



**PROSEDUR ADMINISTRASI LAYANAN POS *EXSPRESS*
PADA PT. POS INDONESIA (Persero) JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Administrasi Keuangan
Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh

MAULITA FATMA NUR AZIZY

NIM 110803102030

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2014



**ADMINISTRATIVE PROCEDURES EXPRESS POS SERVICE
AT PT. POS INDONESIA (Persero) JEMBER**

REAL WORK PRACTICE REPORT

Composed that one of rule for acquiring Ahli Madya Title
Program Study Diploma III Financial Administration
The Faculty of Economic
Jember University

By

MAULITA FATMA NUR AZIZY

NIM 110803102030

**STUDY DIPLOMA III FINANCIAL ADMINISTRATION
MANAGEMENT DEPARTMENT
THE FACULTY OF ECONOMIC
JEMBER UNIVERSITY**

2014

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ Prosedur Administrasi Layanan Pos *Express* Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari,tanggal : Kamis, 16 Oktober 2014

Tempat : Fakultas Ekonomi

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dra.Susanti Prasetyaningtiyas, M.Si

Drs. NG. Krishnabudi, M.Agb

NIP 19660918 199203 2 002

NIP 19630402 198802 1 001

Anggota,

N. Arie Subagio, S.E., M.Si

NIP 19731109 200003 1 002

Mengesahkan

Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si

NIP 19630614 199002 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : Maulita Fatma NurAzizy
NIM : 110803102030
PROGRAM STUDI : DIII Administrasi Keuangan
JURUSAN : Manajemen
JUDUL : Prosedur Administrasi Layanan Pos *Express* Pada PT. Pos
Indonesia (Persero) Jember.

Jember, 19 September 2014

Laporan Praktek Kerja Nyata

Tugas Akhir Praktek Kerja Nyata ini Telah Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Diah Yulisetiarni, M.Si.
NIP. 19610729198603 2 001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulita Fatma Nur Azizy

NIM : 1108031020430

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil karya ilmiah yang berjudul “*Prosedur Administrasi Layanan Pos Express pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 September 2014
Yang menyatakan,

Maulita Fatma Nur Azizy
NIM 110803102030

MOTO

Seorang yang optimis akan melihat adanya kesempatan dalam setiap malapetaka, sedangkan seorang yang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan.*)
Menggapai semua keinginan dan cita-cita walau terasa berat.*)

*) Nabi Muhammad SAW

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahku Husnul Mau'id dan ibuku Nurul Hidayah tersayang yang senantiasa member semangat dalam berjuang dan menyayangiku;
2. Adikku Tersayang Rasya Aidil Citra Aulia dan Fajar Moh. Aulia;
3. Keluarga besarku kakek Asmuni dan Moh. Ansori, nenek Siti Miskiyah dan Sumiyati, paman dan tanteku Moh. Hamami, Choirul Bakhri, Ana Mufidah yang mebantu merawatku sejak kecil hingga sekarang,;
4. Teman – temanku seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang sudah mengajak bertukar pengalaman dan pengetahuan yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
5. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu membuat karya ini;

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Prosedur Administrasi Layanan Pos *Express* Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Administrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Moehammad Fathorrazi, S.E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dra. Susanti Prasetyaningtyas, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan;
3. Dr. Diah Yulisetiari, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga laporan praktek kerja nyata ini dapat terselesaikan;
4. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu selama ini serta memberi kemudahan dalam proses akademik;
5. Ibu Sri Iswahyuni, selaku Pembina di PT. Pos Indonesia (Persero) Jember yang telah memberikan motivasi dan perhatian selama Praktek Kerja Nyata;
6. Segenap karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jember yang telah membantu selama kegiatan Praktek Kerja Nyata dan Penyusunan Laporan;
7. Ayahku Husnul Mau'id dan Ibuku Nurul Hidayah sekeluarga yang memberikan dorongan dan do`a demi terselesainya Tugas Akhir;
8. Adikku Rasya Aidil Citra Aulia dan Fajar Moh. Aulia;
9. Sahabat/i dan teman-temanku yang selama ini sudah memberikan dukungan, bantuan serta do'a yang diberikan selama ini;
10. Paman dan Tanteku yang membatu merawatku;

11. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
12. Teman – teman seperjuangan D3 AK angkatan 2011;
13. Serta semua pihak yang telah membantu penulis;

Penulis menyadari bahwa tidak ada hasil karya manusia yang sempurna, begitu pula dengan laporan ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Semoga amal baik dari semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini akan senantiasa mendapatkan limpahan pahala, berkah, dan rahmat dari Allah SWT, Amin.

Jember, 19 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMANPERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4 Rincian Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Prosedur	8
2.2 PengertianAdministrasi	9
2.3 Layanan	12
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK KERJA NYATA	14
3.1 Sejarah Pos Indonesia	14
3.1.1 Visi dan Misi Pos Indonesia.....	15
3.2 Struktur Organisasi	15

3.3 Kegiatan Pokok di PT. Pos Indonesia (Persero) Jember.....	21
3.4 Kegiatan Administrasi Layanan Pos <i>Express</i>	22
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	25
4.1 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata.....	25
4.2 Prosedur Layanan Pos <i>Express</i> PT. Pos Indonesia (Persero)	26
4.2.1 Pos Express Kiriman Tunai.....	27
4.2.2 Pos Express Kiriman Kredit.....	30
4.2.3 Penagihan Piutang Kiriman Pos <i>Express</i> Kredit.....	35
4.2.4 Penyerahan Pengiriman dan Tarif Kiriman Pos <i>Express</i> ...	36
4.2.5 Pengaduan Pelanggan atas Keterlambatan Pengiriman	36
BAB V KESIMPULAN	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja.....	5
Tabel 4.1 Cuplikan Pasal-Pasal Perjanjian Kerja Sama	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero).....	16
Gambar 4.1 Prosedur Layanan Pos <i>Express</i> Tunai.....	27
Gambar 4.1 Prosedur Administrasi Pos <i>Express</i> Tunai.....	28
Gambar 4.3 Prosedur Layanan Pos <i>Express</i> Kredit.....	32
Gambar 4.4 Prosedur Administrasi Pos <i>Express</i> Kredit.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	42
Lampiran B Absensi Mahasiswa Selama PKN	43
Lampiran C Surat Permohonan Nilai PKN	44
Lampiran D Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	45
Lampiran E Resi Kiriman Pos <i>Express</i> Tunai	46
Lampiran F Dokumen Perintah Pengiriman Surat	47
Lampiran G Resi Layanan Pos <i>Express</i> Kredit.....	48
Lampiran H Backsheet dan Neraca Loker Pos <i>Express</i> Kredit.....	50
Lampiran I Rekapitulasi Kiriman <i>Retail</i>	51
Lampiran J Surat Penagihan Piutang.....	52
Lampiran K Kwitansi Pelunasan Piutang	53
Lampiran L PKS (Perjanjian Kerja Sama)	54
Lampiran M Pasal-Pasal (PKS) Perjanjian Kerja Sama.....	56
Lampiran N Tampilan Prosedur Pengaduan Pelanggan Tahap 1	64
Lampiran O Tampilan Prosedur Pengaduan Pelanggan Tahap 2	65
Lampiran P Tampilan Prosedur Pengaduan Pelanggan Tahap 3	66
Lampiran Q Tampilan Prosedur Pengaduan Pelanggan Tahap 4	70
Lampiran R Tampilan Prosedur Pengaduan Pelanggan Tahap 5	71
Lampiran S Kartu Konsultasi Pembimbing	72