BAB I

PENDAHULUAN

UNIKOM

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Dengan berkembangnya teknologi pada masa kini, maka kita dituntut untuk lebih lebih meningkatkan kreativitas dan aktivitas guna menunjang perkembangan teknologi tersebut. Oleh karena itu, kita harus dibekali oleh ilmu pengetahuan dan keterampilan agar dapat menciptakan sesuatu yang berguna bagi banyak orang.

PT. Pos Indonesia pada dasarnya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang bertujuan melayani kepentingan umum. Oleh karena itu seluruh staf dan karyawannya dituntut untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan bagiannya masing-masing.

Dalam perkembangannya perusahaan Pos mengalami beberapa kali perubahan mengikuti perkembangan zaman dengan tidak mengesampingkan tujuannya, yaitu melayani kepentingan umum.

Perubahan yang terjadi seperti perubahan Status Perum Pos dan Giro menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1995 Tanggal 20 Juni 1995.

Dasar hukum dari kegiatan usaha Perum Pos dan Giro adalah:

1. Undang-Undang No. 4 Tahun 1959, Lembaran Negara No. 12 Tahun 1959 tentang Pos

2. Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 1959, Lembaran Negara No. 41 Tahun 1959 tentang Pos dalam negeri
3. Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 1959, Lembaran Negara No. 42 tahun 1959 tetang Pos Internasional

Disamping itu khususnya mengenai dinas Giro Pos pelaksanaannya dilandaskan pada surat Keputusan Menteri Perhubungan Darat, Pos, Telekomunikasi dan Pariwisata Tanggal 8 September 1961 No. 9/E/10/14

Adapun dengan berkembangnya teknologi pada masa sekarang ini, kini banyak sekali berdiri perusahaan-perusahaan jasa titipan swasta yang telah memenuhi syarat dengan peraturan yang ditentukan oleh pemerintah. Dengan demikian akan terjadi persaingan antara PT. Pos Indonesia dengan perusahaan-perusahaan jasa titipan swasta lain.

Untuk itu PT. Pos Indonesia terus mengembangkan jasa pelayanannya dalam menghadapi perkembangan zaman. PT. Pos Indonesia mengembangkan produk baru yaitu Pos Express, dimana Pos Express tersebut merupakan produk baru dari PT. Pos Indonesia yaitu berupa bisnis kurir yang pertama dimilki oleh PT. Pos Indonesia yang berada dibawah naungan pemerintah.

Dalam Bisnis Express ini tidak hanya melayani kiriman secara tunai melainkan juga melayani kiriman secara piutang khususnya untuk perusahaan yang ada dikota Bandung.

Pengiriman secara piutang ternyata tidak terjadi begitu saja, melainkan harus melalui tahapan-tahapan prosedur pengiriman secara piutang yang sudah ditentukan. Pos Express terlebih dahulu harus melakukan pendekatan dengan

perusahaan yang diajak bekerja sama, bila terjadi kesepakatan Pihak Pos Express dan Pihak Perusahaan yang diajak kerjasama akan membuat perjanjian kerjasama (PKS) yang dibuat dihadapan notaris. Bila kedua belah pihak sudah sepakat, selanjutnya pihak pertama (Pos Express) akan meakukan tugasnya sesuai dengan yang tertera didalam surat perjanjian yang sudah disepakati kedua belah pihak.

Pada akhir setiap transaksi baik piutang maupun tunai bagian loket akan melakukan penutupan loket dengan jadwal yang sudah ditentukan dan transaksi yang sudah terjadi akan dimasukan kedalam neraca loket untuk diserahkan kebagian keuangan. Bila terjadi sesuatau hal yang tidak diinginkan konsumen pengguna jasa Pos Esxprees baik secara piutang maupun yang melakukan kiriman tunai dapat melakukan komplain kepada pihak Pos Express dan akan dilayani sesuai dengan prosedur komplain yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk menuangkan dalam bentuk laporan dengan judul : "**PROSEDUR PELAYANAN KIRIMAN JASA POS EXPRESS PADA PT. POS INDONESIA SGG BANDUNG 40000".**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dari Kerja Praktek yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir program studi Manajemen, jurusan Manajemen pendidikan S1 pada Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA.

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini yang merupakan hasil dari Kerja Praktek di PT. Pos Indonesia adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur kiriman secara tunai pada Pos Express
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur kiriman secara piutang pada Pos Express
3. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penagihan kiriman piutang yang dilakukan Pos express
4. Untuk mengetahui bagaimana prosedur komplain di Pos express dimana terdapat tahapan-tahapan didalam setiap melakukan kegiatan tersebut.

Dimana setiap prosedurnya memiliki ketentuan-ketentuan yang berbeda dalam pelaksanaannya satu sama lain.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Dari pelaksanaan Kerja Praktek ini tentu sangat berguna bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri.

1. Kegunaan Toeritis

   Untuk pengembangan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan yaitu dengan melaksanakan pemahaman yang mendalam mengenai konsep bisnis express di PT. Pos Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

   Selain juga menambah pengalaman dan wawasan penulis serta menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan

terutama ditinjau dari segi teoritis agar mendapat sesuatu hasil pemikiran yang bersipat ilmiah dan praktis.

Adapun kegunaan dari Kerja Praktek bagi Mahasiswa, bagi Perusahaan, dan bagi Universitas antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
    a. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dari perkuliahan kedalam dunia kerja.
    b. Menambah wawasan pengetahuan tentang pelayanan jasa Pos di PT. Pos Indonesia (Persero).
    c. Memperoleh pengalaman yang berguna untuk menghadapi dunia kerja
2. Bagi Perusahaan
    a. Membantu dalam penyelesaian pekerjaan diperusahaan khususnya pada bagian Pos Express.
    b. Diharapkan dapat memberikan tambahan dan masukan berupa informasi dan bahan perbandingan mengenai "Prosedur Pelayanan Kiriman Jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung".
3. Bagi Universitas
    a. Menambah informasi mengenai Prosedur Pelayanan Kiriman Jasa Pos Express yang ada pada PT. Pos Indonesia Bandung

melaksanakan Kerja Praktek, yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melakukan Kerja Praktek di PT. Pos Indonesia yang terletak di Jalan Asia Afrika No. 49 Bandung tepatnya dibagian Bisnis Express yang merupakan produk baru dari PT. Pos Indonesia yaitu berupa bisnis kurir.

Adapun waktu dan pelaksanaannya sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pembimbing dari pihak perusahaan, yaitu dilaksanakan selama sebulan dimulai dari Tanggal 19 Juli sampai dengan Tanggal 14 Agustus 2004, dengan masa kerja dari jam 08.00 sampai dengan jam 13.00.