BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Aspek Pelaksanaan Kerja Praktek

PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 merupakan suatu perusahaan milik Negara dimana PT. Pos Indonesia KP II merupakan Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan perdagangan, dan Perum PT. Pos Indonesia KP II mempunyai tujuan yaitu ikut turut serta melaksanakan dan menunjang program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasiaonal pada umumnya, khususnya bidang pelayanan pos dan giro di dalam maupun di luar negeri dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

3.2 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dibentuknya bagian Customer Service pada PT. Pos Indonesia dikarenakan adanya factor-faktor tertentu yang membedakan dengan kantor pos lain. Melihat KP II Bandung 40000 merupakan kantor pos percontohan dan posisinya pun dekat dengan kantor pusat serta dilihat dari letaknya sangat strategis dimana terdapat gedung-gedung bertingkat, berupa perkantoran dan setra bisnis sebagai target market petensi bagi layanan jasa pos dalam meraih pendapatan. Selain itu, pentingnya pembentukan reputasi perusahaan perlu ditingkatkan dan upaya menciptakan hubungan harmonis antara public dan perusahaan juga perlu dijalankan dengan baik. Semakin kompleksnya hal ini lah

yang mendorong manajemen PT. Pos Indonesia untuk membentuk bidang ynag mempunyai fungsi strategis dalam manajemen yang menjembatani komunikasi antara publik.

Pada pelaksanaan kerja praktek PT. Pos Indonesi KP II, penulis ditempatkan di bagian Customer Service dan ikut membantu dalam Tugas Rutin Sekretaris dalam menerima tamu dan menerima telepon guna membantu pimpinan untuk menangani keluhan publik.

3.3 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II terlebih dahulu penulis di perkenalkan kepada para staf karyawan oleh pembimbing kerja praktek di perusahaan lalu penulis di tempatkan di bagian Customer Service dan melakukan tugas kerja praktek sebagai berikut :

1. Menerima tamu
2. Menerima telepon

3.4 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksaan Tugas Rutin sekretaris yang penulis laksanakan selama kerja praktek di bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 adalah sebagai berikut :

3.4.1 Tugas Rutin Sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000

1. Menerima Tamu

   Menerima Tamu merupakan tugas rutin sekretaris yang biasa dilakukan seorang sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II guna untuk membantu tugas Pimpinan dalam melayani keluhan tamu yang datang langsung ke bagian Customer Service dengan prosedur melayani tamu yang baik.

2. Menerima Telepon

   Sama seperti menerima tamu, menerima telepon pun untuk membantu menangani keluhan public melalui telepon yang datang ke bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II.

3.4.2 Pelaksanaan Tugas Rutin Sekretaris pada bagia Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000

1. Menerima Tamu

Beberapa hal yang dilakukan dalam pelaksanaan menerima Tamu di bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 adalah :

- Menerima dengan ramah setiap tamu yang datang ke bagian Customer service.

- Selalu memberikan salam hangat dan menegur dengan ramah kepada setiap tamu yang datang.
- Menanyakan dengan segera keperluan tamu datang ke bagian Customer Service.
- Melayani langsung keluhan dari Tamu atau pelanggan.
- Segera memproses keluhan dari Tamu.
- Dan mengusahakan agar tamu tidak menunggu terlalu lama dalam memproses keluhannya.

2. Menerima Telepon

Beberapa hal yang dilakukan dalam menerima telepon di bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 adalah :

- Mengangkat telepon dengan tangan kiri setelah telepon berdering dan tangan kanan memegang alat tulis serta buku penerima telepon untuk mencatat keperluan pelanggan yang menelepon ke bagian Customer Service.
- Menjawab telepon dengan segera dan tidak lupa memberi ucapan salam dengan hormat (Pagi/Siang/Malam), menyebutkan nama instansi perusahaan.
- Menanyakan dengan siapa berbicara kepada penelepon.
- Menanyakan keperluan penelepon atau menanyakan keluhan apa yang ingin di tanyakan.

- Segera memproses keluhan dari pelanggan, dan apabila kurang memahami langsung menanyakan kepada pimpinan di bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia Bandung 40000.
- Menjawab dengan segera keluhan atau pertanyaan dari penelepon.
- Mengucapkan terima kasih telah menghubungi bagian Customer service dan memberikan salam kembali.

3.4.3 Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas rutin sekretaris dan Upaya yang Sudah dilakukan oleh Sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000

- Dalam hal melayani tamu secara langsung dalam memproses keluhan dari pelanggan yaitu terlalu lama membiarkan tamu menunggu dalam proses penyelesaian keluhannya.
- Tidak tersedianya buku Tamu dalam proses penanganan keluhan public sehingga tidak dapat menganalisa kembali keluhan yang telah tertangani.
- Dalam hal sarana dan prasarana yaitu kursi untuk pegawai Customer Service sudah dalam kondisi tidak baik sehingga menghambat kinerja pegawai.
- Tidak tersedianya bacaan untuk Tamu untuk menunggu di prosesnya keluhan public.

Di bawah ini beberapa Upaya Penanganan Keluhan Publik yang dilakukan bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 :

- **Upaya Penanganan Keluhan Publik**

Pada dasarnya pemegang kendali dalam penanganan keluhan public adalah humas. Dalam pelaksanaan hal ini humas dibantu oleh Customer Service yang pada fungsinya sebagai tangan kanan dari humas. Dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, CS atau Customer Service ditempatkan pada ruangan khusus yang berada di ruangan umum. Hal ini dimaksudkan agar terjadinya satu kendali dalam penanganan informasi dan pengaduan.

Dalam memperlancar pelaksanaan layanan informasi dan pengaduan, CS dilengkapi 2 (Dua) perangkat computer yang terkoneksi dengan layanan internet, internet Kodepos.

- **Keluhan Publik yang banyak dihadapi :**
    1. Pengaduan suratpos (baik Dalam maupun Luar Negeri) yang belum sampai pada si alamat
    2. Pengaduan Peketpos (baik Dalam maupun Luar Negeri) yang belum sampai pada si alamat
    3. Pengaduan keuangan Weselpos (baik Dalam maupun Luar Negeri) yang belum sampai pada si alamat

4. Ritel atau keagenan masalah pelayanan.
5. Pengaduan tentang ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, misalnya berkaitan dengan kinerja pegawai.

- **Format Pengaduan Publik**

  Secara pengaduan konsumen baik dating secara langsung maupun melalui telepon, ditulis kedalam buku pengawasan oleh petugas. Untuk memudahkan pelacakan, buku pengawasan dibagi menjadi 4 antara lain :

  1. CS/161

     Pencatatan di buku ini apabila public menyampaikan keluhannya melalui telepon.

  2. CS

     Apabila public mengadu langsung datang ke kantor pos dan mengadu ke CS.

  3. Surat Tercatat Luar Negeri dan Luar Negeri

     Surat tercatat merupakan surat yang biayanya tidak tunai atau memakai perangko.

  4. EMS (Ekspres Mail Service)

     EMS merupakan layanan pos kilat, layanan cepat kiriman Luar Negeri, layanan kiriman dan ekspress dengan jangkauan lebih dari 200 negara dengan fasilitas trackand trace.

Berkaitan dengan keluhan jasa layanan yang tersedia, dan untuk memudahkan pelacakan biasanya CS membutuhkan data sebagai berikut :

1. Tanggal kirim
2. No Resi
3. No barkot
4. Alamat tujuan
5. Alamat pengirim
6. No telepon public yang complain

- **Mekanisme Penyelesaian Keluhan Publik :**

    1. Dengan menggunakan fasilitas IRC (Chatting)

       Dengan *nick name :* **CS(finia)**
    2. Dengan menggunakan e-mail : www.posindonesia.co.id
    3. Dengan melalui fax (022) 4205703
    4. Dengan menggunakan telepon (022) 4214050
    5. Dengan surat dinas

       Apabila pengaduan publik tidak terselesaikan lagi, maka jalan terakhir humas menggunakan pilihan terakhir berupa surat dinas yang akan dilayangkan kepada yang komplain.