BAB IV

ANALISA HASIL PENELITIAN

*** Analisa masalah**

1. Menghadapi publik yang tidak mengerti

   Dalam menangani masalah ini, petugas loket harus menghadapinya dengan penuh kesabaran dan memberitahukan kepada publik tersebut dimana tempat pembelian kartu wesel. Tetapi apabila di tempat pembelian wesel penuh, dan kebetulan pada loket penerimaan sedang tidak penuh maka petugas loket biasanya membuat pengecualian dengan membelikan kartu wesel yang dibutuhkan oleh publik.

2. Menghadapi publik yang mengeluh dikarenakan ada masalah dengan weselnya.

   Biasanya dalam menghadapi masalah ini, petugas loket akan memberikan penjelasan-penjelasan yang diperlukan oleh publik sesuai dengan kemampuannya. Apabila ternyata publik tidak puas dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas loket, maka petugas loket akan menyerahkan masalah ini kepada pengawas loket untuk kelancaran aktifitas di loket.

3. Petugas loket yang kadang-kadang kurang menyiapkan uang recehan.

Dalam penyelesaiannya kadang-kadang petugas loket meminta uang pas dari publik atau bila keadaan memungkinkan petugas itu sendiri yang akan menukarkan uangnya kepada loket-loket yang lainnya.

4. Menghadapi wesel yang tidak terbaca alamatnya ataupun kode pos yang tidak tercantum.

   Penyelesaiannya dalam mengklasifikasikan pengawas biasanya akan mencoba membaca dan menentukan kantor tuju dengan memberikan nama kota kantor tuju dan juga kode posnya.

5. Menghadapi publik yang mengadakan pengaduan tentang wesel

   Penyelesaiannya pengawas akan melihat bukti pembayaran weselnya, menanyakan daerahnya, kotanya, atau bahkan propinsinya. Kalau ternyata daerah tersebut susah dijangkau dalam arti dipelosok desa yang biasanya ditangani oleh lurah dan biasanya wesel tersebut harus diambil, maka semua itu akan dijelaskan sejelas-jelasnya oleh pengawas loket dan pengawas loket akan berusaha menelusuri hal itu.

6. Menghadapi kekurangan dan kelebihan bea wesel

   - Penyelesaian dalam menghadapi kekurangan bea wesel, petugas biasanya akan menagihkan bea wesel tersebut kepada pengirim wesel atau langsung dipotong dari wesel dalam arti ditambah masa kirimnya. Misalnya yang biasanya dalam 3 hari wesel sudah sampai di tujuan dikarenakan kekurangan bea , menjadi 4 atau 5 hari.

   – Penyelesaian dalam menghadapi kelebihan bea wesel

Petugas biasanya akan menyimpan kelebihan bea tersebut untuk digunakan pada pengiriman bea wesel selanjtnya atau kelebihan bea tersebut dikembalikan kepada pengirim wesel tersebut.