
- 1) Melakukan perhitungan dan pemenuhan kebutuhan peralatan komputer, sarana dan prasana untuk mendukung kelancaran kegiatan oprasi dan tercapainya sasaran
 - 2) Memantau kelancaran oprasi sistem dan teknologi
 - 3) Melaksanakan instalasi sistem dan teknologi
 - 4) Melaksanakan pengolahan dan pemeliharaan peralatan-peralatan komputer dan sarana kantor pos
- g. Manajer Antaran
- 1) Memastikan pelayanan sop layanan di conter

- 2) Mengelola kegiatan pelayanan pelanggan pada counter layanan keuangan, filateli dan penjualan postal item
 - 3) Melakukan verifikasi transaksi harian pada counter layanan keuangan, filateli dan penjualan postal item dengan *Accounting supervisor* dan *finance supervisor*
- h. Manajer Solusi TI (Teknologi Informasi)
- 1) Mengelola teknologi informasi dan sistem komputer
 - 2) Membuat dan atau implementasi semua sistem dan aplikasi
 - 3) Memberikan rekomendasi tentang solusi sistem informasi dan pendukungnya
 - 4) Mengawasi dan melakukan perawatan pada TI (Teknologi Informasi)
- i. Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet
- 1) Melakukan perawatan layanan keuangan pada calon pelanggan korporat dan mitra kantor pos
 - 2) Melaksanakan pengembangan dan pembinaan pelanggan korporat dan mitra kantor pos
 - 3) Memproses pengiriman jasa dan tarifnya bisa di negosiasi sesuai dengan perjanjian kerjasama (PKS) yang telah di sepakati
 - 4) Mencari customer atau pelanggan yang ingin menggunakan jasa pelayanan pos
- j. Manajer Audit Manajemen Resiko
- 1) Mengatasi kebijakan audit, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan fungsi teknis dan fungsi organisasi audit
 - 2) Menguji seluruh tingkatan manajemen dan mengurus sumber-sumber milik kantor pos dan prosedur yang telah di sepakati
- k. Manajer Proses dan Transportasi
- 1) Memeriksa dan mengawasi jalannya distribusi pengiriman
 - 2) Melakukan pengaturan tugas sopir dan kelancaran alat transportasi
 - 3) Mengkoordinasi alur distribusi

- 4) Membuat dan mengirimkan laporan mengenai keluar masuknya transportasi pengangkut dan memastikan sesuai dengan peraturan di kantor pos
- l. Manajer Pengawasan Unit Pelayan Luar
 - 1) Memastikan pelayanan SOP pelayanan pertanyaan dan keluhan pelanggan layanan , *mail, parcel dan logistic*
 - 2) Mengawasi jalanya proses pengumpulan surat, paket maupun jasa keuangan di koket dan menangani masyarakat sesuai peraturan dari kantor pos
 - m. Manajer Antarann
 - 1) Memastikan pelayanan SOP (*standart oprational product*) antaran surat, paket dan wesel
 - 2) Mengawasi jalanya peoses pengumpulan surat, paket maupun jasa keuangan di loket dan menangani masyarakat sesuai dengan peraturan dari kantor pos
 - n. Manajer Penjualan
 - 1) Mengkodinir dan memeriksa hasil penjualan oleh devisi penjualan
 - 2) Merancang strategi dan teknik penjualan bagi staff penjualan
 - 3) Melakukan evaluasi lapangan
 - o. Kepala Kantor Pos Cabang
 - 1) Mengawasi kegiatan penjualan, keuangan , pembelian, dan administrasi sesuai dengan anturan dari kantor pos pusat
 - 2) Melakukan evaluasi pengolahan data, analisis dan evaluasi atau hasil usaha terhadap seluruh kegiatan di kantor pos cabang jember
 - 3) Menentukan keputusan dalam mencari solusi dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di kantor pos cabang.

Struktur Organisasi yang di gunakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Jember adalah bentuk organisasi lini dan staf, karena pelimpahan wewenang dalam organisasi ini berlangsung secara vertikal dari kepala Kantor Pos hingga pemimpin Kepala Kantor Pos hingga pemimpin Kepala Kantor Pos Cabang.

3.2.2 Kantor Pos Cabang (*Branch Office*)

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

- a. KCP Ajung
- b. KCP Ambulu
- c. KCP Jelbuk
- d. KCP Balung
- e. KCP Bangsalsari
- f. KCP Gumukmas
- g. KCP Jemggawah
- h. KCP Jombang
- i. KCP Kalisat
- j. KCP Tanggul
- k. KCP Jember sumbersari
- l. KCP Sumberjambe
- m. KCP Sumberbaru
- n. KCP Sukowono
- o. KCP Sempolan
- p. KCP Semboro
- q. KCP Rambipuji
- r. KCP Jember-Patrang
- s. KCP Panti
- t. KCP Mumbusari
- u. KCP Mayang
- v. KCP Ledokombo
- w. KCP Kencong
- x. KCP Kasiyan
- y. KCP Patrang

z. KCP Jember-Kaliwates

a.1 KCP Gebang

a.2 KCP Wirolegi

a.3 KCP Jember-Unej

a.4 KCP Arjasa

a.5 KCP Puger

a.6 KCP Wuluhan

a.7 KCP Umbulsari

a.8 KCP Tempurejo

3.2.3 Standart Sikap Layanan PT.Pos Indonesia (Persero)

Standart ini untuk memberikan standart interaksi yang akan di gunakan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Adapun hal yang di atur dalam ketentuan meliputi :

1. Standart Senyum, Salam, dan Sapa

a. Petugas loket dan petugas pendukung lainnya memberikan sapa, salam dengan senyum tulus kepada pelanggan pada setiap awal interaksi dengan standart salam dan sapa misalnya. “ Selamat pagi, Bapak /Ibu apa yang dapat kami bantu ?” selanjutnya di gunakan identifikasi keinginan pelanggan dan informasi yang di perlukan sesuai kebutuhan standart layanan.

b. Petugas loket dan petugas pendukung melayani pelanggan sesuai kebutuhannya dengan mekanisme interaksi yang sudah di atur kebutuhannya.

c. Pada saat akhir layanan transaksi petugas loket dan petugas pendukung lainnya menyampaikan senyum dan salam standart sapa contohnya “terimakasih bapak/ibu, ada yang bisa kami bantu lagi ?

2. Standart Interaksi Transaksi Layanan

- a. Petugas loket dan petugas pendukung lainnya membantu konsumen dengan kebutuhan yang di butuhkan melalui jasa pos dan produk lainnya yang di butuhkan pelanggan dan calon pelanggan
 - b. Memberi penjelasan tentang cara transaksi jasa pos dan produk lainnya yang di butuhkan kepada pelanggan atau calon pelanggan
 - c. Selanjutnya proses penyelesaian permintaan jenis jasa maupun produk dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.
3. Standart Interaksi Penanganan Keluhan atau Komplain
- a. Petugas *coustemer service* mendengarkan secara aktif dan mengidentifikasi masalah jenis keluhan atau komplain pelanggan dengan seksama
 - b. Apabila identifikasi permasalahan yang menjadi keluhan atau komplain tersebut adalah kesalahan dari pihak PT.Pos Indonesia (Persero)
 - c. Petugas *costemer service* memberikan jawaban atas keluhan atau komplain pelanggan sesuai data dan informasi yang di miliki sesuai data dan informasi yang di miliki berdasarkan evaluasi penyebab keluhan
 - d. Bila perlulukan proses lanjut untuk menyelesaikan keluhan atau komplain. Petugas *costemer service* harus mengiimput kedalam sistem informasi yang tersedia dan wajib menyampaikan estimasi waktu penyelesaian

3.2.4 Produk PT.Pos Indonesia (Persero)

PT.Pos Indonesia (Persero) memiliki beberapa layanan di dalamnya terdiri dari berbagai produk yang memiliki keunggulan masing-masing.

Berikut adalah produk-produk yang ada dalam 4 kegiatan produk PT.Pos Indonesia (Persero) :

a. *Mail and parcels*

1) Pos Kilat Khusus

Pos Kilat Khusus adalah layanan mengirimkan surat pos serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman keseluruh pelosok Indonesia

2) Surat Pos Biasa (*standart*)

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

3) Pos *Expers*

Pos *Expres* adalah layanan istimewa dari pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman cepat, tepat dan mudah di lacak dengan harga kompetitif

4) EMS (*Expres Mail Service*)

EMS adalah layanan premium untuk pengeiriman surat , dokumen dan barang ke luar negeri

5) *Admail*

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

b. *Financial service*

1) Pospay

Pospay adalah layanan yang mendapatkan pembayaran tagihan dan angsuran yang dapat anda lakukan di kantor pos yang tersebar luas di selueruh pelosok Indonesia

2) Wesel Pos

Wesel pos adalah layanan pengiriman dan permintaan uang yang memberikan solusi terhadap kesepakatan, kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang anda baik secara domestik (nasional) maupun luar negeri (internasional).

a) Layanan Domestik (Nasional)

i) Wesel Pos Instan

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

ii) Wesel Pos Prima

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

iii) Wesel Pos Kemitraan

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

iv) Wesel Pos Transfer tunai (*cash to account*)

Adalah pengiriman uang secara tunai melalui kantor pos dengan tujuan semua rekening bank

v) Layanan Luar Negri

Western union, international express money order (IEMO), *international money order (IMO)* BNI Wesel PIN, Wesel instan BCA, Wesel Instan BSM dan Wesel Instan CIMB niaga

3) Giro Pos

Giro Pos adalah sarana transaksi antara rekening, baik dari satu rekening ke satu rekening maupun ke banyak rekening lainnya. Dari setoran tunai ke dalam rekening. Pengambilan uang tunai menggunakan Cek Pos dan Penarikan.

4) *Found Distribution*

Found Distributioan adalah layanan penyaluran dana dari perusahaan dan atau lembaga untuk masyarakat (*money to one*) secara *one stop service* untuk *billing accountstatement*, rekening koran dan lainnya.

5) Bank Chanelling

Meliputi Tabungan (*saveing*) dan penyaluran kredit untuk pensiunan oleh Mitra Kredit Pensiun (Bank dan Koperasi)

6) Western Union

Western Union adalah jasa pengiriman uang antar negara di dunia secara cepat.

3.2.5 Karakteristik Paket dan Surat PT.Pos Indonesia (Persero)

Dalam pengiriman paket pos berikut terdapat karakteristik dalam pengiriman paket pos :

- a. Standart Waktu Penyerahan (SWP) berdasarkan alamat tujuan dengan maksimal dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) SWP di hitung sejak di pos kan oleng pengirim sampai dengan antaran pertama kali kepada penerima, dikurangi hari libur nasional
 - 2) SWP pekaet yang tidak berhasil di kirim atau di antar di hitung sampai dengan pemberitahuan pertama kepada penerima, si kurang hari libur nasional.
- b. Kiriman paket di tetapkan bahwa sebagi berikut :
 - 1) Dimensi maksimal kiriman baik berbentuk kotak, gulungan dan yang tidak beraturan adalah : panjang + 2 (Lebar + Tinggi) kurang lebih 400 Centimeter, dimana sisi terpanjang maksimal 150 centimeter
 - 2) Berat aktual di atas 2 kilogram maksiamal 50 kilogram untuk biasa, paket kilat dan paket kilat khusus, sedangkan untuk paket pos jumbo di atas 50 sampai dengan 150 kilogram
- c. Kiriman surat di tetapkan sebagai berikut :
 - 1) Berat maksimal 2 kilogram

- 2) Batasan ukuran surat pos maksimal 120 x 235 milimeter dengan minimal 90 x 140 milimeter
- d. Kiriman sepeda motor di tetapkan dengan ketentuan :
 - 1) Sepeda motor bebek
 - 2) Sepeda motor sportBiasanya ini menggunakan layanan paket pos jumbo

- e. Berat volumerik di hitung dengan cara sebagai berikut :
Kemesan bentuk kotak atau gulungan dan atau tidak beraturan maksimal berat volumerik :

$$\frac{\text{Panjang} \times \text{Lebar} \times \text{Tinggi (cm)}}{6000} \times 1 \text{ Kg}$$

- f. Harga

Bea pengiriman paket pos di tetapkan dengan nama (Tarif) yang di antar Surat Keputusan Direksi (KD) dan surat Edaran (SE), untuk masing-masing jenis produk paket pos.

Di dalam komponen tarif yang di atur oleh KD tersebut di atas sudah termasuk harga tanggungan ongkir kirim (HTOK), pajak pertambahan nilai (PPN) 1%.

Untuk kiriman barang yang berharga, agar di kenakan harga tanggungan nilai barang (HTNB). Setiap bea pengiriman paket pos harus di kenakan pajak pertambahan nilai (PPN) 1% dari tarif yang berlaku.

- 1) Tarif di hitung berdasarkan Kantor Tujuan, tingkat berat aktual dan atau volumerik untuk satu kali pengiriman
- 2) Apabila berdasarkan perbandingan penentuan berat kiriman, maka penentuan tarif di hitung berdasarkan berat yang tertinggi.
- 3) Pola tarif di bagi dalam dua kategori, yaitu sebagai berikut :

- a) *Publith rate*

Tarif yang di terapkan oleh perusahaan di tetapkan oleh perusahaan dengan suatu surat keputusan direksi (KD) berupa tabel bisa di ketahui oleh seluruh masyarakat.

- b) Tarif Korporat

- i) Tarif hanya di peruntukan bagi para bagi para pelanggan korporat atau big costemer
- ii) Biasanya kirim dalam jumlah besar (*Big*) volume baik bersifat proyek atau berlangganan dalam jumlah besar
- iii) Perhitungan tarif berbasis *cost benefit analisis* (*CBA*) , dengan menghitung beberapa biaya dan profit margin yang akan di dapat
- iv) Dalam sistem (Ipos) akan di set sebagai tarif kiriman korporat
- v) Perhitungan tarif juga melihat *service level argement* (SLA) Diaman dalam suatu kesepakatannya ada beberapa fitur yang di sepakati kedua belah pihak
- vi) Kesepakatan di tuangkan dalam surat perjanjian kerjasama (PKS) yang di tandatangi kedua belah pihak

g. Standart Penerimaan Paket Pos

Dalam melayani jasa pengiriman baik paket maupun surat PT.Pos Indonesia (Persero) memiliki beberapa layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Berikut beberapa jenis layanan paket pos dalam negeri :

i) Pos Biasa

Pos Biasa adalah layanan pengiriman surat dan paket dengan waktu tempuh sampai ke tangan penerima maksimum 14 hari atau dengan sekitar 2 minggu setelah proses pengiriman.

ii) Pos Kilat khusus

Pos Kilat Khusus adalah layanan pengiriman surat dan paket dengan waktu tempuh sampai ketangan konsumen atau peneriam 2 hari sampai dengan 4 hari setelah proses pengiriman.

iii) Pos Kilat

Pos Kilat adalah layanan pengiriman surat atau paket dengan waktu tempuh sampai ke tangan penerima maksimum 5 hari sampai dengan 7 hari setelah proses pengiriman

iv) Paket Pos Jumbo

Paket Pos Jumbo adalah layanan domestik untuk pengiriman paket yang melebihi 50 sampai 150 kilogram. Contohnya biasanya yang sering konsumen kirim di paket ini ialah sepeda motor atau almari

v) Pos Ekspres

Paket Pos Jumbo adalah layanan domestik untuk pengiriman paket dengan waktu tempuh sampai ke penerima (sehari sampai) dari layanan pos ekspres ini hanya menjangkau beberapa titik wilayah di Indonesia yang saat ini memiliki 22 titik layanan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

vi) Paket Pos Tembusan

Paket pos tembusan adalah jenis layanan paket dimana PT. Pos Indonesia (Persero) bekerja sama dengan mitra usaha yang bergerak dalam bidang Online Shop salah satu contohnya. Zarola dan Matahari Mall layanan ini bisa berupa (Pos Biasa , Kilat dan Khusus) sesuai dengan permintaan pengirim barang yang sesuai akan di kirim di kantor tujuan dan pada saat penyerahan barang ke penerima kiriman akan di tagih sebesar harga (*invoice*) barang tersebut yang juga di sebut *cash on delivery*

vii) PT.Pos Indonesia (Persero) juga juga melayani jasa pengemasan barang dengan menggunakan kayu. Hal ini berfungsi untuk keamanan dari pihak pengirim paket yang di kirim oleh konsumen salah satu contohnya pengiriman paket televisi dengan menambah biaya Rp. 25.000,-

3.3 Kegiatan Pokok PT. POS INDONESIA (Persero) Jember

PT. Pos Indonesia (Persero) jember merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengantaran paket, surat dan jasa keuangan. Kegiatan pokok sendiri terdapat dua macam diantara yaitu jasa pengiriman surat dan paket (*mail and parcell*) dan jasa keuangan (*financiall serviicess*) . berikut penjelasannya :

1. Jasa Pengiriman Surat dan Paket

Kegiatan pokok surat dan paket di antaranya sebagai berikut :

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

2. Jasa Keuangan

Kegiatan pokok jasa keuangan adalah sebagai berikut :

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

3.4 Kegiatan Bagian Yang di Pilih Pada Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Dan Surat

Selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Jember kegiatan yang sesuai dengan judul yaitu Pelaksanaan Pengolahan dan Pendistribusia Paket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember. Adapu kegiatan yang di laksanakan Dalam kegiatan PKN, penulis berada pada posisi sebagai berikut:

1. Membantu proses scan barcode paket pos sesuai manifest dan mensortir kiriman Paket dan Surat untuk diserahkan kepada kurir antar kiriman.
2. Melakukan input data Retur kiriman.
3. Membantu proses lacak kiriman Paket dan Surat.

BAB V . KESIMPULAN

Bedasarkan Hasil Praktek Kerja Nyata yang telah di laksanakan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember, maka dapat di simpulkan :

1. Prosedur Pengolahan dan Pendistribusian Paket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember.
 - d. Pelaksanaan pengolahan dan pendistribusian paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember, dimulai dengan pengisian formulir pengiriman– pengiriman paket, penimbangan paket, penentuan tarif, dan dilanjutkan dengan pengisian daftar pengantar kiriman sesuai dengan kota tujuan, kemudian dibuatkan label kantong. Pelaksanaan pengiriman paket pos tersebut, harus sesuai dengan ketentuan yang ada, apabila terjadi kesalahan maka paket pos tersebut tidak akan sampai pada tujuan.
 - e. Setiap konsumen yang mengajukan keluhan atau pengaduan komplain akan melewati beberapa tahap dari tahap penyampaian oleh konsumen kepada petugas *customer service*, tahap identifikasi jenis paket yang dikeluhkan oleh konsumen atas keterlambatan, tahap pelacakan yang akan dilakukan oleh petugas *customer service* baik dibantu oleh *back office* atau tidak, kemudian tahap konfirmasi kepada konsumen.
2. Kegiatan Selama PKN (Praktek Kerja Nyata) Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabanag Jember
 - a. Membantu Proses Berjalanya Scane Barcode Paket dan Surat

Kegiatan yang di lakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember, membantu proses berjalannya scan barcode paket pos yang ditempatkan pada bagian Manajer Antaran dan Mandor Antaran untuk membantu proses scan barcode paket untuk diserahkan ke kurir. Dalam pelaksanaan scan barcode paket digunakan untuk mencocokkan resi paket dengan data manifest dan data bahwa paket tersebut sudah ke tangan kurir antaran yang sesuai dengan lokasi antaran kurir. Apabila resi paket

tersebut tidak tercatat pada data manifest maka paket tersebut harus dikembalikan pada bagian puri untuk di data manifest paket pos berikutnya.

b. Melakukan input data Retur kiriman.

Dalam kegiatan PKN penulis membantu pelaksanaan input data pada bagian *reporting*/pelaporan status kiriman surat retur. Pada kegiatan *reporting*/pelaporan penulis ditempatkan pada mematikan status/mencatat surat retur. Periksa resi dan masukkan nomor barcode misal penerima siapa (keterangan ada beberapa pilihan), apa hubungan dengan kiriman tersebut, nama yang bertanggung jawab menerima paket dengan mencantumkan tanda tangan dan nama jelas si penerima kemudian resi dan data disimpan dikantor terima/kantor asal untuk paling lama 2 bulan terhitung sejak tanggal pengeposan, penyimpanan kurang lebih 1 tahun dan sesudahnya dapat dimusnahkan atau dipotong.

c. Membantu Melacak Jejak Keberadaan Kiriman Paket dan Surat

Selain membantu proses scane barcode dan melaksanakan input data Retur kiriman, juga membantu proses pelacakan kiriman ata keberadaan paket pos, dengan menggunakan aplikasi yang di muat di laman resmi www.posindonesia.co.id dengan begitu kiriman akan muncul hasil lacak kiriman paket sedang berada di wilayah mana. Dengan begitu konsumen dapat mengetahui keberadaan kiriman paket.

3. Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi

a. Identifikasi Permasalahan

1. Alamat Tidak Jelas

Hal ini tentu akan memperlama pemrosesan sehingga akan berdampak pada keterlambatan. Dan tidak jarang juga alamat yang tertera jelas tetapi setelah kurir datang di lokasi yang bersangkutan sudah pindah rumah, hal ini juga menjadi permasalahan karena akan menghambat kelancaran pengiriman. Karakteristik konsumen yang komplain berbeda-beda ada yang ramah dalam menyampaikan keluhan dan ada

juga konsumen yang datang dengan nada emosi karena kecewa akibat keterlambatan yang sudah sesuai dengan ketentuan waktu pengiriman paket

2. Keterlambatan Datangnya Paket

Keterlambatan paket tidak terjadi setiap hari melainkan hanya pada hari-hari tertentu saja, misalnya hari besar atau hari perayaan tertentu kadang kemacetan parah juga menjadi penyebab juga.

3. Sinyal Internet Tidak Setabil

Hal ini tentu akan menghambat proses pelacakan yang dilakukan oleh petugas *customer service* jika ada masalah pada paket yang hilang.

4. Kehilangan Paket atau Surat

Sebelum di klaim kehilangan oleh PT. Pos surat atau paket belum tentu hilang karena masih di proses pencarian bisa jadi paket atau surat mengalami keterlambatan. Jika ada informasi dari PT. Pos bahwa paket tersebut hilang barulah di pastikan bahwa paket tersebut hilang. Tapi jika pengirim paket menuliskan isi paket tidak sesuai dengan isi paket sebenarnya maka PT. Pos tidak bertanggung jawab.

b. Alternatif Solusi

Tindakan yang dilakukan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.

1. Alamat Tidak Jelas

Customer service harus meminta nomor yang bisa dihubungi waktu penerimaan paket dan di cantumkan di paket agar bisa dikontak dan menanyakan keberadaan alamat penerima surat dengan lebih detail.

2. Keterlambatan Datangnya Paket

Ketika masalah ini terjadi pertama hal yang di lakukan ialah mengidentifikasi apa yang menjadi penyebab terjadinya keterlambatan setelah teridentifikasi barulah penanganan masalah. Kemacetan merupakan penyebab terbesar keterlambatan paket tetapi tidak akan sehari – hari biasanya kantor pos akan menginformasikan ke penerima bahwa paketannya akan mengalami keterlambatan.

3. Sinyal Internet Tidak Setabil

Hal ini tentu menjadi masalah karena PT. Pos Indonesia (Persero) menggunakan *website* untuk pelacakan paket yang membutuhkan sinyal internet yang kuat. Jika terjadi masalah ini maka kantor pos akan menelfon bagian kantor luar daerah yang menjadi pengirim untuk menanyakan keberadaan paket atau surat.

4. Kehilangan Paket atau Surat

Jika terjadi kehilangan barang kiriman ataupun kerusakan pada barang maka PT. Pos Indonesia wajib untuk memberikan ganti rugi yang telah dijanjikan oleh pihak PT. Pos Indonesia dengan syarat mengajukan klaim ganti rugi kiriman. Tapi jika pengirim paket menuliskan isi paket tidak sesuai dengan isi paket sebenarnya maka PT. Pos tidak bertanggung jawab atas kehilangan ataupun kerusakan barang paket. Hal ini tentu sudah ada perjanjian antara pihak kantor pos dan pengirim atau konsumen di awal.