



**PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET DAN SURAT PADA PT.
POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

oleh:

Desi Citra Maharani

NIM. 150803101042

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET DAN SURAT PADA PT.
POS INDONESIA (PERSERO) 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 :
Desi Citra Maharani
NIM. 150803101042

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**DELIVERY SERVICE OF PACKAGE AND LETTER IN PT. POS
INDONESIA (PERSERO) BRANCH JEMBER**

REAL WORK PRACTICE REPORT

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

By
Desi Citra Maharani
NIM. 150803101042

**PROGAM STUDY DIPLOMA III MANAGEMENT COMPANY
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
JEMBER UNIVERSITY
2018**

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET DAN SURAT PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Desi Citra Maharani
NIM : 150803101042
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

09 MEI 2018

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sumani M.Si
NIP. 19690114 200501 1 002

Dra. Susanti Prasetyaningtiyas M.Si
NIP. 19660918 199203 2 002

Anggota,

Drs. Eka Bambang Gusminto M.M.
NIP. 19670219 199203 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA
NIP 19710727 199512 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : DESI CITRA MAHARANI
NIM : 150803101042
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET DAN SURAT
PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG
JEMBER

Jember, 23 April 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui Oleh Dosen
Pembimbing

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

Drs.Didik Pudjo Musmedi, M.S.
NIP. 19610209 198603 1 001

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, karena berkat rahmat dan bimbinganya, penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja dengan baik. Sebagai rasa terimakasih yang tidak terhingga laporan praktek kerja nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Budi Surahmat dan Ibu Sinta Nurliana yang senantiasa memberikan curahan kasih sayang serta doa.
2. Nenekku Supinah yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya.
3. Adiku tercinta Andika Fitra Fernando
4. Guru-guru sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang selama ini tulus dan ikhlas dalam memberikan ilmu dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
5. Teman-teman seperjuanganku (Mira Aulia Fifianti, Dita, Tiwi, Dwi Oktiasari, Damara, Fita, Ling-Ling, Viko, Arini, Yunda, Vivi, dan Ratna) terimakasih untuk semangat, canda tawa, dukungan dan perjuangan yang kita lewati bersama.
6. Teman – teman seperjuangan Manajemen Perusahaan angkatan 2015.
7. Dan Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

MOTTO

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari bahwa sesungguhnya betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah. “(Thomas Alva Edison)”

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

“(Aristoteles)”

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya.

“(Ali Bin Abi Thalib)”

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas karunia Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata.

Berbekal kemampuan dan pengetahuan, penulis berusaha menyelesaikan laporan akhir ini semaksimal mungkin guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada program studi Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Selama Praktek Kerja Nyata Sampai dengan penulisan laporan ini telah banyak membantu hingga terselesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

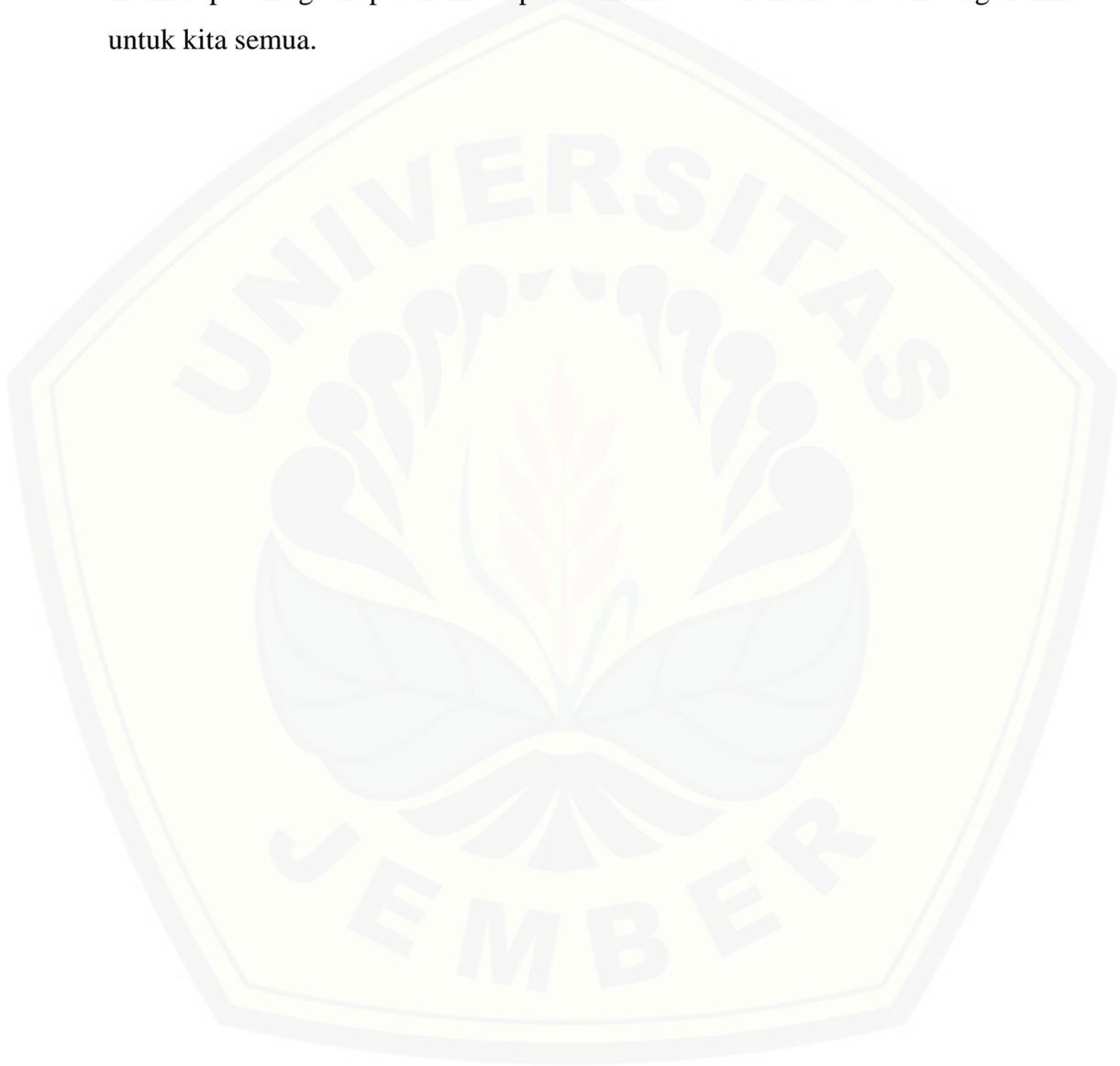
1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., A.K. C.A., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember,
2. Bapak Dr. Sudaryanto , MBA, Ph.D., selaku ketua program studi Diploma III Manajemen Perusahaan,
3. Bapak Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing saya dengan penuh keikhlasan dan waktunya, sehingga penulisan Tugas Akhir (Laporan Praktek Kerja Nyata) ini dapat terselesaikan dengan baik,
4. Bapak dan ibu staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas perhatian dan ilmu yang telah diberikan dengan baik,
5. Bapak Iskandar Wibisono selaku Manager SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember yang telah mengijinkan saya untuk melakukan Praktek Kerja Nyata pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember
6. Bapak Tri Prasetyo selaku Manager Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember dan beserta semua staf-stafnya yang telah banyak membantu saya dalam dalam melakukan Praktek Kerja Nyata,

sehingga memudahkan saya dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini,

7. Bapak Tri Prayogo Utomo selaku Manager Antaran yang telah banyak membantu dan membimbing dalam melakukan Praktek Kerja Nyata, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerjaa Nyata ii dengan baik,
8. Ibuku Sinta Nurliana atas kasih sayangnya selalu mendoakan dan menjadi motivasi saya,
9. Bapakku Budi Surahmat yang selalu memberikan dukungan, doa dan menjadi panutan untuk saya,
10. Nenekku Supinah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya
11. Adikku tercinta Andika Fitra Fernando
12. Partner dalam hidup saya Ilfan Putra Adistira yang selalu memberikan dukungan dan senantiasa menemani saya,
13. Keluarga kedua saya di Jember Dwi Oktiasari, Damara, Fita, Ayu Aulia, Arini Hidayati, Yunda, Heru, Kartina Ayu, yang selalu menemani saya selama di Jember,
14. Seluruh sahabat dan teman – teman Diploma III Manajemen Perusahaan Angkatan 2015 , terimakasih atas kebersamaannya, semoga tetap terjalin silaturahmi,
15. Almamaterku yang tercinta dan kubanggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember,
16. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWTmemberikan rahmatNya kepda semua pihakyang telah memeberikan bantuankepada penulis dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun tata bahasa yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan saran-saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekaligus sangat diharapkan demi sempurnanya laporan ini. Akhir kata penulis menharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat dan memberi sumbangan ilmu untuk kita semua.



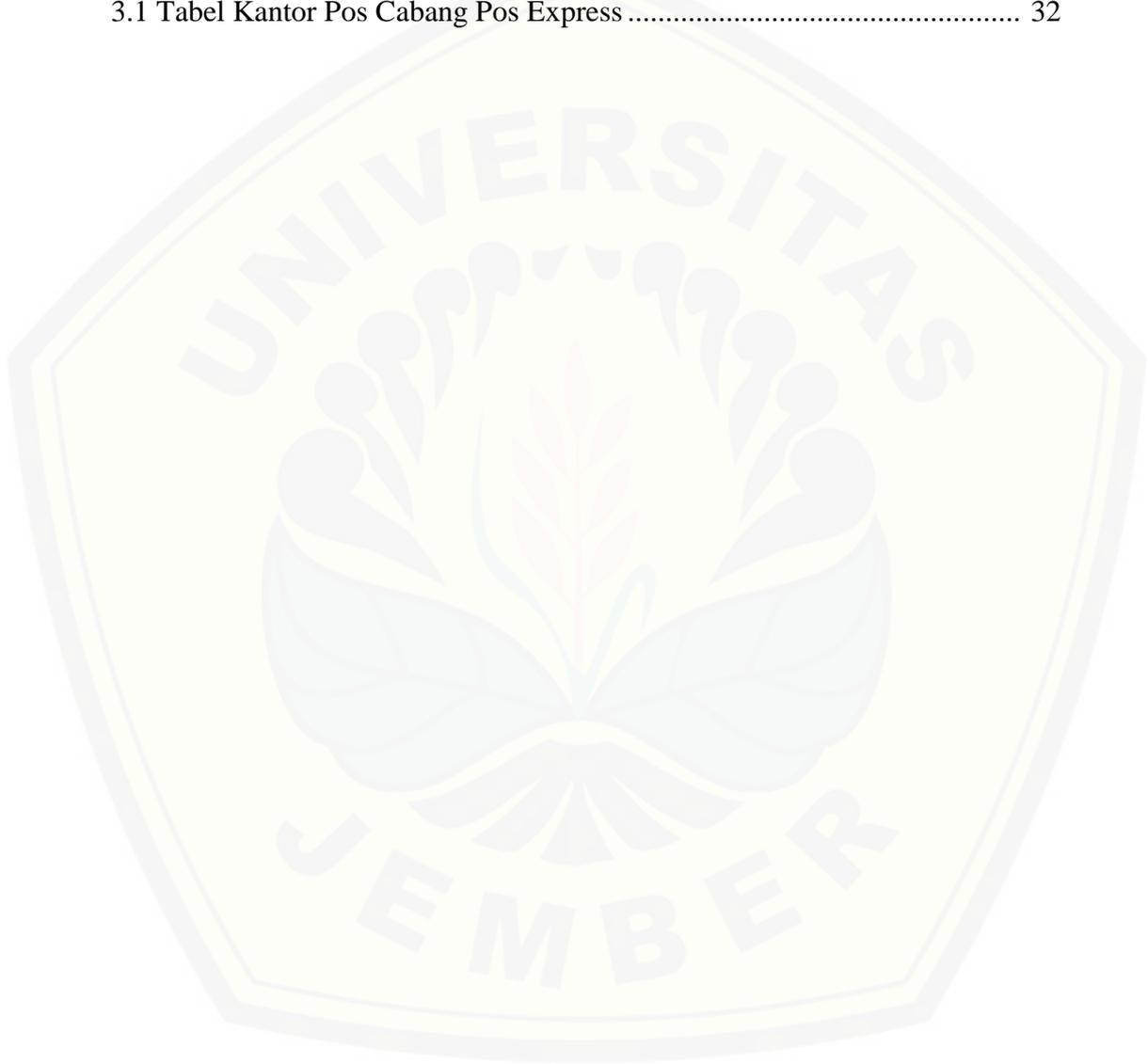
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Objek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Kerja Nyata.....	4
1.3.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pelayanan	6
2.1.1 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	7
2.1.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan	8
2.2 Pemasaran.....	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa	10
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	11
2.3 Saluran Distribusi	11
2.3.1 Efektivitas Saluran Distribusi.....	12

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
3.1 Sejarah Singkat	13
3.1.1 Latar Belakang Sejarah	14
3.1.2 Kedudukan PT Pos Indonesia (Persero)	15
3.1.3 Visi,Misi dan Logo	15
3.1.4 Tugas dan Fungsi	17
3.2 Struktur Organisasi	18
3.2.1 Deskripsi Jabatan	20
3.2.2 Kantor Pos Cabang	24
3.2.3 Standar Sikap Pelayanan.....	25
3.2.4 Produk PT.Pos Indonesia (Persero)	26
3.2.5 Karakteristik Paket dan Surat	29
3.3 Kegiatan Pokok PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember	33
3.4 Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Dan Surat.....	34
BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA	35
4.1 Pelayanan Pengiriman Paket dan Surat Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember	35
4.1.1 Alur Pengiriman Paket dan Surat.....	36
4.1.2 Transporting Pengiriman Paket dan Surat	42
4.2 Kegiatan Selama Praktek KerjaNyata.....	45
4.2.1 Membantu Cek Tarif Kiriman	45
4.2.2 Membantu Melacak Jejak Keberadaan Kiriman Paket dan Surat	46
4.3 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	48
4.3.1 Identifikasi Masalah	48
4.3.2 Alternatif Solusi	48
BAB. 5 KESIMPULAN	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Penurunan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Jember.....	2
1.2 Tabel Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	5
3.1 Tabel Kantor Pos Cabang Pos Express	32



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Logo PT Pos Indonesia (Persero).....	16
3.2 Struktur Organisasi	19
4.1 Alur Pelayanan Pengiriman Paket dan Surat	36
4.2 Entry Data Pelanggan.....	37
4.3 Lembar Manifest Serah	39
4.4 Carik PP 9	40
4.5 Contoh R 7	41
4.6 Alur Transporting Pengiriman Paket dan Surat	43
4.7 Contoh X13	45
4.8 Gambar Tarif Kiriman Paket.....	46
4.9 Gambar Layanan Chek Keberadaan Kiriman	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Resi Pengiriman.....	53
2. Pemisahan Paket dan Surat.....	54
3. Carik PP 9 pada Kantung.....	55
4. Pengangkutan Paket dan Surat.....	56
5. Bukti Resi yang sudah diterima.....	57
6. Puri Out going	58
7. Surat Permohonan Tempat Kerja Nyata (PKN)	59
8. Surat Keterangan Tempat Kerja Nyata (PKN)	60
9. Surat Permohonan Nilai (PKN)	61
10. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata (PKN).....	62
11. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (PKN).....	63
12. Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan PKN	64
13. Kartu Konsultasi	65
14. Lanjutan Kartu Konsultasi.....	66

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Setiap perusahaan baik public maupun swasta sudah tentukan menghasilkan suatu barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat sudah semakin kritis terhadap kualitas produk jasa dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan yang mampu bersaing dimasa mendatang adalah suatu perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berbasis pengetahuan dan memiliki berbagai keterampilan termasuk dalam hal pelayanan public. Oleh sebab itu untuk menjaga kehidupan perusahaan dimasa depan, maka perusahaan harus adaptif terhadap setiap perubahan.

Banyaknya minat masyarakat dalam bidang jasa pengiriman, hal ini akan menyebabkan persaingan antar perusahaan jasa pengiriman yang semakin ketat. Oleh karena itu suatu perusahaan harus berlomba-lomba dalam menciptakan pelayanan yang baik dan bermutu tinggi, serta menawarkan produk-produk yang dikembangkan oleh perusahaan agar menarik minat para pelanggan dan menghadapi persaingan pasar. Pada dasarnya pemasaran produk jasa bertujuan mempermudah suatu perusahaan untuk membuat atau menentukan kegiatan pemasaran sesuai dengan produk jasa yang dihasilkan dan segmen pasar yang ingin dituju.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan satu-satunya badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak padabidangjasapengiriman.Sistempelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Jember yaitu focus pada kegiatan pengiriman barang maupun surat serta jasa keuangan contohnya Pospay, Wesel Pos dan Giro Pos. Saat ini PT. Pos Indonesia (Persero) mendapatkan tantangan yang berat dengan banyaknya perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang sama dengan bidangusaha PT. Pos Indonesia (Persero) salah satuc ontohnya yaitu JNE dan TKI. Dalam perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini, PT. Pos indonesia (Persero) telah

mengalami penurunan pelanggan dalam jumlah yang signifikan, berikut tabel gambar 1.1 dalam kurun waktu dua tahun terakhir.

Tabel 1.1 Penurunan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)

No	Tahun	Kantor	Produksi	Bea Dasar (Rp)	Bea Lain (Rp)	Total Bea
1	2016	Jember 68100	228.380	9.174.986. 883	232.904. 983	9.407.891.866
2	2017	Jember 68100	193.005	9.128.784. 933	235.258. 147	9.364.043.080

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

Pada table diatas, terlihat penurunan konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember. Hal ini disebabkan oleh banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang yang sama dengan PT. Pos Indonesia (Persero).

Untuk menghindari penurunan konsumen setiap tahunnya, maka PT. Pos Indonesia (Persero) melakukan perbaikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, menciptakan inovasi-inovasi pelayanan jasa yang lebih efektif dan efisien untuk konsumen. Perbaikan kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas masyarakat. Sehingga konsumen kembali menggunakan layanan jasa pengiriman pada PT. Pos Indonesia (Persero).

Pemikiran konsumen akan menjadi dasar seorang konsumen dalam memilih suatu jasa pengiriman. Semakin tinggi pemikiran konsumen, akan membuat konsumen tertarik untuk memilih jasa yang lebih efektif.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.

- a. Untuk mengetahui secara langsung pelayanan pengiriman paket dan surat pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember.
- b. Untuk memperoleh pengalaman praktis dari perusahaan khususnya yang berhubungan dengan proses pelayanan pengiriman paket dan surat oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Jember.
- c. Mengidentifikasi Permasalahan Pelayanan Pengiriman Paket dan Surat pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Dapat mengukur kemampuan pribadi atau pengetahuan yang dimiliki.
 - 2) Mampu menerapkan dan membandingkan teori dengan praktek.
 - 3) Mengenal dunia kerja yang sesungguhnya agar tercipta semangat kerja sejak dini.
 - 4) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
- b. Bagi Universitas Jember
 - 1) Merupakan sarana untuk memperoleh informasi mengenai keadaan umum perusahaan daerah sekitar melalui penerimaan laporan kegiatan.
 - 2) Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara Universitas Jember dengan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Jember
 - 3) Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja praktek/magang.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Merupakan sarana guna menjembatani antara perusahaan atau instansi dan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk kerjasama lebih lanjut baik yang bersifat akademis maupun non akademis.
- 2) Perusahaan dapat melihat tenaga kerja yang potensial di kalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat perusahaan membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.
- 3) Instansi/lembaga akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa yang melakukan praktek.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

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

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

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

- a. Senin–Kamis : 07.30 – 15.00
- b. Jumat –Sabtu : 07.30 – 13.00
- c. Istirahat :12.00 – 13.00 (Senin – Kamis)
11.00 – 12.00 (Jumat– Sabtu)
- d. Minggu : Libur

1.3.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi kegiatan-kegiatan berikut:

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu Ke-			
		1	2	3	4
1	Pengajuan Surat Permohonan PKN kepada Instansi yang terkait, mengurus surat ijin PKN dan membuat Prosedur PKN	X			
2	Perkenalan dengan Pimpinan dan Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jember	X			
3	Pengarahan dan Penjelasan tentang gambaran umum dari PT. Pos Indonesia (Persero) Jember	X	X		
4	Pelaksanaan PKN serta mengumpulkan data-data dan informasi untuk digunakan dalam menyusun Laporan PKN		X	X	X
5	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing secara periodic	X	X	X	X
6	Penyusunan Laporan PKN				X
7	Penggandaan Laporan PKN				X

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

BAB II .TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu keberhasilan suatu kegiatan usaha yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan apalagi dalam kegiatan-kegiatan pelayanan, Terdapat suatu kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Hal ini akan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yaitu dengan adanya perkembangan yang sehat dalam melaksanakannya, dengan melalui berbagai caradan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan.

Persaingan yang ada di dunia bisnis tidak hanya dalam segi mutu dan jumlah, tetapi juga dalam penyajian pelayanannya. Justru dalam beberapa waktu ini persaingan makin ketat dan seru dengan pengenalan sistem baru yang serba cepat dan memuaskan. Pelayanan memiliki beberapa batasan, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan. Secara umum,pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang lain dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan merupakan sesuatu yang penting guna membentuk citra hubungan yang baik dengan para pelanggan. Pelaksanaan pelayanan sendiri dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standarnya dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen akan dapat melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2006: 27) .

Bedasarkan kegiatan pelayanan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau suatu organisasi demi memenuhi kebutuhan para pelanggan.

2.1.1 Faktor – faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung penting, dari masing-masing faktor yang ada mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut(Moenir 2006 : 88) antara lain :

- a. Faktor kesadaran, merupakan proses tumbuhnya kesadaran. Dimana setiap orang memiliki perbedaan, dalam hal ini bisa dilihat dari segi kualitas, kemampuan cara berfikir, pengguna perasaan, pertimbangan dan perbandingan.
- b. Faktor aturan, semakin maju dan beraneka ragam masyarakat, semakin besar pula peranan aturan. Karena peranan yang semakin besar akan maka aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran yang sesuai.
- c. Faktor organisasi, organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
- d. Faktor pendapatan, pendapatan adalah seluruh penerimaan seorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk organisasi maupun mekanisme yang berperan dalam mutu dan kelancaran dalam pelayanan.
- e. Faktorkemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan akurat dengan begitu akan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
- f. Faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam membantu melaksanakan pekerjaan dan

juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dalam organisasi kerja.

2.1.2 Bentuk – bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan atau suatu organisasi. Suatu bentuk pelayanan merupakan suatu yang penting guna membangun hubungan yang baik dengan para pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan juga bermacam-macam, disesuaikan dengan situasi dan kondisi pelanggan dan keadaan perusahaan. Menurut (Moenir 2006 : 191) bentuk-bentuk pelayanan tersebut sebagai berikut:

- a. bidang-bidang yang Pelayanan secara lisan, pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan.
- b. Pelayanan melalui tulisan , pelayanan ini adalah pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Pelayanan ini lebih efisien jika ditinjau dari segi biaya terutama bagi pelayanan jarak jauh. Hal yang harus diperhatikan adalah tulisan yang dapat memuaskan pihak yang dilayani, dari segi faktor kecepatan baik pengolahan maupun proses penyelesaian.
- c. Pelayanan berbentuk perbuatan, pelayanan yang berbentuk perbuatan harus disertai dengan kesungguhan atau keterampilan dalam pelaksanaan dan disiplin agar hasil yang dicapai dapat memuaskan mereka yang berkepentingan.

2.2 Definisi Pemasaran

Arti umum pemasaran adalah suatu sistem kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai target pasar sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan (Titik Wijayanti, 2012:1).

Pemasaran juga berarti menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan para pelanggan demi mencapai tujuan perusahaan berupa profit yang berkelanjutan.

Pada umumnya, dalam suatu pemasaran perusahaan berusaha untuk memperlancar atau mempermudah penyaluran barang dari produsen ke konsumen, dengan tujuan untuk meningkatkan volume penjualan sehingga menghasilkan laba yang sesuai dengan target yang ditentukan dan untuk memenuhi kebutuhan pembeli. Oleh karena itu, penjualan merupakan faktor yang menentukan pemasaran. Berhasil tidaknya pemasaran barang dalam suatu perusahaan tersebut tergantung pada keberhasilan atau kesuksesan penjualan barang tersebut. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran dan penjualan merupakan kegiatan yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain, tidak bisa dipisahkan dan saling terkait.

Pemasaran harus disesuaikan dengan anggaran dan perkiraan penjualan untuk mendapatkan profit bagi perusahaan. Perusahaan atau produk akan mengkomunikasikan produk pada konsumen melalui informasi informasi dari berbagai sumber. Informasi untuk konsumen dapat dilakukan melalui informasi produk dari iklan, personal selling, point of promotion, point of sales, kemasan, media massa, teman dan sumber lainnya yang memberikan gambaran kepada konsumen untuk membeli produk atau jasa tersebut.

Ada 4 tahap dalam pemasaran, dimana siklus ini akan terus menerus sampai mencapai target yang ditentukan oleh (Titik Wijayanti, 2012:2) :

- a. Analisa situasi berhubungan dengan pasar dan kompetitor, segmentasi pasar dan lebih mendalami situasi pasar secara luas.
- b. Perencanaan strategi marketing meliputi target konsumen dan strategi positioning, strategi marketing relationship dan perencanaan produk baru.
- c. Pengembangan program marketing meliputi produk dan servis, distribusi harga, dan strategi promosi yang direncanakan dan dilaksanakan untuk memenuhi target kebutuhan konsumen.
- d. Strategi pelaksanaan dan pengelolaan didesain dan diorganisir, pelaksanaan strategi marketing dan pengawasan pelaksanaan.

Analisis situasi marketing akan terus berubah sesuai dengan perkembangan perilaku konsumen, kebutuhan dan gaya hidup, kemajuan teknologi, pendapatan dan lapangan kerja, pendidikan, sosial budaya masyarakat dan politik dalam maupun luar negeri serta kondisi perekonomian global. Banyak informasi yang dapat diperoleh hanya dengan membaca, melihat dan mendengar keadaan lingkungan sekitar. Data data eksklusif bisa diperoleh dengan mengadakan penelitian secara langsung atau penelitian melalui literatur dari perpustakaan. Data tersebut diolah dan dicermati sehingga dapat digunakan sebagai bahan analisis situasi marketing saat ini pada produk, barang, jasa atau bisnis yang akan kita kembangkan.

Perubahan situasi dan kondisi pasar akan mengubah rencana atau rancangan strategi marketing dengan demikian, hal ini akan mempengaruhi perubahan desain bauran pemasaran yang akan digunakan untuk mencapai target perusahaan. Sistem pelaksanaan program marketing juga berubah sesuai dengan situasi pasar.

2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa

Menurut Lupiyoadi (2006 : 5) pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *ingtangible* dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun, sedangkan menurut Umar (2003 :76) Pemasaran jasa adalah pemasaran yang bersifat *ingtangibleimmaterial* dan dilakukan pada saat konsumen berhadapan dengan produsen.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh pihak produsen kepada konsumen, dalam arti jasa yang diberikan tidak dapat dilihat, dirasa, didengar atau diraba sebelum di komsusi.

2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa

Bauran pemasaran jasa (Kotler, Philip.2002) merupakan pengembangan bauran pemasaran produk industri. Bauran pemasaran (*Marketing Mix*) produk mencakup yaitu : *product, price, place* dan *promotion*.

Menurut Lupiyoadi (2006:5) bauran pemasaran terdiri dari tujuh hal yaitu:

- a. Produk yaitu jasa apa yang akan ditawarkan kepada konsumen.
- b. Harga (*Price*) yaitu bagaimana sistem pengantaran atau penyampaian yang akan diterapkan penjual.
- c. *Place* yaitu bagaimana sistem penghantaran atau penyampaian yang akan diterapkan penjual. *Promotion* yaitu promosi yang akan dilakukan.
- d. Orang (*people*) yaitu tipe kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa. Proses yaitu bagaimana proses dalam operasi jasa.
- e. *Customer Service* bagaimana yang akan diberikan kepada konsumen.

2.3 Pengertian Saluran Distribusi

Saluran distribusi merupakan salah satu bagian dari bauran marketing yang berperan penting dalam menyalurkan produk jasa kepada pasar yang ditujukan. Dengan menggunakan saluran distribusi yang benar dan tepat akan mengurangi resiko kerugian yang ditimbulkan oleh kesalahan.

Menurut Yulisetiari (2014:58), Saluran distribusi atau "*channel of distribution*" atau "*trade channel*" adalah perantara-perantara (*middlemen*), para pembeli dan penjual yang dilalui oleh perpindahan barang baik fisik maupun perpindahan milik sejak dari produsen (*producer, manufacturer*) hingga ke tangan konsumen.

Menurut Yulisetiari (2014:64), ada tiga cara yang dapat ditempuh menentukan banyaknya penyalur :

a. Distribusi Intensif (*Intensive Distribution*)

Dengan cara distribusi intensif diusahakan sebanyak mungkin kuantitas yang dijual dengan menggunakan sebanyak mungkin penjual, terutama di daerah tempat pembeli potensial. Barang-barang *convenience* memerlukan penyaluran secara intensif, agar pembeli tidak bersusah payah dalam memperolehnya

b. Distribusi Selektif (*Selevtive Distribution*)

Dengan cara distribusi selektif banyaknya penjual ditentukan terbatas. Ini disebabkan oleh beberapa hal, misalnya usaha menekan biaya penjualan, barang yang dijual itu berbagai barang, pembelinya pun terbatas padakalangan atau golongan tertentu.

c. Distribusi Eksklusif (*Exclusive Distribution*)

Cara distribusi eksklusif menentukan untuk satu daerah tertentu hanya satu penjual saja. *Exclusive Distribution* disebut juga dengan “*Exclusive Agency*”, terkadang merupakan penjualan bagi masing-masing penjual yang telah ada.

2.3.1 Efektivitas Saluran Distribusi

Saluran distribusi merupakan salah satu komponen bauran marketing yang penting karena tanpa saluran distribusi produk tidak akan sampai pada konsumen. Sehingga perlu diperhatikan efektifitas distribusi sebagai berikut:

- a. Penentuan lokasi kantor harus strategis.
- b. Memiliki jaringan yang luas dimanapun.
- c. Menyusun alur distribusi yang tepat.
- d. Penjualan langsung.
- e. Perserorangan.
- f. Berbagai saluran lain.

Dengan demikian memperhatikan saluran distribusi dengan baik. Maka diharapkan penjualan akan lebih tepat sasaran dan tidak akan membuang waktu, tenaga dan biaya.

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero)

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih meminjam keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda.

Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos ada kala itu hanyamelalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pada tahun 1875 Posten Telegrafdienst ini dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama “Posten Telegrafdienst”. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telepon). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang kepala Jawatan ini operasinya yang tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

a. Tahun 1965 PN Pos dan Giro

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

b. Tahun 1978 Perusahaan Umum Pos dan Giro

Pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar

c. Tahun 1995 PT. Pos Indonesia (Persero)

Dengan peraturan No.5 tahun 1995 tentang pengalihan bentuk perum menjadi perseroan, maka pada tanggal 20 Juni 1995 Perum Pos dan Giro berubah menjadi Perseroan dengan nama PT. Pos Indonesia Persero.

Seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia kinitelah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota atau kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 kantor pos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap 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 dengan tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan jasa bagi masyarakat luas di kota jember dan sekitarnya. Menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan, pemerintah memberdayakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang dipandang 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 dan giro pasal 5 bagian ketiga yaitu sebagai berikut :

- a. Sifat usaha dari perusahaan adalah menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan

- b. Maksud perusahaan adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan keingingan hidup orang banyak, serta turut aktif melaksanakan dalam menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan 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) Jember merupakan bagian dari pos cabang besar yang beralamat di Jl. Sudirman No.5 Jember kode pos 68100, Jenis kantor Pos cabang Jember ini ialah Kantor pemeriksa yang bertanggung jawab menaungi wilayah Besuki di antaranya kantor cabang Jember, Bondowoso, Situbondo, dan Banyuwangi. Berada di bawah naungan Regional VII Surabaya ,60004.

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



Gambar 3.1 :Logo PT. Pos Indonesia (Persero)

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2018

Arti logo Pos Indonesia :

- a. Gambar merpati yang seolah-olah sedang terbang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi, melambangkan bahwa Pos Indonesia diharapkan bisa menguasai (memimpin) usaha perposan di dunia internasional.

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

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 dicapai adalah membangun dan mengembangkan usaha pelayanan pos dan giro guna memperlancar hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan nasional. Supaya tujuan dapat tercapai dengan baik, maka PT. Pos Indonesia (Persero) seharusnya mempunyai tugas dan fungsi yang jelas sehingga masyarakat atau pengguna jasa tidak kecewa dengan pelayanan yang ada. Adapun tugas dan fungsi PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai

berikut :

a. Tugas:

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

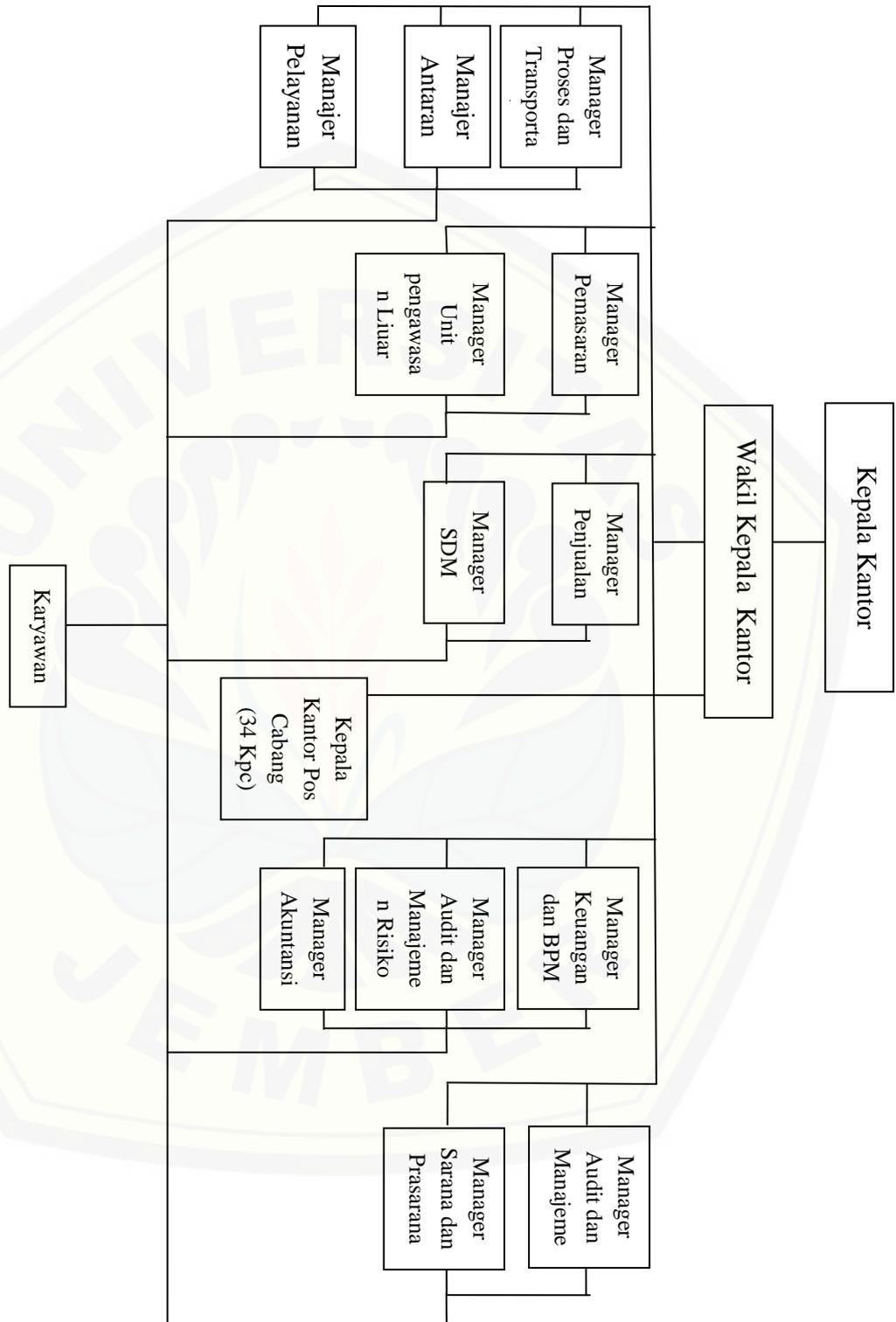
b. Fungsi:

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

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka (*framework*) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Struktur organisasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Jember digambarkan dalam bentuk struktur organisasi garis, dimana dalam organisasi ini wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada pejabat umum yang bertugas sebagai koordinator operasional (manajer operasional) dari berbagai kepala bagian (supervisor). Setiap supervisor memberikan wewenang kepada staff-staff dibawahnya untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Untuk lebih jelasnya gambar struktur organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Jember disajikan pada gambar 3.2.

Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia cabang Jember



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia kantor cabang Jember
 Sumber : PT. Pos Indonesia kantor cabang Jember, 2018.

3.2.1 Deskripsi Jabatan

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

a. Kepala Kantor Pos

- 1) Mengelola dan memimpin kegiatan sesuai dengan fungsi dan tugas PT. Pos Indonesia (Persero) Jember agar berdaya guna dan berhasil
- 2) Mewakili direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Jember dalam hubungan dengan pihak luar
- 3) Melakukan pemeriksaan secara rutin dan periodik
- 4) Bertanggung jawab terhadap kelancaran jalannya perusahaan
- 5) Memberi masukan kepada Wilayah Usaha Pos atas penetapan sasaran keuangan dan operasional kantor pos
- 6) Menetapkan progam pemasaran kantor pos untuk diusulkan kepada Wilayah Usaha Pos
- 7) Memberi masukan kepada Wilayah Usaha Pos atas strategi pemasaran, serta ketentuan tarif dan *transfer price* yang ditetapkan oleh Kantor Pusat.

b. Wakil Kepala Kantor Pos

- 1) Menunjang semua kegiatan perusahaan
- 2) Menunjang dua operasional perusahaan
- 3) Mengumpulkan data kegiatan usaha atau operasi perusahaan dan kegiatan menunjang lainnya
- 4) Memantau semua laporan pendapatan baik untuk keperluan informasi atau koordinasi.

c. Manajer Keuangan

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

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

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

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

Struktur Organisasi yang digunakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Jember adalah bentuk organisasi lini dan staf, karena pelimpahan wewenang dalam organisasi ini berlangsung secara vertikal dari Kepala Kantor Pos hingga pimpinan Kepala Kantor Pos cabang.

3.2.2 Kantor Pos Cabang (*Branch Office*)

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

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

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

3.2.3 Standar Sikap Layanan PT. Pos Indonesia (Persero)

Standar ini untuk memberikan standar interaksi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Adapun hal yang diatur dalam ketentuan meliputi:

1. Standar Senyum, Salam dan Sapa
 - a) Petugas loket dan petugas pendukung lainnya memberikan sapa, salam dengan senyum tulus kepada pelanggan pada setiap awal interaksi dengan standar salam dan sapa misalnya “Selamat pagi, Bapak/ibu apa yang dapat kami bantu ?” selanjutnya dilakukan indentifikasi keinginan pelanggan dan informasi yang diperlukan sesuai kebutuhan standar layanan.
 - b) Petugas loket dan petugas pendukung lainnya 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 standar sapa contohnya “Terima kasih Pak/bu, ada yang masih bisa kami bantu ?” .
2. Standar Interaksi Transaksi Layanan
 - a) Petugas loket dan petugas pendukung lainnya membantu konsumen dengan kebutuhan yang dibutuhkan melalui jasa pos dan produk lainnya yang dibutuhkan pelanggan atau calon pelanggan
 - b) Memberi penjelasan tentang cara transaksi jasa pos dan produk lainnya yang dibutuhkan kepada pelanggan atau calon pelanggan

- c) Selanjutnya proses penyelesaian permintaan jenis jasa maupun produk dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.

3. Standar Interaksi Penanganan Keluhan atau Komplain

- a) Petugas *customer 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 *customer service* memberikan jawaban atas keluhan atau komplain pelanggan sesuai data dan informasi yang dimiliki berdasarkan evaluasi penyebab keluhan
- d) Bila diperlukan proses lanjutan untuk menyelesaikan keluhan atau komplain. Petugas *customer service* harus menginput kedalam sistem informasi yang tersedia dan wajib menyampaikan estimasi waktu penyelesaiannya.

3.2.4 Produk PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki beberapa layanan yang di dalamnya terdiri dari berbagai produk yang memiliki keunggulan masing-masing. Berikut adalah produk-produk yang ada dalam 4 kegiatan pokok 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 keseluruhan pelosok Indonesia

2) Surat Pos Biasa (*Standart*)

Surat Pos Biasa adalah layanan pengiriman dokumen, surat, dan kartu pos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai

dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan.

3) Pos Express

Pos Express adalah layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman cepat, tepat dan mudah dilacak dengan harga kompetitif.

4) EMS (*Express Mail Service*)

EMS (*Express Mail Service*) adalah layanan premium untuk pengiriman 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 services* untuk *billing account statement*, rekening koran dan lainnya.

b. *Financial services*

1) Pospay

Pospay adalah layanan yang memudahkan pembayaran tagihan dan angsuran yang dapat anda lakukan di kantor pos yang tersebar diseluruh pelosok indonesia.

2) Wesel Pos

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

a. Layanan Domestik (Nasional)

1) Wesel Pos Instan

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

2) Wesel Pos Prima

Adalah layanan wesel pos yang menggunakan surat pemberitahuan, diantar oleh kantor pos tujuan kepada penerima.

3) Wesel Pos Kemitraan

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

4) Wesel Pos Transfer Tunai (*Cash To Account*)

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

b. Layanan Luar Negeri (Internasional)

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 antar rekening, baik dari satu rekening ke satu rekening maupun ke banyak rekening lainnya. Dan setoran tunai ke dalam rekening. Pengambilan uang tunai menggunakan Cekpos dan Slip Penarikan.

4) *Fund distribution*

Fund distribution adalah layanan penyaluran dana dari perusahaan dan atau lembaga untuk masyarakat (*many to one*) secara *one stopservices* untuk *billing accountstatment*, rekening koran dan lainnya.

5) Bank Chanelling

meliputi Tabungan (*saving*) 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.

c. Related Business

- 1) Filateli
- 2) Properti
- 3) Agen pos
- 4) Post shop

d. E- Commerce

- 1) Galeri Pos
- 2) Mobile Pospay.

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

Dalam pengiriman Paket Pos berikut terdapat karakteristik dalam pengiriman Paket Pos :

- a. Standar waktu penyerahan (SWP) berdasarkan alamat tujuan dengan maksimal dengan ketentuan :
 - 1) SWP dihitung sejak diposkan oleh pengirim sampai dengan antaran pertama kali kepada penerima, dikurangi hari libur nasional
 - 2) SWP Paket yang tidak berhasil diantar dihitung sampai dengan pemberitahuan pertama kepada penerima, dikurangi hari libur nasional.
- b. Kiriman Paket ditetapkan bahwa :
 - 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 diatas 2 kilogram maksimal 50 Kilogram untuk Paket Biasa, Paket kilat dan Paket kilat khusus, sedangkan untuk Paketpos Jumbo diatas 50 sampai dengan 150 Kilogram
- c. Kiriman Surat ditetapkan sebagai berikut :
 - 1) Berat maksimum 2 Kilogram
 - 2) Batas ukuran surat pos maksimal 120 x 235 milimeter dengan minimal 90 x 140 milimeter

d. Kiriman sepeda motor ditetapkan dengan ketentuan :

- 1) Sepeda Motor Bebek
- 2) Sepeda Motor Sport

Biasanya ini menggunakan Layanan Paketpos Jumbo

e. Berat Volumetrik dihitung dengan cara sebagai berikut :

Kemasan berbentuk kotak atau gulungan dan atau tidak beraturan maksimal berat volumetrik :

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

f. Harga

Bea pengiriman Paket pos ditetapkan dengan nama (Tarif) yang diatur dengan Surat Keputusan Direksi (KD) dan Surat Edaran (SE), untuk masing-masing jenis produk paket pos.

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

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

1. Tarif dihitung berdasarkan Kantor Tujuan, tingkat berat aktual dan atau volumetrik untuk satu kali pengiriman
2. Apabila berdasarkan perbandingan penentuan berat kiriman, maka penentuan tarif dihitung berdasarkan berat yang tertinggi
3. Pola tarif dibagi dalam dua kategori, yaitu sebagai berikut :

a. *Publish Rate*

Tarif yang ditetapkan oleh perusahaan ditetapkan oleh perusahaan dengan suatu surat keputusan direksi (KD) berupa tabel bisa diketahui oleh seluruh masyarakat

b. Tarif Korporat

- 1) Tarif hanya diperuntukan bagi para pelanggan korporat atau big customer
- 2) Biasanya kiriman dalam jumlah besar (*Big*) volume baik bersifat proyek atau berlangganan dalam jumlah besar
- 3) Perhitungan tarif berbasis *Cost Benefit Analisis* (CBA), dengan menghitung berapa biaya dan profit margin yang akan di dapat
- 4) Dalam sistem (Ipos) akan di set sebagai tarif kiriman korporat
- 5) Perhitungan tarif juga melihat *Service Level Argrement* (SLA) dimana didalam kesepakatannya ada beberapa fitur yang disepakati kedua belah pihak
- 6) Kesepakatan dituangkan dalam surat perjanjian Kerjasama (PKS) yang ditandatangani kedua belah Pihak.

d. 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 :

1) Pos Biasa

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

2) Pos Kilat Khusus (PKH)

Pos Kilat Khusus adalah layanan pengiriman surat dan paket dengan waktu tempuh sampai ke tangan penerima 2 hari sampai dengan 4 hari setelah proses pengiriman

3) Pos Kilat

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

4) Paket Pos Jumbo

Paket Pos Jumbo adalah layanan dosmetik untuk pengiriman paket yang melebihi 50 sampai dengan 150 Kilogram. Contohnya sepeda motor, lemari es, dll.

5) Pos Express

Pos Express adalah layanan pengiriman surat dan paket dengan waktu tempuh sampai ke tangan penerima(sehari sampai) dari layanan pos express ini hanya menjangkau beberapa titik wilayah di Indonesia yang saat ini memiliki 22 titik layanan yang tersebar di wilayah Indonesia yaitu pada tabel 3.1 :

TABEL 3.1
Kantor Cabang Pos Express

NO	Lokasi/Kota	NO	Lokasi/Kota
1	Branch Office Medan	12	Branch Office Bandung
2	Branch Office Padang	13	Branch Office Semarang
3	Branch Office Pekanbaru	14	Branch Office Yogyakarta
4	Branch Office Batam	15	Branch Office Solo
5	Branch Office Jambi	16	Branch Office Surabaya
6	Branch Office Palembang	17	Branch Office Depansar
7	Branch Office Bandar lampung	18	Branch Office Pontianak
8	Branch Office Jakarta	19	Branch Office Balikpapan
9	Branch Office Tangerang	20	Branch Office Banjarmasin
10	Branch Office Bogor	21	Branch Office Makasar
11	Branch Office Bekasi	22	Branch Office Manado

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

6) Paket Pos Tebusan

Paket Pos Tebusan ini adalah jenis layanan paket dimana PT. Pos Indonesia (Persero) bekerja dengan mitra usaha yang bergerak pada bidang Online Shop salah satunya contohnya: Zalora, dan MatahariMall. layanan ini bisa berupa (Pos Biasa, Kilat dan Khusus) sesuai dengan permintaan pengirim barang yang akan dikirim di kantor tujuan dan pada saat penyerahan barang ke penerima kiriman akan ditagih sebesar harga (*Invoice*) barang tersebut yang juga disebut *cash on delivery*

7) PT. Pos Indonesia (Persero) juga melayani jasa pengemasan barang dengan menggunakan kayu. Hal ini berfungsi untuk keamanan dari paket yang dikirim oleh konsumen salah satu contohnya pengiriman paket televisi dengan menambahkan biaya Rp. 25.000,- .

3.3 Kegiatan Pokok PT. Pos Indonesia (Persero) Jember

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

a. Jasa Pengiriman Surat dan Paket

Kegiatan pokok surat dan paket diantaranya sebagai berikut :

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

b. Jasa Keuangan

Kegiatan pokok jasa keuangan sebagai berikut :

- 1) Melayani pembayaran lewat pospay
- 2) Melayani pengiriman wesel pos instan
- 3) Melayani transfer uang melalui giro pos
- 4) Melayani jasa westren union
- 5) Melayani transfer uang lewat Bank Chanelling
- 6) Melayani pelanggan baik ritel maupun korporat.

3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih 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 laporan Praktek Kerja nyata yaitu Pelayanan Jasa Pengiriman Paket dan Surat pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember. Adapun kegiatan yang dikelola oleh bagian jasa pengiriman paket dan surat sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi tentang perusahaan berikut produk jasa yang akan ditawarkan kepada calon pengguna jasa.
- b. Memelihara hubungan baik dengan *customer* atau pengguna jasa pos baik ritel maupun kooperat.
- c. Melakukan pelayanan terhadap konsumen dalam cek tarif kiriman
- d. Serta melayani konsumen dalam melacak keberadaan paket pos

BAB V. KESIMPULAN

Bedasarkan Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember, maka dapat disimpulkan :

a. Pelayanan Pengiriman Paket dan Surat Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember

Dalam Pelayanan Pengiriman Paket dan Surat pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember, melalui beberapa proses yaitu konsumen datang ke kantor pos untuk melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan konsumen dengan menggunakan jasa yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). Konsumen yang ingin mengirim paket maupun surat harus memperhatikan ketentuan yang ditetapkan oleh Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) dari mulai packing, menulis data diri pengirim dan penerima dengan lengkap (Nama, alamat lengkap, kode pos dan nomor telepon) sesudah itu langsung ke bagian loket untuk memproses transaksi pengiriman, setelah proses transaksi selesai pengirim akan mendapatkan bukti pengiriman berupa (Resi), kemudian Paket Pos yang telah selesai pada transaksi di loket akan dibawa oleh puri kirim (*out going*) untuk diperiksa lagi lalu akan di serahkan ke bagian pengolahan sesudah semua proses akan masuk kebagian pengangkutan menuju kantor pos tujuan.

b. Kegiatan Selama PKN (Praktek Kerja Nyata) Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember

1) Kegiatan yang dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember

Kegiatan yang dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember membantu cek tarif kiriman baik paket maupun surat dengan estimasi pengirmanan dilakukan di Kantor Pos Asal sampai ke Kantor Pos Tujuan.

2) Membantu melacak kiriman pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember

Selain membantu pengecekan tarif kepada calon konsumen, juga membantu melacak kiriman atau keberadaan paket pos, dengan begitu konsumen dapat mengetahui kiriman sudah sampai ke tangan penerima atau belum



DAFTAR PUSTAKA

- Basu, Swasta. 2003. *Saluran Pemasaran*. Yogyakarta : BPFU-UGM
- Buku Pedoman Kerja PT. Pos Indonesia (Persero)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13.
Jakarta : Erlangga.
- Laman Resmi website Pos Indonesia : www.posindonesia.co.id
- Lupiyoadi. 2006. *Pemasaran Jasa : Karakteristik Jasa dan Pelayanan*.
(<http://e-journal.uajy.ac.id/2625/3/2EM16110.pdf>)
- Moenir, H.A.S 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Edisi Kedua.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Titik, Wijayanti. 2012. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Cibubur :PT. Elex Media
Kompetindo
- Umar. 2003.*Pemasaran jasa*. Jakarta : PT Raya Grafindo Persada
- Yulisetiarni, Diah 2014. *Intisari Marketing*. Jember : CV. Cahaya Ilmu.

Lampiran 1 Resi Pengiriman

PT POS INDONESIA (Persero)
 NPM : 01.001.620.2.093.000, JCA, CILAKI NO. 73 BANDUNG 40115
 JEMBER 68100
 No. Transaksi : 186810000000052079
 [PENERIMA]
 EASY SHOPPING
 PO BOX 6688 SLIPI JAKARTA BARAT
 KOTA-ADM. JAKARTA BARAT 11410 /TLP.0
 [PENGIRIM]
 ARIJANTO
 PERUM MUKTIGARI BLOK D NO 7 JEMBER
 JEMBER 68111 /TLP.0
 KPRK Tujuan : JAKARTA BARAT 11000
 Tanggal Kirim : 10-03-2018 14:38:46
 Loker : NURDINDA SUKDWATI 315000803
 Kode Penerima (diisi pengantar)
 []
 Kode gagal antar (diisi spy antaran)
 []
 Diterima Oleh,
 (Nama Penerima)

Jenis Kiriman : EXPRESS NEW
 No. Barcode : 15945466656
 ISI KIRIMAN : dokumen
 Berat : [AW]: 29 Gr, [VW] : 0 Gr
 Bea : Rp. 44.000
 Bea Lain : Rp. 0
 Netto : Rp. 44.000
 PPN12 : Rp. 0
 HTM : Rp. 500 (ternasul PPN10%)
 Jumlah : Rp. 44.500

6810825178

Persyaratan Pengiriman :
 1. Setuju dengan ketentuan dan syarat pengiriman yang ditetapkan PT Pos Indonesia (Persero)
 2. Nilai pertanggungans isi kiriman Rp. 50.000

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

Syarat dan ketentuan berlaku

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

Lampiran 2 Pemisahan Paket dan Surat



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

Lampiran 3 Gambar Carik PP 9 pada Kantung



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

Lampiran 4 Gambar Pengangkutan Paket



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

Lampiran 5 Bukti Resi yang Sudah diterima

PT POS INDONESIA(Persero)
 NPWP : 01.001.620.2793.000, JUN.CILAKI NO.73 BANDUNG 40115
 SURABAYASIMPANG 60271A
 No.Transaksi : 1860271A00000026278
 [PENERIMA]
 DINAS PENDIDIKAN JEMBER
 JL DR SURABDI 29

Jenis Kiriman : SURAT KIRIM
 No.Barcode : 16473803815
 ISI KIRIMAN : dok
 Berat : [AW] : 50 Gr, [VW] : 0 Gr
 Bea : Rp. 9.000
 Bea Lain : Rp. 0

KAB. JEMBER 68111 /TLP.0
 [PENGIRIM]
 DINAS PENDIDIKAN
 JL. GENTENGKALI 33

Netto : Rp. 9.000
 PPN12 : Rp. 0
 HMB : Rp. 1.200 (termasuk PPN10%)

SURABAYA 60271 /TLP.0
 KPRK Tujuan : JEMBER 68100
 Tanggal Kirin : 16-04-2018 09:13:44,
 Loker : DRAJAT RUSDIANTO 313002155,
 Kode Penerima (diisi peminantar)

 Kode gagal antar (diis

 Diterima Oleh,
 (Nama Penerima)

Jumlah : Rp. 10.200

Persyaratan Pengirim :
 1. Setuju dengan ketentuan dan syarat pengiriman yang ditetapkan PT Pos Indonesia (Persero)
 , Nilai pertanggung isi kiriman p. 500.000

16473803815

KANTOR POS
 POS INDONESIA

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

Syarat dan ketentuan berlaku

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

Lampiran 6 Puri Out Going



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

Lampiran 7 Surat Permohonan Tempat PKN



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

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

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

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

Sehubungan dengan hal tersebut kami 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.	Ratna Ayu Febriyanti	150803101052	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Desi Citra Maharani	150803101042	D3 Manajemen Perusahaan

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

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I,

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

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

Sumber: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2018

Lampiran 8 Keterangan Tempat Kerja Nyata (PKN)

 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
---	---

SURAT KETERANGAN
Nomor : 595/Umm/SDM/31/0418

Yang bertanda tangan dibawah ini :

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

Menerangkan bahwa Siswa Universitas Jember dengan data sebagai berikut :

Nama : Desi Citra Maharani
NIM : 150803101042
Tempat/Tgl Lahir : Banyuwangi, 19 Desember 1995
Jurusan : Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Dsn. Krajan RT.03 RW.03 Ds. Sumpersari
Kec. Srono Kab. Banyuwangi Jawa Timur

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

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 April 2018
Man. SDM

Iskandar Wibisono
Nippos. 970356663

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

Lampiran 9 Permohonan Nilai PKN

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
	UNIVERSITAS JEMBER ·
	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
	Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121
<hr/>	
Nomor	: 2590 UN25.1.4/KR/2018
Lampiran	: 1 (satu) lembar
Perihal	: Permohonan Nilai PKN
Yth. Pimpinan	PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER.
di -	Jember
Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.	
Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.	
	a.n. Dekan, Wakil Dekan I  C. Zahari, M.Si 196403251989021001

Sumber: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2018

10 Nilai Hasil Lampiran Praktek Kerja Nyata (PKN)

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER · FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121		
	NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER		
		NILAI	
NO	INDIKATOR PENILAIAN	ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	89	SB
2.	Ketertiban	90	SB
3.	Prestasi Kerja	92	SB
4.	Kesopanan	90	SB
5.	Tanggung Jawab	91	SB

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : DESI CITRA MAHARANI
 N I M : 150803101042
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : TRI PRAJETTO, AW
 Jabatan : MAN. PELAYANAN I
 Institusi : PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER.

Tanda Tangan dan
 Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

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

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

Lampiran 11 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

DAFTAR ABSENSI MAHASISWA PRAKTEK KERJA NYATA

PT POS INDONESIA (PERSERO) JEMBER

Nama : Desi Citra Maharani

NIM : 150803101042

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

Jember, 15 Februari 2018

Manajer Pelayanan
PT Pos Indonesia (Persero) Jember

Tri Prasetvo

NIPPOS : 968281590

Manajer SDM
PT Pos Indonesia (Persero) Jember

Iskandar Wibisono

NIPPOS : 970356663

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

Lampiran 12 Kartu Persetujuan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 Kampus Bumi Logal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 Fax. (0331) 337150
Email : febg@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

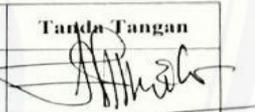
Nama : DESI CITRA MAHARANI
 NIM : 150803101042
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

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

ETIKA DAN STANDAT PELAYANAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER

(Revisi)
Pelayanan Pengiriman Paket dan Surat pada PT. Pos Indonesia (Per sero) Cabang Jember 14/02/18

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.	19610209 198603 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2018 s.d 02 Juli 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 01 Februari 2018
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

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

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Sumber: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2018

Lampiran 13 Kartu Konsultasi



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

KARTU KONSULTASI

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

Nama : DESI CITRA MAHARANI
NIM : 150803101042
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : ETIKA DAN STANDAR PELAYANAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing : Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
TMT_Persetujuan : 01 Februari 2018 s/d 01 Juli 2018
Perpanjangan : 02 Juli 2018 s/d 02 September 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	1/2 18	Proporsi PKN	1. [Signature]
2.	10/2 18	Bab I Alasan Pembelian Jasa	2. [Signature]
3.		list di rumah dan judul tugas	
4.		PKN	4. [Signature]
5.	23/2 18	Bab I	5. [Signature]
6.		Bab II dan teori-teori pelayanan	6. [Signature]
7.		- kuesioner dan hasil list	
8.		menyebutkan konsep-konsep	8. [Signature]
9.		konsep-konsep	
10.	1/3 18	Bab II	9. [Signature]
11.		Bab III Prinsip-prinsip pelayanan	10. [Signature]
12.		dan	11. [Signature]
13.	8/3 18	Bab III	12. [Signature]
14.		Bab IV Hasil PKN	13. [Signature]
15.		- Sistem Service	14. [Signature]
16.		- Hasil Kegiatan PKN	15. [Signature]
17.	19/3 18	Bab IV Kegiatan PKN	16. [Signature]
18.		Formulir customer	17. [Signature]
19.	20/3 18	Bab V. Kesimpulan dan saran	18. [Signature]
20.		hasil kegiatan PKN	19. [Signature]
21.	10/4 18	Bab V	20. [Signature]
22.		Lampiran 2. has delegasi	21. [Signature]
			22. [Signature]

Sumber: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2018

Lampiran 14 Lanjutan Kartu Konsultasi

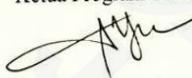


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

23.	24/4/18	Bab. I & II ace	23.....
24.		Laporan PKN. Supriyanto	24.....
25.		Dr. Sudaryanto	25.....
26.			26.....
27.			27.....
28.			28.....
29.			29.....
30.			30.....
31.			31.....
32.			32.....
33.			33.....
34.			34.....
35.			35.....

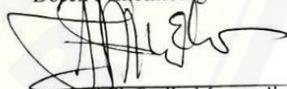
Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

Jember, 24/4/18
Dosen Pembimbing



Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
NIP. 19610209 198603 1 001

Sumber: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2018