BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

1.1 Bidang pelaksanaan kerja praktek.

Dalam pelaksanaannya,di Kantor Pos UjungBerung terdapat beberapa bidang kegiatan dalam bentuk pelayanan diantaranya ; pelayanan di loket paket dan kilat khusus,loket wessel,loket SOPP,loket giro dan loket pos express.

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini penulis di tempatkan di bagian loket pelayanan pos express.

1.2 Teknis pelaksanaan kerja praktek

Dalam kegiatan kerja praktek ini,penulis di tempatkan di bagian Loket pengiriman surat dan barang seperti dokumen penting, surat berharga dan barang berharga. Adapun kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh penulis dalam kerja praktek di perusahaan adalah :

1. Meninjau para petugas loket dalam cara melayani pelanggan dengan baik.

   Dalam kegiatan ini penulis hanya meninjau para petugas loket dalam melayani cara penerimaan surat dan barang yang akan di kirim.

2. Penulis juga belajar melayani pelanggan yang datang dengan sikap sopan dan ramah.

   Dalam kegiatan ini penulis belajar melayani pelanggan yang datang dengan SOP (standar Operasional prosedur) yang di tetapkan perusahaan.

3. Membantu petugas loket membuat neraca harian loket.

   Dalam kegiatan ini penulis belajar membuat neraca dari backsheet perbuatan loket.

Selain itu,penulis juga mendapatkan bimbingan, pengawasan, serta pengarahan yang baik dari para pegawai di bidang tersebut yang sekaligus sebagai koordinator pelaksana pada bidang tersebut.

1.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Cara kinerja pelayanan pos Express di Kantor Pos UjungBerung

Setelah penulis bekerja praktek selama kurang lebih 30 hari,kini penulis dapat mengetahui cara kinerja pelayanan pos express di kantor pos ujungberung.

Dalam pelayanannya,kantor pos ujungberung mempunyai prosedur pelayanan yang mengandung nilai – nilai tatakrama dan etika.Kantor pos ujungberung juga menggunakan prosedur pelayanan yang harus di jalankan oleh para karyawannya yaitu ”Komitmen Pelayanan Prestasi” yang di dalamnya mengandung unsur pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan.Adapun unsur komitmen pelayanan tersebut adalah :

a. Profesional

   Melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh dan cermat.Memiliki kemampuan dan keahlian dalam melayani pelanggannya.

b. Ramah

   Melayani pelanggan dengan penuh keramahan dan bersahabat,manis tutur kata dan sikapnya,baik hati dan menarik budi bahasanya,menyenangkan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

c. Empati

Mampu memberikan pelayanan dengan memahami perasaan pelanggan.merasa diri dalam keadaan,perasaan atau fikiran yang sama dengan pelanggan.

d. Senyum

Memulai pelayanan dengan senyum yang tulus pada setiap pelanggan.Gerak ekspresif tanpa suara dengan mengembangkan bibir sedikit untuk memperlihatkan rasa senang dan gembira kepada pelanggan.

e. Tanggap

Melayani pelanggan secara cepat dan tanggap dalam menjawab/merespon kebutuhan pelanggan.

f. Amanah

Menyadari bahwa tugas pelayanan adalah sebentuk amanah atau kepercayaan yanng wajib dilaksanakan dengan kesadaran sepenuh hati.

g. Semangat

Senantiasa antusias,tidak mudah menyerah,tidak cepat puas,ulet,rajin,dan berdaya juang tinggi dalam melayani pelanggan.

h. Integritas

Melayani pelanggan dengan penuh tanggung jawab dan jujur.