BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanan Kerja Praktek

Pada saat pelaksanaan Kerja Praktek di PT. Pos Indonesia (persero) Subang, selama kurang lebih satu bulan terhitung dari tanggal 11 Agustus s/d 11 September 2003, penulis ditempatkan di bagian Pelayanan Konsumen.

3.2. Teknis Pelaksanaan

3.2.1. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Kuliah Kerja Praktek (KKP) dilaksanakan dalam suatu periode tertentu. Yaitu dilakukan dalam satu bulan penuh.

UNIKOM

Dalam mengumpulkan data dan informasi dalam menyusun laporan ini penulis mengunakan metode sebagai berikut :

Teknis Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

   Yakni data diperoleh dengan cara membaca buku – buku yang ada kaitannya dengan layanan pengiriman dan pembayaran uang melalui Westron Union.

2. Studi Lapangan

   Yakni suatu metode pengumpulan data dengan cara mengandakan penelitian langsung ditempat pelaksanaan kuliah kerja profesi, yakni meliputi :

a. Interview

Yaitu suatu metode pengumpulan data dan imformasi dengan cara Tanya jawab (wawancara) dengan pejabat maupun karyawan mengenai hal – hal yang berhubungan materi laporan yang akan disusun.

b. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada tempat dimana penulis melakukan Kuliah Kerja Profesi.

3.3. Hasil Kerja Praktek

3.3.1. Layanan Westron Union

3.3.1.1. Pengertian Westron Union

Westron Union adalah Perusahaan transfer uang Internasional yang bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia dalam menyalurkan kiriman uang didalam negri,Westron Union merupakan jaringan Internasional dengan pusat di Amerika Serikat yang mengonsentrasikan pada penyediaan system layanan pengiriman uang dan pembayaran Internasional berbasis teknologi Dan saat ini telah memiliki outlet di 183 negara lebih, dengan 76000 titik layanan.

3.3.1.2.Tujuan Westron Union

1. Menangkap peluang pasar kiriman uang antar negara.
2. Mengambangakan wesel pos luar negri
3. Meningkatkan produksi sim-pos.

3.3.1.3. Keuntungan Westron Union

1. Cepat

   Uang dapat dibayarkan kepada penerima dalam beberapa menit sejak pengiriman.

2. Jaringan Luas

   Westron Union mempunyai jaringan outlet layanan pengiriman uang yang luas diseluruh dunia.

3. Dapat Dipercaya

   Uang dapat dibayarkan pada penerima yang berhak, dengan adanya prosedur kerja yang ditetapkan Westron Union dan dengan mengguna kan system komputerisasi.

4. Mudah

   Layanan Westron Unioin Dapat diperoleh disetiap Kantor POS yang telah memasang petunjukan adanya layanan tersebut.

5. Aman

   Seuap Transaksi Westron Union dijaga Kerahasiannya.

3.3.2. Layanan Wesel Standar

3.3.2.1. Pengertian Wesel Standar

Wesel Standar adalah layanan aaaaawesel pos dengan waktu tempuh paling lambat H + 1 jika alamat penerimaan berada dalam batas antara kantor tujuan sedang bagi alamat penerima lainnya tergantung dari tersedianya jaringan wasantara net dan sarana transportasi yang ada ke kantor tujuan.

3.3.2.2. Proses Penerimaan Wesel Standar

Penyerahan Wesel Pos pada prinsipnya sama dengan penyerahan kiriman surat tercatat / terdaftar, pengantar pos menerima wesel pos yang akan diantar dari kedua bagian ekspedisi atau ketua pool antaran dengan menanda tangani N 21, selanjutnya disetor / disusun berdasarkan jalan antaran seperti penyusunan surat pos, jika Westron Standar tidak dapat diserahkan karena tidak ada yang menerima, pengantar pos sebaiknya membawa N20 untuk membawa kembali ke kantor untuk diserahkan kepada atasan dan diantar kembali pada antaran berikutnya.

3.3.2.3. Tarip Kiriman Wesel Standar

Tarip layanan Wesel Standar yang dikenakan kepada pengirim sesuai dengan besarnya uang yang dikirim seperti daftar table harga dibawah ini.

Tabel 1.3
Daftar Tarip Wesel Standar

Besar Uang Kiriman	Jenis Kiriman	
	Standar	Prima
1. - s/d Rp. 100.000	Rp. 4000	Rp. 6000
2. Rp. 100.000 s/d Rp. 150.000	Rp. 5000	Rp. 7000
3. Rp. 150.000 s/d Rp. 200.000	Rp. 6000	Rp. 8000
4. Rp. 200.000 s/d Rp. 5.000.000	Rp. 7000	Rp. 9000

3.3.3. Pengertian Evaluasi

Pengertian dari Evaluasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penilaian jadi dapat diartikan bahwa evaluasi merupakan suatu penilaian terhadap suatu aktivitas yang telah ataupun akan dilakukan.

Dihubungkan dengan tema dan judul yang akan penulis paparkan, yaitu mengenai evaluasi terhadap prosedur layanan pengiriman uang dan pembayaran internasional melalui Westron Union pada PT. Pos Indonesia, maka evalusi disisni dapat diartikan sebagian suatu penilaian terhadap jalannya prosedur layanan pengiriman dan pembayaran uang tersebut.Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah layanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia telah sesuai dengan prosedur yang dilakukan.

3.3.3.1. Pentingnya Evaluasi

Evaluasi mejadi sesuatu yang penting bagi perusahaan untuk memenuhi sejauh mana pengaruh dari aktivitas yang telah dilakukan terhadap tingkat pertumbuhan dari perusahaan itu sendiri.

Dikaitkan dengan tema yang akan dibahas oleh penulis maka evaluasi punyai dua arti penting, yaitu untuk mengetahui :

1. Apakah proses pengiriman yang dilakukan telah sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang berlaku.
2. Apakah Perealisasian pembayaran uang tersebut sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang berlaku.

3.3.3.2. Langkah - langkah Evaluasi

Didalam mengevaluasi prosedur layanan pengiriman dan pembayaran uang internasional melalui Westron Union terdapat beberapa langkah sebagian berikut, yaitu:

1. Menjelaskan proses pembayaran uang

   Westron Union -> PT. Pos Indonesia -> Penerima.

2. Menjelaskan mengenai proses pengiriman uang.

   Pengirim -> PT.Pos Indonesia -> Westron Union

   Membandingkan antara Westron Union dengan Wesel Standar.

3.3.4. Prosedur Layanan Westron Union

3.3.4.1. Proses Pembayaran Uang

Kiriman Uang "Incoming" (To Receive Money)
(Westron Union -> PT Pos Indonesia ->Penerima)

A. Penerima

a. Pemberitahuan adanya kiriman uang melalui Westron Union kepada penerima dilakukan oleh pengirim sendiri kecuali pengirim menghendaki pilihan :

   1). Pemberitahuan memakai telepon oleh kantor pos bayar.

   2). Pemberitahuan melalui pos.

b. Penerima dapat menunjukan MTCN (Money Transfer Controll Number) kepada petugas loket atau Customer Service Kantor Bayar.

c. Penerima mengisi aplikasi penerimaan uang (Formulir To Receive Money) berwarna kuning dan menyerahkan kepada petugas loket. Tiga hal yang harus diisi oleh penerima : Negara asal kiriman uang, Nama dan alamat detail pegirim, kurang lebih uang yang dikirim.

d. Penerimaan menandatangani Formulir kuning dan Wp-2 kemudian menerima besar uang.

B. Kantor Bayar (PT Pos Indonesia)

a. Berdasarkan MTCN atau Form yang ditinjukan penerima, petugas loket melaporkan kepada Manajer Layanan dan Manajer Layanan kemudian melakukan komunikasi melalui IRC dan Email kepada Customer Service Center (CSC) PT Pos Indonesia untuk mengkorfimasikan sebagai berikut :

1). Nomor MTCN (Jika ada)

2). Nama dan alamat pegirim secara detail

3). Kota / Negara asal kirim

4). Kurang lebih jumlah uang yang dikirim

5). Nopend dan nama kantor bayar

6). Nama dan Nippos Manajer Layanan

b. Melakukan proses ambil data wesel pos Westron Union setelah diterima konfirmasi pegirim data berupa nosi pegiriman oleh CSC melalui IRC dan E-mail.

c. Dalam hal setelah proses pengambilan data belum terdaopat nomor resi (nosi).

Yang akan dibayarkan, maka Manajer Layanan melakukan lacak wesel pos melalui system pada alamat Server Jakarta.

http://10.33.41.163/lacakwp.

d. Melakukan pemeriksaan indentitas diri penerimaan (KTP atau Paspor atau Keterangan Bukti diri lainya yang berlaku).

e. Surat kuasa **tidak berlaku** bagi pembayaran Westron Union.

f. Dalam hal Penerimaan tidak bias menunjukan identitas diri/ ID card dan / atau MTCN maka:

1). Penerima harus dapat menyebutkan : Nama pegirim, perkiraan besar uang kiriman asal (kota/Negara) kiriman uang.

2). Dilakukan **test Q (test Question)** dengan materi berasal dari CSC.

g. Melakukan pembayaran wesel pos Westron Union kepada penerima yang berhak sesuai ketentuan pembayaran wesel pos yang berlaku.

h. Petugas loket menyerahkan lembar kedua formulir kuning yang divalidasi kepada si penerima.

C. CSC PT Pos Indonesia

a. Setelah informasi nomor MTCN, Nopend dan nama kantor bayar, Nama pegirim dan penerima serta asal (kota/ Negara) kiriman uang melalui IRC dan E-mail dari kantor bayar, kemudian melakukan download data dan melakukan pencocokan dengan kebenaran data pegirim dari Westron Union.

b. Melakukan entry data ke dalam Sim-wesel pos menggunakan nopend 10800 dengan jenis wesel pos : Westron Union (angka 8 pada menu jenis di aplikasikan loket).

c. Melakukan konfirmasi kekantor bayar melalui IRC dan E-mail.

d. Memeriksa Over Booking kedalam Rekening SLP sejumlah kompilasi pegiriman uang dan bea (kompensasi fee) pada hari yang sama pada saat waktu settlement melalui Bank yang telah disepakati.

e. Mencetak back – sheet dan Wp-3R serta Wp-15R.

f. Melakukan pegawasan rekonsiliasi Wp-3R,Wp-3 setiap hari kerja.

g. Memeriksa Back sheet setor nopend 10800 setiap hari dan dicocokan dengan bukti setor Over Booking dari Westron Union pada Rekening bank yang ditunjuk.

h. Melakukan entry pengiriman / penyetoran dan pembayaran wesel pos secara local pada nopend 10800, terhadap pembayaran Westron Union di CSC.

i. Menyiapkan data printing.

3.3.4.2. Proses Pengiriman Uang

Kiriman uang "outgoing" (TO Send Money)

(Pengirim -> PT Pos Indonesia -> Westron Union)

A. Pengirim

a. Mengisi secara lengkap formulir Aplikasi pengiriman uang (To Send Money) Westron Union berwarna hijau yang telah disediakan.

b. Menyerahkan Formulir Aplikasi beserta uang kepada petugas loket dalam mata uang rupiah.

c. Membayar Bea pengiriman sesuai tariff yang berlaku.

d. Menerima lembar kedua formulir hijau MTCN.

B. Kantor Kirim

a. Petugas loket menerima formulir aplikasi pengiriman uang Westron Union dan besar uang (BSU) + Bea dan melengkapi bagian kanan formulir (kolom petugas).

b. Manajer Layanan melakukan komunikasi melalui IRC dengan Customer Service (CSC) PT Pos Indonesia dengan mengkomfirmasikan sebagai berikut :

1). Nama pengirim / penerima.

2). Kota/ Negara tujuan.

3). Besar uang pengiriman dalam rupiah atau mata uang lain.

4). Service tambahan yang dikehendaki pengirim.

c. Setelah diterima konfirmasi dari CSC tentang Kurs Rate, besar uang konversi Manajer Layanan melengkapi data dan dikomunikasikan pada petugas loket.

d. Setelah petugas loket menerima konfirmasi dari Manajer Layanan kemudian melkaukan entry data pengiriman uang kedalam aplikasi Sim-wespos untuk kantor tujuan nopend 10800 Westron Union pada jenis wesel pos Westron Union sebesar SBU pengiriman + bea pengiriman (Bea Wp untuk jenis Westron Union adalah NOL).

e. Manajer Layanan memberikan informasi nosi pengiriman kepada CSC dan meminta informasi MTCN.

f. MTCN dan CSC Diinformasikan kepada pengirim oleh manajer layanan secara tertulis dalam amplop tertutup.

g. Petugas loket menyerahkan lebar kedua formulir hijau yang telah divalidasi besrta amplop berisi MTCN kepada pengirim.

C. CSC PT Pos Indonesia

a. CSC mengkomfirmasikan kurs rate dan besar uang konversi kedalam mata uang asing yang dikehendaki oleh pengirim.

b. Memberikan informasi MTCN kepada Manajer Layanan.

c. Melakukan proses ambil data dan mencetak Wp-2 setiap hari, dan selanjutnya melakukan entry bayar Sim-wespos.

d. Melakukan entry dan pengiriman data pengiriman uang ke sistim Westron Union berdasarkan aplikasi yang disediakan Westron Union .

e. Melakukan pengawasan rekonsiliasi Wp-4R, Wp-15R dan Wp-4A setiap hari kerja.

f. Memeriksa Back sheet bayar nopend 10800 setiap hari.

g. Menyiapkan data untuk transfer princing.

h. Ka.Kp kantor CSC melakukan perubahan status menjadi "non aktif" pada akhir dinas menjelang Aplikasi manajer Sim-wespos Nopend 10800 tidak digunakan.

3.3.4.3. Tarif Layanan

Tarif layanan Westron Union yang telah disepakati antara PT Pos Indonesia dan Westron Union adlah sebagai berikut :

a. Tarif layanan Westron Union Outgoing yang dikenakan pengirim sesuai dengan daftar terlampir.

b. Konfensasi Fee layanan Westron Union adlah 30% (tiga puluh perseratus) kali tariff untuk setiap transaksi incoming maupun outgoing.

c. Kalkulasi kompesasi Fee dilakukan pada saat penerimaan settlement.

d. Pembagian kompensasi dari Fee dilakukan yang diterima adalah sebagai berikut :

1). CSC/SLP = 40% (empat puluh perseratus)

2). Kantor bayar / kantor kirim = 60% (enam puluh perseratus)

e. Pertanggungan konpensasi Fee

Konpensasi Fee dipertanggungkan definitive oleh masing – masing kantor yang terkait berdasarkan informasi / laporan dari CSC setiap waktu secara berkala setelah proses settlement selesai dilakukan.

3.3.5. Evaluasi Layanan Westron Union Dengan Wesel Standar

Tabel 2.3
Perbedaan Layanan Westron Union Dan Wesel Standar

Keterangan	Westron Union	Wesel Standar
Hubungan ke Wasantara net	On-Line selalu tersambung	Manual,tidak ada
Unit Pelayanan Teknis	Kprk mempunyai layanan Wasantara-net/vsay	Kantor Cabang Loket Ekstensi dinas PKR/PKD
Waktu Tempuh	Dapat sampai pada hari yang sama	Pada keesokan harinya lagi ke kprk untuk dilakukan entry data
Sifat Aplikasi	On-Line pesan Wesel pos langsung diketahui, kemudian dicetak dan diberitahukan kepada pengirim	Layanan weselpos setor dan bayar dilakukan secara manual
Nama Alikasi	Sim-Wespos	Cara manual entry di Kprk
Bea Weselpos	Otomatis tercetak dari system yaitu 30% (Tiga Puluh Perseratus) kali tarif untuk setiap transaksi	Dengan table tarif sesuai dengan besarnya pengiriman
Pelaksanaan Menggunakan Komputer	Petugas loket, Manajer Wp dan petugas entry	Petugas entry di Kprk sesuai dengan W1,W3 dan W4
Formulir Setor	Wp-1 dientry dengan nomor resi otomatis	Wp-1 dengan nomor resi manual kemudian dientry di Kprk
Formulir Bayar	Wp-2 dicetak otomatis dan dikirim ke penerima wesel	Wp-2 dicetak otomatis di Kprk dikirim ke penerima wesel

Dari Perkembangan kerja sama layanan dengan mitra Intrnasional tersebut sesungguhnya terlihat telah dapat melahirakan sebuah produk layanan yang unggul bernama Westron Union.Kekuatan dan keunggulan dapat bertahan dan menghasilkan pendapatan yang besar jika dikelola dan dikerjakan dengan fokus dan berkrlanjutan.

Kurang berkembangnya produk layanan Westro Union terrutama dan hal pengiriman uang Internasional pada PT Pos Subang. Selain besarnya biaya Pengiriman dan kurang dikenalnya produk Westro Union oleh masyarakat tentang manfaat dan keunggulannya juga masalah yang paling utama adalah faktor lingkungan krena di wilayah subang tidak terlalu banyak daerah Industri yang target marketnya Internasional sehingga pengiriman uang keluar negeri sedikit.

Berbeda dengan pengiriman uang dari luar negeri karena banyaknya TKI (tenaga Kerja Indonesia) asal subang yang bekerja di Luar Negeri sehingga pengiriman uang dari luar negeri selalu selalu ada.

Dan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa Bank dalam mentransfer uangnya sehingga dalam hal ini produk Westro Union kurang berjalan dengan baik dalam artian kurang diminati oleh masyarakat karena analisa produk dipasar kurang dijalankan dengan cepat dan kurang melakukan fungsi pengendalian yang fokus setelah produk diluncurkan.

Cara lain untuk mengembangkan layanan Westro Union supaya konsumen mengetahui manfaat dan kegunaannya sehingga dapat menghasilkan keuntungan bagi Pt.Pos Subang adalah dengan cara promosi dan kerja sama dengan perusahaan yang target marketnya Internasional.

Dalam segi peralatan dan sumber Daya dalam mengelola layanan Westro Union pada PT.Pos subang cukup memadai terutama dalam hal proses pengiriman dan pembayaran uang melalui internet sehingga nmempermudah layanan dan mempercepat dalam pengiriman.