



**EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN SYSTEM ONLINE  
PAYMENT POINT PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

Oleh:

**Muhammad Fajar Rizki Romadhon**

**NIM 150803101058**

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

**2018**



**EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN SYSTEM ONLINE  
PAYMENT POINT PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

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

Oleh:

**Muhammad Fajar Rizki Romadhon**

**NIM 150803101058**

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

**2018**



**EFFECTIVENESS OF SYSTEM ONLINE PAYMENT POINT SERVICE  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

**REAL WORK PRACTICE REPORT**

A final report submitted as a partial fulfilment of the requirements for the degree of Ahli Madya (A.Md.), Major in Company Management in the Study Program of Company Management Department of Management, Faculty of Economics and Business

By:

**Muhammad Fajar Rizki Romadhon**

**NIM 150803101058**

**STUDY PROGRAM OF COMPANY MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
UNIVERSITY OF JEMBER**

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

NAMA : MUHAMMAD FAJAR RIZKI ROMADHON  
NIM : 150803101058  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN : D III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JUDUL : EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN SYSTEM  
ONLINE PAYMENT POINT PT. POS INDONESIA  
(PERSERO)

---

---

Jember, 31 Mei 2018

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
D III Manajemen Perusahaan

Laporan Praktik Kerja Nyata  
Telah Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

**Drs. Sudaryanto, MBA. PhD.**  
**NIP. 19660408 199103 1 001**

**Dr. Elok Sri Utami, M.Si.**  
**NIP. 19641228 199002 2 001**

## PERSEMBAHAN

Laporan Praktik Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtuaku yang selalu memberikan motivasi maupun semangat sehingga Laporan Praktik Kerja Nyata ini bisa terselesaikan;
2. Adik - adikku tersayang yang selalu memberikan motivasi agar menjadi contoh kakak yang baik;
3. Dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan memberikan pengarahan tentang penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata sampai terselesaikan;
4. Almamater tercinta jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan dan teman-teman semuanya jurusan Manajemen angkatan 2015 Universitas Jember.
5. Teman – teman kontrakan perumahan Puri Bunga Nirwana Cluster Menteng C12.

**MOTTO**

*“Lihatlah orang – orang yang dibawahmu dalam urusan harta dunia, dan jangan sekali - kali melihat yang berada di atasmu, supaya kamu tidak meremehkan karunia Allah yang di berikan kepadamu”*

**(Nabi Muhammad S.A.W)**

*“Jika sayang orang tua, taati Allah, maka orang tua kita akan disenangi Allah, disayang Allah, itulah sebenar- benar balasan kita pada orang tua”*

**(HR. Ahmad)**

*“Jangan menyerah ketika do’a – do’amu belum terjawab, jika kamu mampu bersabar, Allah mampu memberikan lebih dari apa yang kamu minta”*

**(HR. Ahmad)**

*“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun. Karena yang menyukaimu tidak membutuhkan itu dan yang membencimu tidak mempercayai itu”*

**( Khalifah Ali bin Abi Thalib)**

## PRAKATA

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahNya, sehingga Laporan Prektek Kerja Nyata yang berjudul “Efektivitas Penerapan System Online Payment Point PT. Pos Indonesia (*Persero*)” dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis. Laporan Praktik Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Selama Praktik Kerja Nyata sampai penulisan laporan ini penulis telah mendapatkan bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesainya laporan ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Mohammad Miqdad. SE. MM. Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univesitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, MBA. PhD. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univesitas Jember. yang telah memberikan pengalaman dan arahan selama masa studi penulis.
3. Dr. Elok Sri Utami, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing penulisan dengan penuh keikhlasan dan waktunya, sehingga penulisan Laporan Praktik Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Rhonie Parindra selaku Kepala Kantor Pos Cabang Probolinggo, beserta segenap jajaran manajer yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan Praktik Kerja Nyata, hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini dengan baik.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember atas perhatian dan ilmu yang telah diberikan dengan penuh kesabaran.
6. Seluruh karyawan Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang turut membantu kelancaran dalam menyelesaikan kuliah.

7. Ayah dan Ibu tercinta serta keluarga besar yang selalu ada dan memberikan dukungan serta do'a kepada penulis.
8. Semua sahabat-sahabat seperjuanganku Diploma III Manajemen Perusahaan Angkatan 2015 yang selalu ada dan memberikan dukungan serta kebahagiaan bersama kalian semua.
9. Semua sahabat-sahabat yang telah mendukung dan membantu selama kurang lebih 3 tahun di Jember; menjadi rekan baik, dan sahabat baik.

Semua pihak yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini, terima kasih. Harapan penulis semoga Laporan Praktik Kerja Nyata ini bermanfaat bagi pembaca dan memberikan referensi bagi yang lain.

Jember, 31 Mei 2018

Penulis



**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan Dan Kegunaan Laporan Praktik Kerja Nyata</b> .....	2
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata .....	2
<b>1.3 Objek Dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata..</b>	<b>2</b>
1.3.1 Objek Praktik Kerja Nyata .....	2
1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktik Kerja Nyata .....	2
1.3.3 Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Efektivitas</b> .....	5
<b>2.2 Penerapan</b> .....	7
2.2.1 Pengertian Penerapan .....	7
2.2.2 Unsur - Unsur Penerapan .....	7
<b>2.3 Pelayanan</b> .....	8
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	8
2.3.2 Hakikat Pelayanan .....	8

<b>BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Latar Belakang Sejarah PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Struktur Organisasi .....</b>	<b>12</b>
3.2.1 Struktur Organisasi .....	12
3.2.2 Tugas dan Fungsi dalam Sturuktur Organisasi .....	13
<b>3.3Kegiatan Pokok .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Pengembangan Layanan System Online Payment Point Melalui Aplikasi M-POSPAY .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Tata Cara Pengisian Saldo Akun M-POSPAY .....</b>	<b>47</b>
<b>4.3 Identifikasi Masalah dan Alternatif Solusi .....</b>	<b>49</b>
4.3.1 Identifikasi Masalah .....	49
4.3.2 Alternatif Solusi .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>52</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	4

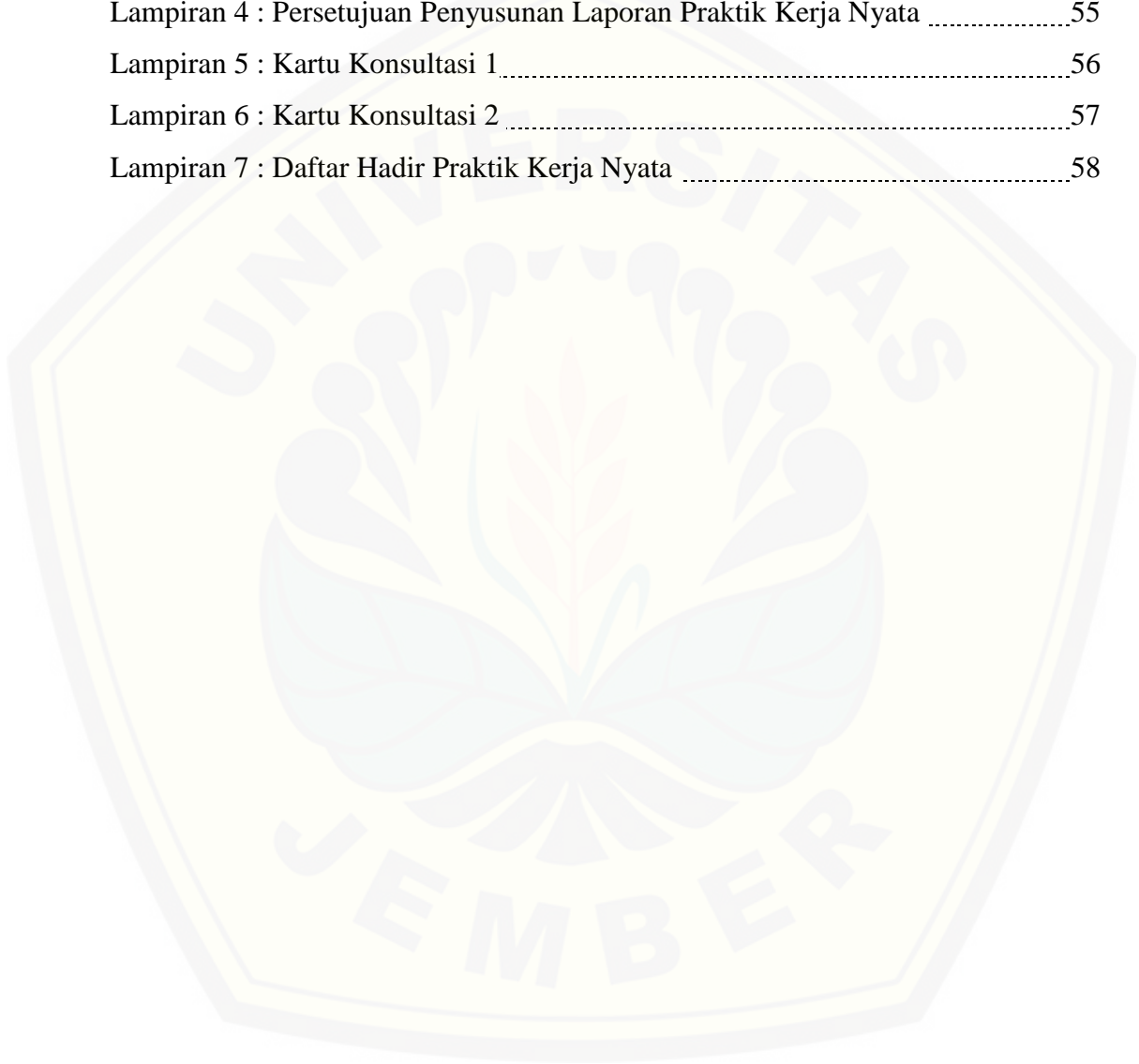


**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Probolinggo .....	13
Gambar 4.1. Bagan Alur Pendaftaran Akun M – Pospay .....	44
Gambar 4.2. Proses Transaksi Penarikan Saldo M – Pospay .....	45
Gambar 4.3. Proses Transfer ke Rekening M – Pospay Lainnya .....	46
Gambar 4.4. Jenis – Jenis Layanan yang Ditawarkan pada Aplikasi M – Pospay .....	47
Gambar 4.5 Bagan Alur Pengisian Saldo M – Pospay .....	48

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktik Kerja Nyata .....	52
Lampiran 2 : Permohonan Nilai Praktik Kerja Nyata .....	53
Lampiran 3 : Daftar Nilai Praktik Kerja Nyata .....	54
Lampiran 4 : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata .....	55
Lampiran 5 : Kartu Konsultasi 1 .....	56
Lampiran 6 : Kartu Konsultasi 2 .....	57
Lampiran 7 : Daftar Hadir Praktik Kerja Nyata .....	58



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan zaman yang sangat pesat juga perkembangan teknologi yang semakin canggih. Oleh karena itu, beberapa orang di dunia ini mencoba bereksperimen untuk menciptakan penemuan terbaru di bidang teknologi dengan berbagai macam kegunaan. Penemuan tersebut dimaksud untuk membantu manusia agar meringankan pekerjaan sehari – hari.

Dari hasil penemuan tersebut banyak membawa manfaat bagi kehidupan kita sehari – hari. Dengan teknologi yang ada kini kita dapat menghemat waktu, biaya dan juga tenaga. Namun jika kita tidak pandai memilah antara baik dan buruknya perkembangan teknologi maka kita juga akan menerima efek negatif dari teknologi itu. Bahkan efek negatif dari teknologi tersebut dapat merubah kebiasaan sehari hari kita dan sangat mungkin akan menggerus moral juga budaya dari bangsa kita.

Seiring perkembangan teknologi tersebut maka kita dapat menemukannya dalam segala hal dalam kehidupan. Tidak hanya urusan pekerjaan saja namun dalam urusan belanja dan pembayar juga kini dapat dilakukan dengan tanpa harus keluar rumah dengan sistem online yang telah di terapkan oleh penyedia layanan.

Oleh karena itu PT. POS INDONESIA (*Persero*) juga tidak ingin ketinggalan oleh perkembangan teknologi. Cukup di satu tempat, kita dapat melakukan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran apapun di Kantorpos. Pelayanan pembayaran dengan POSPAY di Kantorpos begitu mudah, lebih dekat, lebih cepat, dan aman karena menggunakan *System Online Payment Point* (SOPP) yang telah menjangkau hingga 4.800 jaringan Kantorpos di seluruh Indonesia dan di 40.000 Agenpos yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang di gunakan oleh PT. POS INDONESIA (*Persero*) maka, di harapkan dapat memikat masyarakat yang memiliki perilaku konsumtif di era globalisasi seperti saat ini. Selain itu teknologi yang digunakan oleh kantor saat ini sangat mudah sekali cara kerjanya sehingga para pengguna masih dimungkin menjalankan pekerjaan lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, saya melihat banyaknya ketidaktahuan masyarakat terhadap perkembangan teknologi yang di terapkan di Kantorpos saat ini. Sehingga saya perlu menjelaskan bagaimana cara penggunaan dari *System Online Payment Point (SOPP)* kepada calon konsumen pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata. Berdasarkan uraian diatas saya memilih PT. POS INDONESIA (*PERSERO*) Cabang Probolinggo sebagai tempat Praktik Kerja Nyata dengan maksud untuk mengetahui tentang cara kerja dan manfaat dari *System Online Payment Point (SOPP)*, maka laporan Praktik Kerja Nyata ini diberi judul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN SYSTEM ONLINE PAYMENT POINT PT. POS INDONESIA (PERSERO)”**.

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata.**

### **1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.**

Tujuan Praktik Kerja Nyata ini adalah

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada PT. Pos Indonesia khususnya Pos Pay di kantor pos Cabang Probolinggo.
- b. Untuk membantu secara langsung dalam kegiatan – kegiatan peningkatan pelayanan PT. Pos Indonesia khususnya Pos Pay di kantor pos Cabang Probolinggo.

### **1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata.**

Adapun kegunaan dari Praktik Kerja Nyata adalah

- a. Memperoleh pengalaman dan mengenal dunia kerja secara nyata serta situasi dan keadaan dunia kerja yang sebenarnya.
- b. Menciptakan dan meningkatkan profesionalisme dalam melakukan pekerjaan serta membangun semangat dalam bekerja.

## **1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata**

### **1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata**

Praktik Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Probolinggo di jalan Suroyo Nomor 33 Kota Probolinggo. Surat permohonan tempat Praktik Kerja Nyata ditunjukkan dalam Lampiran 1.

### **1.3.2 Jangka waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata**

Praktik Kerja Nyata dilaksanakan dalam jangka waktu 1 bulan mulai tanggal 8 Januari 2018 – 10 Februari 2018 atau 144 jam kerja efektif, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Permohonan nilai Praktik Kerja Nyata ditunjukkan dalam Lampiran 2. Nilai hasil Praktik Kerja Nyata ditunjukkan dalam Lampiran 3. Daftar hadir Praktik Kerja Nyata ditunjukkan dalam Lampiran 4.

### 1.3.1 Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata dirangkum pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.

No	Kegiatan Praktik Kerja Nyata	Minggu Ke-				Jumlah Jam
		1	2	3	4	
1	Pengajuan Surat Permohonan PKN kepada Instansi yang terkait, mengurus surat ijin PKN dan membuat Prosedur PKN.	X				5
2	Perkenaan dengan Pimpinan dan Karyawan PT. Pos Indonesia ( <i>Persero</i> ) Kota Probolinggo.	X				3
3	Pengarahan dan Penjelasan tentang gambaran umum dari PT. Pos Indonesia ( <i>Persero</i> ) Kota Probolinggo.	X	X			2
4	Pelaksanaan PKN serta mengumpulkan data –data dan informasi untuk digunakan dalam menyusun Laporan PKN.		X	X	X	84
5	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing secara periodik.	X	X	X	X	15
6	Sayaan Laporan PKN.				X	20
7	Pengadaan Laporan PKN.				X	5
	Total jam kegiatan Praktik Kerja Nyata.					144

Sumber data : PT. Pos Indonesia (*Persero*) Kota Probolinggo, 2018

Persetujuan sayaan laporan Praktik Kerja Nyata ditunjukkan dalam Lampiran 5. Kartu konsultasi di tunjukkan dalam Lampiran 6 dan 7.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Efektivitas

Kata efektif yang kita pakai di Indonesia merupakan padanan kata dari bahasa Inggris yaitu dari kata “*effective*”. Arti dari kata ini yakni berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektifitas mempunyai beberapa pengertian yaitu, akibatnya, pengaruh dan kesan, manjur, dapat membawa hasil. Dalam kamus kamus Ilmiah Populer, efektivitas adalah ketepatan guna, hasil guna, menunjang tujuan. “Tim Saya *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Balai Pustaka, 1995)”.

Pengertian kamus sebagaimana yang dimaksud di atas artinya selalu sama dari waktu ke waktu. Namun tidak demikian dengan pengertian sesuatu kata dalam teori-teori tertentu. Dalam bahasan ini, yakni kata efektivitas. Kata efektivitas memiliki pengertian yang beragam bila ditempatkan dalam teori efektivitas.

Dalam teori manajemen pendidikan, efektivitas diartikan ukuran keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi dikatakan efektif bila organisasi itu mencapai tujuan dalam organisasi tersebut. Dalam hal ini, efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Organisasi itu efektif bila memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi, dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi.

Meurut Aries Susilo (2002:71), efektivitas juga dapat didefinisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas, yaitu:

1. Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.
2. Mencapai tingkat di atas pesaing, dimana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberikan hasil yang bermanfaat.
4. Menangani tantangan masa depan.

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas (hasil) yaitu mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah dicapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu system dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan". Jadi, efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran. Dengan demikian, pengertian efektivitas dalam beberapa definisi di atas menunjukkan pada kualifikasi sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang menggambarkan tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Jadi efektivitas adalah pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan pemakaian proses yaitu pemilihan cara-cara yang sesuai dengan tujuan.

Keefektifan adalah derajat dimana organisasi mencapai tujuannya. Sedangkan efektivitas adalah kesesuaian hasil yang dicapai organisasi dengan tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Pemaparan di atas menunjukkan bahwa tujuan menjadi pokok pertama dan utama dari sebuah kegiatan dalam suatu organisasi. Dengan kata lain unsur yang penting dalam teori efektivitas adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal. Tujuan itu tidak lain adalah harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Dengan demikian perumusan tujuan dan proses mencapai tujuan itu melibatkan berbagai komponen, antara lain tenaga, sarana dan prasarana, serta waktu.

Di atas telah dibahas tentang beberapa pendapat tentang pengertian efektivitas dalam konteks organisasi. Pembahasan ini bermaksud menghubungkan pengertian efektivitas dalam teori efektivitas organisasi dengan teori efektivitas pembelajaran. Inti definisi efektivitas dalam teori efektivitas organisasi adalah tercapainya tujuan. Dalam pembelajaran, tujuan merupakan komponen utama yang mesti dicapai sebagai ukuran efektivitas. (Widodo dkk. 2002. *Kamus Ilmiah Populer Dilengkapi EYD Dan Pembentukan Istilah*).

## **2.2 Penerapan**

### **2.2.1 Pengertian Penerapan**

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Cahyononim, dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487), penerapan adalah hal, cara atau hasil.

Menurut Ali (2007:104), penerapan adalah mempraktikkan atau memasangkan". Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Nugroho (2003:158), penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Wahab (2008:65), penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktikkan kedalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan adalah mempraktikkan atau cara melaksanakan sesuatu berdasarkan sebuah teori.

### **2.2.2 Unsur - Unsur Penerapan**

Menurut Wahab (2008:45), penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut

Berdasarkan penjelasan unsur-unsur penerapan di atas maka penerapan dapat terlaksana apabila adanya program-program yang memiliki sasaran serta dapat memberi manfaat pada target yang ingin dicapai dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik oleh target.

## **2.3 Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010:26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

### **2.3.2 Hakikat Pelayanan**

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik (2005:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Supranto (2006:227), mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228), karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangible (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Variability (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. Perishability (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **BAB 3. GAMBARAN UMUM PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PROBOLINGGO**

#### **3.1 Latar Belakang Sejarah PT. Kantor Pos Indonesia (Persero)**

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin 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 Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana 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 ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi,

jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos 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 jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

#### 1746 - KANTORPOS PERTAMA

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin 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.

#### 1875 - POSTEN TELEGRAFDIENST

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.

#### 1877 - Union Postale Universelle

Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU).

#### 1945 - Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

#### 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).

#### 1978 - Perusahaan Umum Pos dan Giro

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

1995 - PT. Pos Indonesia (Persero)

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum. Pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama **PT Pos Indonesia (Persero)**.

PT Pos Indonesia (Persero) Mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 Kantorpos online. Jumlah titik layanan (Point of Sales) mencapai 58.700 titik dalam bentuk Kantorpos, Agenpos, Mobile Postal Service, dan lain-lain. Pos Indonesia memiliki jaringan yang dedicated, sistem distribusi yang handal, Track and Trace, layanan yang prima, kecepatan, ketepatan, serta harga yang kompetitif. Kantorpos merupakan tempat strategis untuk transaksi penjualan dan atau distribusi barang dan jasa.

Inovasi terus dilakukan oleh Pos Indonesia antara lain pembangunan Postshop yang merupakan pengembangan bisnis ritel yang diimplementasikan untuk merubah image Kantorpos konvensional menjadi Kantorpos modern dengan pola layanan one stop shopping, yaitu Postal Services (jasa ritel) berupa layanan pengiriman surat, paket, jasa keuangan, penjualan Postal items (meterai, prangko, produk filateli dan lain-lain), layanan Online Shopping.

Pos Indonesia juga menyediakan layanan e-commerce, serta layanan lainnya melalui aplikasi myPos dan m-pospay.

## **3.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Probolinggo**

### **3.2.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Probolinggo**

Organisasi didefinisikan sebagai suatu struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi dan bekerjasama secara teratur untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Organisasi dalam arti struktur adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan. Suatu organisasi harus efisien dan sehat, yaitu dikatakan efisien apabila tata organisasi tersebut mempunyai susunan organisasi yang logis dan



bebas dari sumber-sumbernya, sedangkan dikatakan sehat apabila organisasi tersebut mempunyai bentuk teratur dalam tugas maupun wewenangnya.

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa dan melapor kepada siapa.

Adapun struktur organisasi yang diterapkan di PT POS INDONESIA (PERSERO) cabang Probolinggo adalah struktur organisasi garis. Struktur ini disajikan dalam bentuk pemberian tugas dan wewenang masing-masing bagian:



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PROBOLINGGO

Sumber Data :PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PROBOLINGGO, 2018

### 3.2.2 Tugas dan Fungsi dalam Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Probolinggo

Dalam Struktur Organisasi Kantorpos terdiri dari bermacam – macam bagian, antara lain yaitu :

1. Kepala Kantorpos bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan setiap bagian, dan bertanggung jawab langsung terhadap :
  - a. Bagian Pelayanan.
  - b. Bagian Penjualan dan Pengembangan *Outlet*.
  - c. Bagian Pengawasan Unit Pelayanan Luar.
  - d. Bagian Dukungan Umum.
  - e. Bagian Akuntansi.
  - f. Bagian Keuangan dan BPM.
2. Kepala Kantorpos Cabang (Ka.Kpc).

Berikut ini adalah tugas dan fungsi dari masing – masing bagian yang ada di Kantorpos berdasarkan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (*Persero*).

Nomor : KD.112 /DIRUT/ 0917.

Tanggal : 25 September 2017

Tugas dan fungsi masing – masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pos
  1. Kepala Kantorpos bertanggung jawab kepada Kepala Regional.
  2. Kepala Kantorpos mempunyai tugas pokok mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang diterima, mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan *outlet* kemitraan, mutu layanan dan operasi, dan *billing* dan *collections* Kantorpos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, dan pelayanan pelanggan, pemanfaatan sumber daya pada Kantorpos, dan pengendalian kinerja seluruh Kantorpos Cabang yang berada dalam lingkup Kantorpos yang menjadi tanggung jawabnya.
  3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Kantor Pos melaksanakan aktivitas :

- a. Merumuskan dan mengoordinasi sayaan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Kantorpos untuk diusulkan kepada Regional;
- b. Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan. laba Kantorpos dan Kantorpos Cabang;
- c. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran, penjualan, operasi, penagihan, pelayanan pelanggan. keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia dan sarana, dan kegiatan administratif serta mengendalikan dan menjamin pelunasan piutang pelanggan korporat. meraih dan memelihara pelanggan korporat untuk mendukung kinerja UPT sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
- d. Mengajukan usulan pengembangan kapasitas *outlet* yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada Regional;
- e. Mengoordinasikan pelaksanaan solusi informasi dan teknologi dengan Bagian Informasi dan Teknologi;
- f. Mengajukan usulan penqadaan, pengembangan, dan perbaikan sarana dan prasarana Kantor pos dan Kantor pos Cabang kepada Regional;
- g. Memastikan pelaksanaan seluruh ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan Kantor Pusat dan Regional berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang ditetapkan;
- h. Menjaga dan memelihara aset perusahaan yang berada di UPT yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya;
- i. Mewakili perusahaan di dalam atau di luar pengadilan dalam lingkup tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan perusahaan;
- j. Mengajukan dan mengevaluasi pelaksaasn pembukaan dan pengembangan agenpos (*postal agent*) sesuai persyaratan dan ketentuan perusahaan;
- k. Mengevaluasi, pencapaian target pendapatan, laba Kantorpos dan cabang;

- l. Menyusun langkah – langkah dan upaya – upaya untuk meningkatkan pelanggan korporat dan CPM, *E – Commerce* dan logistik;
- m. Mengorganisir pelaksanaan pemeriksaan periodik dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan perusahaan;
- n. Memimpin pengelolaan sumber daya Kantorpos dalam rangka pencapaian kinerja yang telah di tetapkan;
- o. Mematuhi pagu kas yang telah di tetapkan perusahaan dalam pengelolaan likuiditas UPT;
- p. Mengawasi penyelesaian tagihan dan piutang di Kantorpos;
- q. Mengorganisasi dan mengendalikan pelaksana kegiatan Program Kemitraan Bina Lingkungan Perusahaan, berkoordinasi dengan divisi Program Bina Lingkungan Perusahaan;
- r. Memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- s. Mengelola sumber daya di kantornya sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku;
- t. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Kepala Regional dan unit kerja yang terkait di perusahaan;
- u. Mengawasi pelaksanaan pengamanan kiriman pos dan aset perusahaan dalam lingkup unit kerjanya;
- v. Memastikan kebijakan mutu dan K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan) dilaksanakan secara efektif;
- w. Memberikan pembinaan SDM, melakukan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan;
- x. Mengorganisasi penilaian kinerja individu unit kerjanya;
- y. Mengkaji pelaksanaan pekerjaannya dari aspek manajemen resiko;
- z. Menyusun kegiatan pengawasan melekat objek dari materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang berlaku;

- aa. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya;
- bb. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Regional;
- cc. Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi;
- dd. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat di jangkau oleh yang tidak berhak;
- ee. Melakukan fungsi evaluasi dan *monitoring*, serta mengordinasi *project inovasi* dan *improvement* bagi setiap bagian, sebagai upaya penurunan keluhan pelanggan dan pengendalian biaya perusahaan;
- ff. Mengawasi pelaksanaan pembinaan budaya mutu.

## 2. Wakil Kepala Kantor Pos

- 1. Wakil Kepala Kantor Pos bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos.
- 2. Wakil Kepala Kantor Pos mempunyai tugas pokok mengorganisasikan dan mengendalikan kinerja proses operasi layanan yang meliputi: layanan jasa surat pos, paket pos, jasa keuangan, ritel dan properti, serta layanan lainnya untuk mencapai target pendapatan dan laba UPT sesuai dengan sasaran yang ditetapkan Perusahaan.
- 3. Wakil Kepala Kantor Pos mempunyai tugas dan tanggung jawab :
  - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran di bagiannya;
  - b. Mengarahkan dan mengoordinasi sayaan target pendapatan di bidangnya;
  - c. Memimpin dan mengatur serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang operasi dan pelayanan agar sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku untuk mencapai kelancaran pelaksanaan operasional di Kantor pos;
  - d. Menjamin bahwa pelaksanaan pekerjaan di bidangnya sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP), dan uraian pekerjaan yang ditetapkan Perusahaan;
  - e. Melakukan verifikasi dan validasi terhadap transaksi keuangan, dan piutang pendapatan Perusahaan terkait dengan layanan, serta

melakukan evaluasi terhadap umur piutang pendapatan perusahaan di Kantor pos;

- f. Menghimpun data produksi dan keuangan surat pos, paket pos, jasa keuangan dan ritel, serta transaksi layanan lainnya untuk pengolahan data statistik serta menganalisis perkembangan layanan;
- g. Merancang sasaran mutu operasi di UPT;
- h. Mengoordinasi, mengatur serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang operasi dan antaran. serta layanan untuk kelancaran operasional agar dapat menjamin bahwa pelaksanaan pekerjaan di bidangnya sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dilelapkan Perusahaan;
- i. Mengompilasi data standar waktu penyerahan surat pos dan paket pos;
- j. Menetapkan pengaturan pelaksanaan kegiatan operasional pada hari libur atau cuti bersama berdasarkan ketentuan Kantor Pusat;
- k. Mengevaluasi secara berkala terhadap efektivitas pelaksanaan proses dan kinerja operasi meliputi pola penyerahan kiriman ke SPP, pengaturan jam buka tutup loket kantor, serta layanan di Kantorpos;
- l. Memberikan asistensi kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaannya, dan membantu Kepala Kantor pos dalam pengelolaan kegiatan operasional, dan layanan di Kantor pos;
- m. Mengevaluasi pelaksanaan program kerja, dan anggaran biaya di dalam bidangnya;
- n. Mengelola sumber daya di lingkungan kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- o. Memberikan pembinaan SDM, melakukan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan;

- p. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan dan pertanggung jawaban keuangan di Kantorpos Cabang, MPS/ PKD, unit pelayanan pos lainnya;
- q. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan Agenpos di Kantorpos;
- r. Mewakili Kepala Kantor untuk kegiatan eksternal;
- s. Membuat dan menyampaikan laporan di bidangnya kepada Kepala Kantorpos dan unit kerjanya;
- t. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- u. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian bawahannya;
- v. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos;
- w. Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi di bagian bawahannya bersama Kepala Kantorpos;
- x. Menyimpan dan mengallipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat di jangkau oleh yang tidak berhak;
- y. Melakuka pengukuran mutu operasional sesuai dengan pedoman mutu dan standar kinerja yang telah ditelapkan dan memberikan laporan kepada Kepala Kantorpos atas hasil pengukuran mutu;
- z. Mengembangkan dan membina tim-tim perbaikan mutu operasi.

A. Bagian Pelayanan.

1. Bagian Pelayanan dipimpin oleh Manajer Pelayanan, yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantorpos.
2. Tugas pokok Manajer Pelayanan adalah melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (Pospay, wesepos dan Jasa Keuangan lainnya), dan E-Commerce serta penjualan Prangko, Bendapos, Filateli dan Materai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, serta penyaluran

dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas Perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan, dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Pelayanan melakukan aktivitas :

- a. Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja,
- b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran Perusahaan,
- c. Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening giropos dengan aplikasi giropos *online*, proses penarikan kembali rekening giropos, dan pembayaran cek pos serta melakukan proses pemindah bukuan dengan buku rekening giro pos, dan bilyet giropos sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan;
- d. Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi: rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket. waktu pelayanan, sistem antrian dan lain- lain yang terkait dengan pengelolaan layanan di Kantorpos;
- e. Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap penerimaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan di loket, penjualan prangko, bendapos dan materai, benda pihak ketiga lainnya, proses penyaluran dana, pertanggung jawaban keuangannya, pelaporan, dan tertib administrasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setoran giropos, pembayaran eek pas, penyaluran dana, serta rnehmenskan kebenaran data tersebut;



- f. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan terkait dengan pengelolaan postshop serta *e-Commerce*;
- g. Melaksanakan kegiatan filateli dalam rangka peningkatan pendapatan dan membangun komunitas filateli;
- h. Mencocokkan kebenaran data transaksi keuangan dan produksi layanan di bagiannya antara neraca loket dan dokumen sumbernya:
- i. Melakukan rekonsiliasi dengan bagian Keuangan dan bagian Akuntansi tentang data transaksi keuangan dan produksi harian loket penerimaan loket surat dan paket, jasa keuangan, serta penjualan prangko, bendapos dan materai, benda pihak ketiga lainnya, setoran giropos, pembayaran cek pos, dan penyaluran dana, serta membuat Berita Acara pencocokan transaksi antara *web* dengan pencatatan di Akuntansi;
- j. Mengorganisasikan dan melakukan pemeriksaan pelaksanaan proses pabean *outgoing* internasional di toket;
- k. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan (*customer service*) meliputi: penanganan keluhan pelanggan (*customer care*), informasi pelanggan, solusi pelanggan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan, dan memberikan tanggapan dengan baik dan benar dalam waktu yang wajar dan memuaskan pelanggan terhadap keluhan pelanggan tentang layanan di Kantorpos;
- l. Mengelola sarana informasi pelanggan untuk memberikan informasi layanan pelanggan, mengelola jejak lacak kiriman aplikasi I-Pos atau aplikasi yang ditetapkan Perusahaan, serta mengelola kegiatan survei kepuasan pelanggan;
- m. Memonitor dan mengatur tertib pelaksanaan pelayanan di loket meliputi antrian di loket, kelancaran dan kenyamanan pelayanan di loket, kepuasan pelayanan di loket;

- n. Melakukan proses penyelesaian klaim ganti rugi paket dan surat dengan harga tanggungan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan;
- o. Memastikan bahwa uang penerimaan transaksi layanan di loket telah disetorkan ke kasir sesuai dengan data transaksi yang sebenarnya;
- p. Melakukan pemeriksaan dan pencocokan saldo hutang giropos dan saldo hutang wesepos dengan pembukuan akuntansi;
- q. Mengawasi penggunaan *password* untuk operasional layanan di loket, dan mengendalikan serta memelihara *password* seluruh aplikasi Manajer Pelayanan sesuai peraturan yang berlaku;
- r. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan seluruh loket layanan termasuk pensiun, serta pelaporan dan pertanggung jawaban pembayaran uang pensiun Taspen dan Asabri;
- s. Melakukan tertib administrasi, dan menyimpan arsip naskah-naskah terkait di bagiannya di tempat yang aman tidak terjangkau oleh yang tidak berwenang;
- t. Mengawasi penyerahan kiriman pos dari loket ke bagian yang menangani operasi dengan *manifest* serah;
- u. Melaksanakan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan di bagiannya;
- v. Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- w. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;
- x. Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI);
- y. Memelihara administrasi data dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan di bagiannya;
- z. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait:

- aa. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya dan Loker sesuai dengan SOP yang berlaku;
- bb. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya dan Loker;
- cc. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Wakil Kepala Kantorpos terkait;
- dd. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

#### B. Bagian Penjualan.

- 1. Bagian Penjualan dipimpin oleh Manajer Penjualan, yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantorpos.
- 2. Tugas pokok Manajer Penjualan adalah mengelola dan mengendalikan kegiatan penjualan Suratpos, Paketpos, Jasa Keuangan, Logistik, dan E-Commerce di Kantorpos kepada pelanggan korporat dan bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan yang ditetapkan Perusahaan, serta melakukan pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar untuk meningkatkan penjualan sehingga target dapat dicapai secara maksimal dengan biaya seefisien mungkin, dan mengelola, melaksanakan serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantorpos dan *account executive*.
- 3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Penjualan melakukan aktivitas :
  - a. Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
  - b. Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di Kantorpos;
  - c. Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankan pelanggan serta memelihara pelanggan;

- d. Menyusun dan mengalokasikan target penjualan serta mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh *account executive* di Kantorpos;
- e. Melakukan dan membangun komunikasi secara intensif kepada pelanggan;
- f. Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaannya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan;
- g. Melaksanakan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan, dan *prospecting* calon, pelanggan baru;
- h. Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan surat dan paket serta jasa keuangan terhadap target yang ditetapkan;
- i. Melaksanakan dan mengendalikan aplikasi sales *force*;
- j. Melaksanakan dan mengendalikan tertib administrasi piutang, penagihan piutang dan penyelesaian piutang pendapatan serta rekonsiliasi dengan bagian akuntansi;
- k. Mengoordinasi pelaksanaan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh *account executive* di Kantorpos;
- l. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;
- m. Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja penjualan secara periodik;
- n. Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI);
- o. Membuat laporan penjualan lainnya termasuk laporan piutang pendapatan ke Regional;
- p. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- q. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya;

- r. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Wakil Kepala Kantorpos terkait;
- s. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

### C. Bagian Pemasaran dan Pengembangan *Outlet*

Bagian Pemasaran dan Pengembangan *Outlet* dipimpin oleh Manajer Pemasaran dan Pengembangan *Outlet*, yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantorpos.

1. Tugas pokok Manajer Pemasaran dan Pengembangan *Outlet* adalah merencanakan, mengelola dan mengendalikan pembukaan, penutupan *outlet* dan merespon permohonan pembukaan *outlet* kemitraan (agenpos / agenpos desa) baru, melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan *outlet* untuk mencapai jumlah dan komposisi *outlet* yang ideal, efektif dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Pemasaran dan Pengembangan *Outlet* melakukan aktivitas :
  - a. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya;
  - b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai kebijakan dan SOP yang berlaku sebagai Pedoman Kerja;
  - c. Mengoordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dalam lingkup tanggung jawabnya;
  - d. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pemasaran, pengelolaan dan pengembangan *outlet* telah sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan;
  - e. Berkoordinasi dengan Manajer Pelayanan dan *Customer Service* (CS) dalam merespon, dan menindaklanjuti setiap permohonan pembukaan Agenpos baru;
  - f. Berkoordinasi dengan *Main Agent* (perwakilannya) untuk menjamin terlaksananya layanan Jasa Keuangan di Agenpos;

- g. Memeriksa persyaratan pembukaan dan penutupan *outlet* baru, melakukan survei lokasi dan evaluasi untuk menentukan kelayakan pembukaan dan penutupan *outlet* serta pelaporannya;
- h. Membuat *draft* Surat Izin Operasi Agenpos baru untuk ditandatangani oleh Kepala Kantorpos dan melaporkannya kepada Kepala Regional;
- i. Berkoordinasi dengan bagian terkait untuk menjamin terlaksananya instalasi layanan Agenpos, pelaksanaan Pelatihan Pengelolaan Agenpos, serta pelaksanaan *pick up* kiriman dari Agenpos;
- j. Melakukan pembinaan usaha dengan melakukan kunjungan motivasi, dialog dan *update* informasi serta meneruskan media informasi/ promosi ke Agenpos dan *Outlet* lainnya;
- k. Merancang dan melakukan kegiatan pemasaran dan promosi untuk pembukaan Agenpos baru kepada komunitas dan masyarakat serta mendorong peningkatan transaksi penjualan di *Outlet* dan Agenpos;
- l. Mendata/ mengadministrasi: nama, alamat, lokasi, kinerja dan informasi lainnya tentang *Outlet*, Agenpos dan Agenpos Desa serta mengelola/ membuat laporan kinerja sesuai kebutuhan Perusahaan;
- m. Membantu Kepala Kantorpos dalam melakukan dan mengawasi proses standarisasi, pengendalian/ pengawasan tampilan fisik *Outlet*, Agenpos, Agenpos Desa dan evaluasi terhadap *performance*/ tampilan *Outlet*;
- n. Mengelola sumber daya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- o. Melakukan bimbingan kepada Karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;
- p. Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI);
- q. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait;

- r. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- s. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya;
- t. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Wakil Kepala Kantorpos terkait;
- u. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

#### D. Bagian Dukungan Umum.

1. Bagian Dukungan Umum di pimpin oleh Manajer Dukungan Umum yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.
2. Manajer Dukungan Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Kesekretariatan untuk mendukung kelancaran operasional Kantorpos.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Manajer Dukungan Umum melakukan aktivitas:
  - a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran di bagiannya;
  - b. Membuat uraian tugas (*job description*) dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
  - c. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dinas, peralatan kerja, komputer, dan gedung kantor dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan batas kewenangannya;
  - d. Melakukan tertib administrasi pengelolaan sarana, perlengkapan, dan fasilitas kantor, aset, dan administrasi lainnya;
  - e. Menjamin kecukupan persediaan barang serta melakukan pemeriksaan sisa barang;
  - f. Menyediakan moda transportasi yang akan digunakan untuk angkutan pos;

- g. Mengawasi administrasi pembayaran tagihan angkutan pos dan melaksanakan pembayarannya yang menjadi kewenangannya;
- h. Melakukan inventarisasi sarana maupun aset dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan;
- i. Mengatur pengeluaran operasional kendaraan bermotor dan mempertanggungjawabkan pengeluaran biaya sarana dan aset sesuai dengan peruntukannya dalam batas kewenangannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan;
- j. Mengawal dan mengkoordinasi penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan sarana dan aset serta kegiatan pendukung lainnya;
- k. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manusia, Teknologi, dan Sarana sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan;
- l. Mengkoordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang meliputi antara lain: usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin dan penghargaan, pelatihan / *build in training*, cuti karyawan, pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) karyawan, dan lain lain terkait dengan kepegawaian yang dalam kewenangannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- m. Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir karyawan;
- n. Berkoordinasi dengan SSC di Regional terkait dengan dukungan data – data *payroll*, administrasi kepegawaian, piutang pegawai, dan data lainnya;
- o. Menyusun jadwal kerja dinas hari libur karyawan;
- p. Mengatur tata kelola dan administrasi surat – menyurat;
- q. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan umum lainnya untuk mendukung kegiatan operasional;
- r. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan terkait dengan teknologi, sarana, dan aset serta melakukan pencocokan naskah / dokumen pembayaran dengan pembukuan akuntansi;



- s. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan SDM, teknologi dan sarana;
- t. Mengawasi tertib administrasi dan menyimpan naskah – naskah terkait dengan pelaksanaan pekerjaan dibagiannya;
- u. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;
- v. Melakukan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI);
- w. Menyusun dan menyampaikan laporan terkait kepada atasan langsung dan unit kerja terkait;
- x. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- y. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya;
- z. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Wakil Kepala Kantorpos;
- aa. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.
- bb. Memastikan kebijakan mutu dan K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan) dilaksanakan secara efektif;
- cc. Melakukan pengendalian dokumen kerja dan catatan untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan manajemen mutu dan K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan);
- dd. Mengawasi pelaksanaan tertib administrasi dan penyimpanan arsip-arsip;
- ee. Mengoordinasi dan mengkompilasi temuan dan perbaikan terhadap hasil pemeriksaan rutin Perwakilan SPI.

#### E. Bagian Akuntansi.

1. Bagian Akuntansi dipimpin oleh Manajer Akuntansi, yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos.

2. Manajer Akuntansi mempunyai tugas pokok mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan Akuntansi di UPT agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Akuntansi melakukan aktivitas :
  - a. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya;
  - b. Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
  - c. Memimpin dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian Akuntansi;
  - d. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan Akuntansi sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
  - e. Melakukan proses pembukuan dan sayaan laporan keuangan di UPT dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku;
  - f. Meyakinkan bahwa pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan dokumen sumbernya;
  - g. Menyusun laporan kilat UPT dan laporan Akuntansi serta mengirimkannya ke Regional dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
  - h. Melakukan pemeriksaan terhadap saldo - saldo pada PSA dan melakukan: pencocokan dengan dokumen sumbernya serta bukti pendukung lainnya;
  - i. Menyimpan dokumen sumber dan pembukuan akuntansi di tempat yang aman dan tertib;
  - j. Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
  - k. Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI);

- l. Melakukan *coaching* dan *counseling* terhadap karyawan di lingkungan kerjanya;
- m. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait;
- n. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- o. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya;
- p. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos terkait;
- q. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

#### F. Bagian Keuangan dan BPM.

1. Bagian Keuangan dan BPM dipimpin oleh Manajer Keuangan dan BPM, yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos.
2. Manajer Keuangan dan BPM mempunyai tugas pokok melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan bendapros, prangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Keuangan dan BPM melakukan aktivitas :
  - a. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya;
  - b. Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
  - c. Mengoordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian Keuangan dan BPM;
  - d. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan dan BPM sesuai dengan ketentuan Perusahaan;

- e. Melaksanakan fungsi kasir untuk kebutuhan uang dalam pelaksanaan operasional;
- f. Melaksanakan fungsi *treasury* dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir;
- g. Melakukan pencocokan pencatatan transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya;
- h. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan kebenaran transaksi biaya, kuitansi, Surat Perintah Bayar beserta kelengkapannya sedemikian rupa sehingga akurat dan dapat dipertanggung jawabkan serta mengadministrasikan naskah dan arsipnya dengan baik dan aman;
- i. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku anasir kas;
- j. Mengatur *cash flow* di Kantorpos untuk pemenuhan kebutuhan kas dan operasional Perusahaan, serta penahanan uang kas serta transfer uang ke rekening Perusahaan sesuai dengan ketentuan pagu kas yang ditetapkan Perusahaan;
- k. Melakukan pengawasan terhadap uang kas yang ditahan di Kpc dan berkoordinasi dengan bagian Pengawasan Pelayanan Luar;
- l. Mengelola persediaan benda pos, prangko, filateli, benda materai dan benda pihak ketiga lainnya meliputi: pencocokan penerimaan BPM dari Kantor Pusat atau Kantorpos lain dengan daftar pengantar/ pertanggung jawaban BPM, pencatatan pada buku persediaan BPM, tertib administrasi pertanggung jawaban BPM;
- m. Melakukan pemenuhan permintaan BPM, filateli, konsinyasi untuk penjualan di loket, Kpc dan titik layanan lainnya sesuai ketentuan Perusahaan;
- n. Membuat perhitungan kebutuhan BPM untuk keperluan penjualan di Kantorpos;
- o. Membuat laporan terkait dengan pengelolaan keuangan dan BPM, serta mengirimkannya kepada Kantor Regional dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan Perusahaan;

- p. Menyiapkan dan membuat nota / *invoice* tagihan piutang pendapatan atas transaksi piutang pendapatan berdasarkan jumlah atau neraca setelah dicocokkan dengan pembukuan akuntansi;
- q. Menyiapkan dan menyerahkan kantung uang *remise* kepada Manajer Proses dan Transportasi dengan buku serah;
- r. Menerima kantung uang *remise* dengan buku serah dan mencocokkan jumlahnya dengan daftar N1;
- s. Menyimpan uang kas, cek, surat berharga lainnya, BPM, dan dokumen sumber lainnya di tempat yang aman;
- t. Melakukan pengawasan proses pembayaran pensiun, kredit pensiun, pertanggung jawaban keuangan, pelaporan, dan tertib administrasinya serta pemeriksaan sisa uang pensiun sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
- u. Melaksanakan pengelolaan pajak Perusahaan;
- v. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan Perusahaan untuk pengelolaan keuangan dan BPM;
- w. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugasnya;
- x. Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI);
- y. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait;
- z. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- aa. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya;
- bb. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos terkait;
- cc. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

### 3. Kepala Kantor Pos Cabang

1. Kepala Kantor Pos Cabang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos.
2. Tugas pokok Kepala Kantorpos Cabang adalah melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari Kantorpos untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kantorpos Cabang melaksanakan aktivitas utama:
  - a. Membuat uraian tugas (*job description*) di Kantorpos Cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
  - b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di Kantor Pos Cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan Perusahaan;
  - c. Melakukan penerimaan transaksi layanan paket, keagenan, BPM dan benda filateli, pelayanan jasa surat, jasa keuangan, tabungan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, pembayaran weselpos dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
  - d. Mempertanggungkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di Kantorpos Cabang pada daftar pertanggungangan N2;
  - e. Melakukan permintaan bendapos, materai, prangko dan benda filateli, serta benda pihak ketiga lainnya dengan menggunakan daftar permintaan N2a;
  - f. Melakukan tutupan surat dan paket yang akan dikirimkan ke Kantorpos yang bertalian setiap hari sesuai dengan jadwal tutupan yang telah ditetapkan Kantorpos;
  - g. Mencocokkan uang hasil penerimaan dan pembayaran transaksi keuangan di Kantorpos Cabang dengan naskah dan dokumen sumber yang bertalian, sisa uang pembayaran pensiun dengan carik

- pensiun, serta mengirimkan uang *remise* dalam kantung *remise* ke Kantorpos dalam kesempatan pertama dan angkutan yang aman;
- h. Mengirimkan naskah pertanggung jawaban keuangan, dokumen sumber, resi – resi transaksi, bersamaan dengan kirimanpos di dalam kantung pos ke Kantorpos.
  - i. Membuka kantung pos yang diterima dari Kantorpos di hadapan saksi, dan melakukan pemeriksaan dan pencocokan uang dan BPM yang diterima serta naskah - naskah yang bertalian:
  - j. Mengawasi pelaksanaan antaran surat dan paket yang dilakukan oleh pengantar pos di Kantorpos Cabang serta pemeriksaan terhadap sisa antaran;
  - k. Mengembalikan kirimanpos yang tak terantar atau kiriman buntu dan naskah - naskah terkait ke Kantorpos:
  - l. Menindaklanjuti keluhan pelanggan terhadap pelayanan di Kantorpos Cabang, berkoordinasi dengan Kantorpos;
  - m. Melakukan penahanan uang tunai di Kantorpos Cabang sesuai dengan surat pembayarannya, dan bila tidak diperlukan agar segera mengirimkan atau mentransfer uang tersebut ke rekening Kantorpos;
  - n. Menyimpan barang cetak berharga, uang tunai, naskah - naskah berharga lainnya di tempat yang aman:
  - o. Memelihara aset Perusahaan, dan menjaga keamanan serta ketertiban di Kantorpos Cabang;
  - p. Melaksanakan tertib administrasi pertanggung jawaban penerimaan dan pengeluaran keuangan di Kpc sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
  - q. Menyerahkan dan menerima kirimanpos termasuk kantung uang remise ke dan dari petugas dengan menggunakan buku serah;
  - r. Membuat dan menyampaikan laporan terkait kepada Kantorpos.

### 3.3 Kegiatan Pokok

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang produk dan jasa. Dengan demikian tentunya PT. Pos

Indonesia (Persero) memiliki berbagai macam produk dan juga jasa, diantaranya dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Surat dan Paket.
  - a. *Pos Express* merupakan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.
  - b. Surat Pos Biasa merupakan layanan pengiriman dokumen, surat, dan kartupos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan. Surat Pos Biasa dapat dikirim melalui loket Kantorpos mana saja.
  - c. Paketpos Biasa, adalah layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui Paketpos Biasa menjangkau seluruh pelosok Indonesia.
  - d. Pos Kilat Khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.
  - e. *Express Mail Service* merupakan layanan pengiriman surat atau barang dengan standar waktu penyampaian maksimum H+5 dalam jaringan internasional terbatas.
  - f. *Pos AdMail* adalah unit bisnis yang dihadirkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) untuk memberikan dukungan nyata bagi *business-customer*. Kehadiran unit khusus ini, selain sebagai jawaban atas tantangan bisnis yang dihadapi, sekaligus memberikan solusi terintegrasi bagi para pelanggan korporat.
  
2. Jasa Keuangan.
  - a. POSPAY di Kantorpos begitu mudah, lebih dekat, lebih cepat, dan aman karena menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) yang telah menjangkau hingga 4.800 jaringan Kantorpos di seluruh Indonesia dan di



40.000 Agenpos yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Cukup di satu tempat, anda dapat melakukan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran apapun di Kantorpos.

- b. Weselpos merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang yang memberikan solusi terhadap kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang Anda, secara domestik (nasional) maupun luar negeri (internasional).

Layanan Domestik (Nasional)

1. Weselpos Instan adalah layanan Weselpos dengan waktu tempuh *real time*, pembayaran menggunakan PIN dan NTP yang dikirimkan langsung oleh Pengirim kepada Penerima.
2. Weselpos Prima adalah layanan Weselpos yang menggunakan surat pemberitahuan, diantar oleh Kantorpos Tujuan kepada Penerima
3. Weselpos Transfer Tunai (*Cash To Account*) adalah pengiriman uang secara tunai melalui Kantorpos dengan tujuan semua rekening bank secara *real time*.
4. Weselpos Kemitraan adalah layanan Weselpos hasil kerja sama dengan pihak lain, dilakukan dengan suatu perjanjian kerjasama dengan tarif dan layanan sesuai kesepakatan

Layanan Luar Negeri (Internasional) anatara lain; 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.

- c. Giropos sebagai 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 dengan Cekpos dan atau Slip Penarikan.
- d. Layanan penyaluran dana masyarakat (*many to one*) melalui *account to cash* atau *account to account*. Bisa dimanfaatkan untuk *payroll*.

Layanan ini meliputi :

1. Pembayaran Pensiun Pegawai PNS dan ABRI

2. Penyaluran Dana program-program pemerintah / lembaga Mitra Kerja : Kementerian / lembaga pemerintah / perusahaan
- e. Bank Chaneling merupakan sebuah layanan perbankan yang ada di Kantorpos.

Layanan ini meliputi :

Tabungan (*Saving*)

Layanan simpan yang dimiliki oleh Bank dimana Pos berperan dalam kegiatan di *front office*.

Kredit

Penyaluran Kredit untuk pensiunan oleh Mitra Kredit Pensiun (Bank dan Koperasi).

### 3. Integrasi Logistik.

Pos Indonesia adalah salah satu agen pembangunan yang memiliki jaringan yang tersebar luas hingga ke pelosok tanah air dan pengalaman yang panjang, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bangsa dan negara dengan memberikan pelayanan terjangkau.

PT. Pos Indonesia (Persero) ditunjuk oleh Pemerintah menjadi Platform Logistik Nasional, karena memiliki jaringan yang luas tersebar ke seluruh Indonesia.

Dengan jangkauan layanan di seluruh Wilayah Indonesia dari daerah perkotaan (urban) sampai ke pelosok tanah air (rural).

*Fitur Produk : Customize / Tailor Made* sesuai dengan SLA yang diminta oleh Pelanggan.

Ragam Layanan :

- a. Transporting
- b. Warehousing
- c. Freight Forwarding
- d. Distribusi Barang
- e. Supply Chain Management

Tarif :

1. *Project Logistic dan Contract Logistic* Berbasis CBA.

2. Distribusi barang dalam negeri atau kargo ritel menggunakan *Publish Rate* (masih di dalam Jawa)

- a. Kargopos Ritel Udara menjangkau NASIONAL dengan Kantorpos yang ditetapkan. Saat ini hadir di 21 kota dengan 26 Kantorpos, dan akan terus berkembang sesuai kebutuhan pasar.

Jaringan Transportasi:

1. Port to Port (Menggunakan Pesawat Citilink)
2. Kantor pos dan SPP (Optimasi Jaringan Lokal dan Antaran)

Tarif :

1. Publish rate
2. Terdiri dari Tarif Dasar dan Tarif fitur layanan
3. Tarif dihitung berdasarkan berat kiriman atau volumetric (Kubikasi)

- b. Kargopos Ritel Darat menjangkau NASIONAL dengan Kantorpos yang ditetapkan. Saat ini hadir di pulau Jawa dengan 13 Kantorpos, dan akan terus berkembang sesuai kebutuhan pasar.

Jaringan Transportasi:

1. Jaringan transportasi PRIMER dan SEKUNDER
2. Jaringan Kargo Ritel Darat POSLOG
3. Kantor-kantor dibawah hub utama dan feeder to hub: optimasi jaringan angkutan sekunder (jika volume besar dapat disediakan kendaraan dedicated)

Tarif :

1. Publish Rate
2. Terdiri dari Tarif Dasar dan Tarif fitur layanan
3. Tarif dihitung berdasarkan berat kiriman atau volumetric (Kubikasi)

4. Ritel.

- a. Emas Antam

PT. ANTAM memperluas jaringannya melalui kerja sama dengan PT. Pos Indonesia dengan kantorpos yang tersebar di Pulau Jawa, Pulau Madura, Pulau Bali dan Nusa Tenggara. Kerja sama

ini mencakup penyediaan fasilitas penjualan, pembayaran dan distribusi Produk LM di kantorpos. Kini pelanggan dapat memesan emas LM mulai dari 0,5 gram sampai dengan 50 gram melalui kantorpos terdekat.

b. Pembelian Prangko

Prangko (Latin: *franco*) adalah secarik kertas berperekat sebagai bukti telah melakukan pembayaran untuk jasa layanan pos, seperti halnya mengirim surat. Prangko ditempelkan pada amplop, kartu pos, atau benda pos lainnya sebelum dikirim. Pembayaran menggunakan prangko menjadi cara pembayaran yang paling populer dibanding cara lain, seperti menggunakan aerogram. Prangko pertama kali diperkenalkan pada tanggal 1 Mei 1840 di Britania Raya sebagai reformasi pos oleh Rowland Hill. Oleh karena itu sampai sekarang Britania Raya mendapat perlakuan khusus. Negara ini adalah satu-satunya negara yang tidak perlu mencantumkan nama negara di atas prangko

c. Pembelian Meterai

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU No. 13 Tahun 1985 tentang Bea Meterai (“UU 13/1985”), fungsi atau hakikat utama Bea Meterai adalah pajak dokumen yang dibebankan oleh negara untuk dokumen-dokumen tertentu. Surat pernyataan atau perjanjian yang tidak dibubuhkan meterai tidak membuat pernyataan atau perjanjian tersebut menjadi tidak sah. Akan tetapi, jika Anda memang bermaksud untuk menjadikan surat pernyataan atau perjanjian tersebut sebagai alat bukti di pengadilan, maka harus dilunasi Bea Meterai yang terutang.

## BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada tanggal 08 Januari 2018 sampai 13 Februari 2018 di PT. Pos Indonesia Cabang Probolinggo, laporan ini dapat disusun dengan didukung teori - teori serta masukan - masukan yang diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Pendaftaran akun pengguna baru M-POSPAY ini hanya dengan menggunakan nomor IMEI smartphone, Kartu Tanda Penduduk, dan Nomor Pokok Wajib Pajak. Kemudian pemilik akun akan diberikan nomor rekening, *password*, dan *passcode*.
2. Penggunaan M-POSPAY sangat praktis dan juga dapat dilakukan dengan melalui smartphone konsumen. Konsumen dapat melakukan transaksi pembayaran dimana pun dan kapanpun asalkan smartphone konsumen terkoneksi internet.
3. Pengisian saldo M-POSPAY dapat dilakukan di petugas loket pada kantor pos cabang manapun dan pada saat pengisian saldo akun M-POSPAY konsumen cukup hanya dengan menyetorkan uang tunai dan menyebutkan nomor rekening M-POSPAY miliknya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Lukman. 2007. *Kamus Istilah Sastra*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- <http://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia/>
- <http://www.posindonesia.co.id/index.php/pospay/>
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Riyant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ratminto dan Atik, S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susilo, Aries. 2002. *Pengantar Manajemen Perkantoran*. Surabaya: Intellectual Club.
- Tim Saya. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Balai Pustaka.
- Wahab, Abdul dan Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiodo,Amd dan Hendro Darmawan. 2002. *Kamus Ilmiah Populer Dilengkapi EYD dan Pembentukan Istilah*. Yogyakarta: Absolut.

## Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150  
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8920/UN.25.1.4/PM/2017

08 Desember 2017

Lampiran : Satu Bendel

Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Probolinggo  
Jl. Surojo No. 33  
Probolinggo

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.	Muhammad Fajar Rizki Romadhon	150803101058	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Fita Cahyaningtyas	150803101075	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Januari 2018 - Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,

Dr. Zamuri, M.Si

NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :

1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

## Lampiran 2 Surat Permohonan Nilai Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

Nomor : 1029 /UN25.1.4/KR/2018  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : *Permohonan Nilai PKN*

Yth. Pimpinan  
PT. POS INDONESIA, TBK . CABANG  
PROBOLINGGO.

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.





## Lampiran 3 Nilai Hasil Praktik Kerja Nyata



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


NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	A
2.	Keterlibatan	85	A
3.	Prestasi Kerja	80	A
4.	Kesopanan	85	A
5.	Tanggung Jawab	80	A

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : MUHAMMAD FAJAR RIZKI ROMADHON  
N I M : 150803101058  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : Erik Harijanto ST  
Jabatan : Manajer SDM  
Institusi : PT. POS INDONESIA, TBK . CABANG PROBOLINGGO.

Tanda Tangan dan  
Stempel Lembaga :   
ERIK HARIJANTO  
NIPPOS 872346442

**PEDOMAN PENILAIAN**

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

## Lampiran 4 Daftar Hadir Praktik Kerja Nyata

**PRAKTEK KERJA NYATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**

**DAFTAR HADIR**

Nama Mahasiswa : Muhammad Fajar Rizki Romadhon  
NIM : 150803101058  
Tempat PKN : PT POS INDONESIA Cabang Probolinggo  
Jl Suroyo no 33 Kota Probolinggo

No	Hari/Tanggal	Paraf Mahasiswa	No	Hari/Tanggal	Paraf Mahasiswa
1	Senin, 08 Januari 2018		14	Kamis, 25 Januari 2018	
2	Selasa, 09 Januari 2018		15	Jumat, 26 Januari 2018	
3	Rabu, 10 Januari 2018		16	Senin, 29 Januari 2018	
4	Kamis, 11 Januari 2018		17	Selasa, 30 Januari 2018	-
5	Jumat, 12 Januari 2018		18	Rabu, 31 Januari 2018	
6	Senin, 15 Januari 2018		19	Kamis, 1 Februari 2018	
7	Selasa, 16 Januari 2018		20	Jumat, 2 Februari 2018	
8	Rabu, 17 Januari 2018		21	Senin, 5 Februari 2018	
9	Kamis, 18 Januari 2018		22	Selasa, 6 Februari 2018	
10	Jumat, 19 Januari 2018		23	Rabu, 7 Februari 2018	-
11	Senin, 22 Januari 2018	-	24	Kamis, 8 Februari 2018	
12	Selasa, 23 Januari 2018	-	25	Jumat, 9 Februari 2018	
13	Rabu, 24 Januari 2018		26	Senin, 12 Februari 2018	

Probolinggo, 12 Februari 2018  
Mengetahui, pembimbing PKN  
PT Pos Indonesia Cabang Probolinggo



ERIK HARWANTO. ST  
NIPPOS : 972346442

AI SYAH KUSTIANINGSIH  
NIPPOS : 983397028

## Lampiran 5 Surat Persetujuan Sayaan Laporan Praktik Kerja Nyata



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

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

Mencrangkan bahwa :

**N a m a** : MUHAMMAD FAJAR RIZKI ROMADHON  
**N I M** : 150803101058  
**Fakultas** : Ekonomi  
**Jurusan** : Manajemen  
**Program Studi** : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN SYSTEM ONLENE PAYMENT POINT PT.  
POS INDONESIA, TBK. CABANG PROBOLINGGO.

(Revisi)

.....  
.....

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dr. Elok Sri Utami, M.Si.	19641228 199002 2 001	

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

Lampiran 6 Kartu Konsultasi Lembar 1



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 : MUHAMMAD FAJAR RIZKI ROMADHON  
 NIM : 150803101058  
 Program Studi : Manajemen Perusahaan  
 Judul Laporan PKN : EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN SYSTEM ONLINE PAYMENT POINT PT. POS INDONESIA, TBK. CABANG PROBOLINGGO.

Dosen Pembimbing : Dr. Elok Sri Utami, M.Si.  
 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.	8/1 2018	Kompetisi judul PKN	1.
2.	18/3 2018	Kompetisi Bab 1 s.d III	2.
3.		Revisi = Bab 1	3. ....
4.		- Revisi bab pendahuluan	4. ....
5.		- Alamy pendahuluan judul	5. ....
6.	✓	Revisi bab 2	6.
7.		- Revisi bab 2 → buat kembali	7. ....
8.		SP0k	8. ....
9.		- Jarak antar SP0k → rapikan	9. ....
10.	✓	Revisi Bab 3	10.
11.		-	11. ....
12.			12. ....
13.	✓	Ace Bab 1 s.d 3	13.
14.	✓	Kompetisi Bab IV, V	14.
15.		Revisi = Bab IV	15. ....
16.		- Isi revisi bab 4 praktikum	16. ....
17.		- Aka (kegiatan a) Perbankan	17. ....
18.		E post, <sup>1</sup> penggunaan E post	18. ....
19.		dan <sup>2</sup> pengujian E post	19. ....
20.	✓	Revisi V	20.
21.		Tambal praktikum ke-5	21. ....
22.			22. "

Lampiran 7 Kartu Konsultasi Lembar 2



23.		2 Solusinya.	23.....	
24.	✓	Kesimpulan abstrak 3) selesai	24.....	
25.		Isi 2 Bab IV	25.....	
26.		DP = serikan sitasi yg abstrak	26.....	
27.		Lakukan -	27.....	
28.	4/5 2018	Ace 1/ revisi	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, April 2018  
 Dosen Pembimbing

Dr. Elok Sri Utami, M.Si.  
 NIP. 19641228 199002 2 001