BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis melakukan praktek kerja lapangan pada PT. POS INDONESIA yang terletak di jalan Asia Afrika no 49 Bandung tepatnya pada bagian Bisnis Express yang merupakan produk baru dari PT. POS INDONESIA yaitu berupa bisnis kurir.

Disana penulis melakukan pekerjaan yang biasa dilakukan oleh karyawan dan diperlakukan dengan baik layaknya seperti karyawan disana. Disana penulis melakukan praktek kerja muali dari menjaga loket, menyortir barang yang akan dikirim, input data, dan lain-lain kecuali mengantar kiriman.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kuliah kerja praktek ini selama 24 hari, yaitu terhitung dari tanggal 19 Juli sampai dengan tanggal 14 Agustus 2004. Disana penulis melaksanakan kerja praktek mulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 13.00 WIB.

Guna memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penyelesaian laporan ini, penulis melakukan wawancara serta terjun langsung kelapangan dalam melaksanakan kerja praktek. Disana penulis mendapatkan banyak masukan-masukan tentang bagaimana meyelesaikan laporan kerja praktek, serta

mendapatkan pengalaman yang berharga untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek

Dari hasil studi Business Digest-SWA menunjukan bahwa perusahaan kurir nasional (Tiki, Pandusiwi, Kertagayapusaka) dan internasional (Fedex, DHL) membangun backboneoperasinya dalam rangka membidik pasar korporat, sehingga Business Digest-SWA merekomendasikan agar Pos Indonesia membangun infrastruktur layanan untuk pelanggan korporat dengan melakukan penetrasi dan ekspansi pasar ke kawasan industri dan kawasan bisnis. Bila Pos Indonesia ingin memenangkan persaingan maka pos Indonesia harus mulai membangun infrastruktur operasi dengan lebih fokus menggarap pasar korporat. Sedangkan ritel cukup dilakukan dengan mengoptimalisasikan loket-loket kantor pos yang ada.

Pos Express merupakan produk baru dari PT. POS INDONESIA yaitu berupa bisnis kurir yang pertama dimiliki oleh PT. POS INDONESIA yang berada dibawah naungan pemerintah. Layanan Express adalah layanan yang bersifat ***Quick, Accurate,*** **dan** ***Traceable*** yang diselenggarakan dalam ruang lingkup kota/zone tertentu, yang untuk selanjutnya disebut dengan "***EXPRESS***". Bisnis Express menyediakan dua macam jenis kiriman yaitu:

1. **Express City Courir Same Day/Next Day,** adalah layanan dokumen dan barang (untuk sementara dengan maksimum berat 5 kg) tujuan dalam kota

dengan waktu tempuh *same day delivery* (sebelum jam 17.00) dan *next day delivery* (sebelum jam 10.00 dan sebelum jam 17.00).

2. **Inter City Next Day Day Before 10.00/17.00**, yaitu layanan dokumen dan barang (untuk sementara dengan maksimum berat 5 kg) tujuan antar kotadengan waktu tempuh *next day delivery* (sebelum jam 10.00 dan sebelum jam 17.00).

Dimana layanan pengiriman Pos Express ini hanya dilakukan untuk kota-kota dan zone tertentu saja yang dapat ditempuh dalam waktu singkat hari itu juga si pengirim mengirimkan kirimannya atau sehari setelah si pengirim mengirimkan kirimannya.

Pada tahap awal layanan Pos Express dilaksanakan secara dedicated di 8 (delapan) kota meliputi Jakarta, Bandung, Batam Denpasar, Medan, Semarang, Surabaya dan Yogyakarta. Segmen pasar yang dibidik adalah individu (*Customer*) dan Perusahaan (*Business*) dengan pola sebaran kiriman Individu ke Individu, Individu ke Perusahaan, Perusahaan ke Individu dan Perusahaan ke Perusahaan. Sedangkan karakteristik sebaran tersebut nasional, regional dan lokal.

3.3.1 Prosedur Kiriman Tunai

Dalam prosedur kiriman secara tunai terdapat beberapa tahapan-tahapan ketentuan yang ada pada Pos Expres, diantaranya sebagai berikut:

- Pelanggan melakukan pengeposan diloket Express secara langsung maupun melalui proses pick-up sesuai dengan kesepakatan PKS atau kontrak pengirim.

- Petugas loket melakukan pengecekan atas berat kiriman dan ukuran volumetric
- Petugas melakukan pemeriksaan alamat penerima apakah masuk dalam jaringan dan wilayah antar.
- Petugas loket melakukan input data terhadap semua kiriman yang diterima diloket maupun melalui pick-up.

  Input data meliputi:

  - Berat (gram)
  - Tariff
  - Nama / alamat penerima dan pengirim
  - No Barcode resi (scane)
  - Atribut layanan (asuransi nilai barang)
- Petugas mencetak resi rangkap 2 (dua) dengan peruntukan sebagai berikut:
  - Lembar 1 (asli) : direkatkan pada kiriman
  - Lembar 2 (duplikat) : diberikan kepelanggan sebagai bukti pengeposan
- Menerima biaya bea pengiriman dan menyerahkan resi duplikat ke pelanggan
- Menerakan cap kiriman POS EXPRESS pada kiriman
- Menandatangani bukti serah terima kiriman POS Express dengan bagian Proses
- Pembatalan pengiriman hanya dapat dilakukan oleh supervisor sebelum cetak backsheet

- Mencetak backsheet pada akhir dinas dan menyerahkan uang ke bagian keuangan
- Supervisor memeriksa backsheet dan neraca loket, kemudian mentransfer data kiriman ke server

3.3.2 Prosedur Kiriman Piutang

Prosedur kiriman piutang atau yang lebih dikenal dengan purna jual, prosedur kirimannya hamper sama dengan prosedur kiriman tunai, hanya dibedakan oleh adanya perjanjian kerja sama, pengarsipan resi lembar 2, penjemputan kiriman dengan pick-up dan adanya proses penagihan untuk kiriman secara piutang.

Adapun prosedur kiriman secara piutang adalah:

Untuk kiriman yang diminta melalui proses pick-up, costumer care atau AO menerbitkan Pick-Up Order (PO) dalam rangkap dua yang memuat jumlah, jenis kiriman, tarif per item, pelunasan biaya oleh pelanggan, tanggal dan lokasi pick-up.

Asli PO beserta 1 (satu) copy PKS diserahkan kepada SPV layanan, supervisor layanan berdasarkan PO dan PKS yang diterimanya memerintahkan loket dan unit pick-up untuk melakukan proses collecting pada waktunya sesuai ketentuan pada PO dan PKS.

- Petugas loket melakukan input data terhadap semua kiriman yang diterima diloket maupun melalui pick-up.

Input data meliputi:

- Scan barcode
- Berat (gram)
- Nama alamat penerima dan pengirim
- Tariff
- Asuransi nilai barang

➢ Pembatalan pengiriman hanya dapat dilakukan oleh Supervisor jika ada konfirmasi terlebih dahulu dari perusahaan pengirim sebelum mencetak backsheet.

➢ Petugas loket mencetak resi sebanyak dua rangkap dengan peruntukan sebagai berikut :

- Lembar 1 (asli) : direkatkan pada kiriman
- Lembar 2 (duplikat) : arsip

➢ Terhadap resi/ BT yang telah diserahkan pada penerima, dilakukan proses sebagai berikut:

- Jika pengirim meminta BT, maka BT yang bertalian diarsipkan berdasarkan kelompok pengiriman setiap bulan.
- Jika pengirim meminta dibuatkan laporan kinerja antaran, maka berdasarkan BT/ resi yang kembali dibuatkan laporan tersebut.

➢ Setiap laporan kinerja antaran dilakukan validasi oleh supervisor layanan.

➢ Mengirimkan laporan kinerja antaran kepada pelanggan sesuai dengan permintaannya.

- Jika terjadi penyimpangan maupun ketidak sesuaian dengan PKS yang menyebabkan timbulnya ganti rugi, maka harus dilakukan klarifikasi dengan berpedoman kepada kesepakatan yang tercantum pada PKS.
- Apabila kantor cabang tidak dapat melakukan penyelesaian atas pemenuhan kewajiban timbulnya ganti rugi, maka masalah tersebut diserahkan ke sales marketing manajer area atau ditetapkan keputusan pemenuhan kewajiban tersebut.
- Apabila kiriman Express telah diasuransikan, maka kewajiban pemenuhan tuntutan ganti rugi yang timbul dibebankan kepada pihak asuransi.
- Mencetak backsheet pada akhir dinas dan menyerahkan uang kebagian keuangan.
- Supervisor layanan memeriksa backsheet dan neraca loket selanjutnya mentransfer data kiriman ke server.

3.3.3 Prosedur Penagihan

Prosedur penagihan akan selalu ada bila suatu perusahaan melakukan transaksi barang dan jasa secara kredit atau dari aktifitas perusahaan lainnya untuk prosedur penagihan setiap perusahaan berbeda, adapun untuk prosedur penagihan di Pos Express adalah sebagai berikut:

Pada akhir bulan (tergantung didalam PKS) Accounting Officer dating ke perusahaan yang diajak bekerja sama untuk menagih piutang perusahaan tersebut kepada Pos Express. Dokumen yang dibawa Account Officer diantaranya:

- Surat penagihan piutang
- Daftar rincian kiriman
- Resi lembar 2 yang diarsipkan di Pos Express
- Bukti penerimaan (didalamnya terdapat no barcode, nama pengirim, asal kiriman, tanggal kirim, tanggal penerimaan, kota asal penerima, nama penerima dan statusnya) dalam bentuk disket.

➢ Account Officer menemui orang atau bagian yang ditunjuk untuk menyelesaikan masalah piutang (misalnya: sekretaris, atau bagian keuangan/ akuntansi).

➢ Account Officer dan orang atau bagian yang ditunjuk perusahaan mencocokan dokumen yang dimiliki Pos Express dengan dokumen yang dimiliki perusahaan.

POS EXPRESS

- Surat penagihan piutang
- Daftar rincian kiriman lembar 2 (dua)
- Resi lembar 2 (dua)

PERUSAHAAN

- Daftar rincian kiriman lembar 1 (satu)
- Daftar pengiriman milik perusahaan

➢ Bila keduanya sudah cocok maka perusahaan akan melakukan pembayaran.

➢ Account Officer membuat tanda terima uang tersebut (kwitansi)

➢ Account Officer memberikan uang tersebut ke loket piutang untuk dimasukan ke neraca loket harian.

3.3.4 Prosedur Komplain

Komplain atau yang lebih dikenal dengan istilah pengaduan selalu ada pada setiap perusahaan guna untuk melayani pengaduan atau ketidakpuasan konsumen terhadap barang atau jasa yang diberikan perusahaan, adapun prosedur pengaduan di Pos Express adalah sebagai berikut:

- Pelanggan kiriman express melakukan pengaduan / komplain melalui fasilitas telepon, AO atau dengan cara lain.
- Costumer Care (CC) mengadministrasikan pengaduan yang diterima dengan formulir pengaduan.
- Costumer Care melakukan pelacakan atau jejak lacak status kiriman dengan fasilitas on line web site, IRC, telepon, faximile atau e mail.
- Costumer Care menginformasikan hasil pelacakan kepada pelanggan dalam waktu 1 x 24 jam terhitung dari waktu pengaduan.
- Costumer Care melengkapi buku pengaduan dengan informasi status kiriman.
- Berdasarkan data base pengaduan kiriman express yang diterima, supervisor layanan menginformasikan hasil tersebut yang disusun berdasarkan label service express setiap hari kebagian Quality Assurance.