BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di zaman ini membuat persaingan di lingkungan bisnis semakin kompetitif. Perubahan tersebut membawa perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern dan konsekuensi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap suatu produk serta mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap suatu produk, khususnya di bidang pelayanan jasa pengiriman uang.

Dengan berkembangnya zaman maka berkembang pula teknologi yang semakin canggih dan modern. Manusia seolah-olah dimanjakan kebutuhannya oleh mesin-mesin yang canggih. Segala fasilitas telah tersedia dengan cepat dan praktis, dan dengan semakin berkembangnya peradaban dan teknologi yang semakin canggih dan modern inilah peningkatan dalam segala aspek kehidupan dituntut lebih cepat, tepat sasaran dan efisien serta profesional. Semua ini dibutuhkan guna mengatasi segala kesulitan permasalahan yang ada dengan keterbatasan waktu. Hal inilah yang dilakukan oleh PT POS INDONESIA (PERSERO) Cabang Brebes sebagai salah satu perusahaan jasa yang memenuhi kebutuhan manusia diantaranya dalam penanganan pengiriman uang baik dalam negeri maupun dari luar negeri yang menggunakan

system online, yang dalam hitungan detik proses transaksi dapat segera dilakukan. Inilah salah satu dari semakin canggihnya teknologi di era sekarang.

Dengan berkembangnya semua aspek tersebut penulis sangat tertarik untuk mengetahui dan ikut serta dalam pemecahan masalah tersebut, tentunya dengan kemampuan penulis sendiri. Oleh sebab itu penulis berusaha membuat suatu laporan tertulis, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan suatu perusahaan dengan *system online*.

Penanganan masalah yang dilakukan dengan cara online merupakan suatu pemecahan masalah yang cepat, tepat, dan efisien dalam menangani permasalahan yang ada. Dengan adanya sistem online ini memudahkan dalam penyelesaian masalah dan memudahkan transaksi yang menjangkau dari dalam negeri dan luar negeri. Hal-hal ini tentunya sangat membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya sehingga permasalahan yang ada akan semakin berkurang.

Keinginan meningkatkan taraf hidup sesuai dengan yang selama ini dicita-citakan semasa kecil memaksa sebagian masyarakat Indonesia untuk bekerja lebih keras lagi. Walaupun mereka harus bekerja di luar negeri sebagai TKI ataupun TKW dan jauh dari keluarga tercinta di kampung halaman. Memang sangat berat bekerja diluar negeri, selain mereka berpisah dengan keluarga tercinta mereka juga harus menyesuaikan dengan linkungan baru dan bertanggungjawab dengan pekerjaan yang serba baru. Para pahlawan devisa ini hanya menginginkan taraf hidup keluarganya naik.

Tenaga Kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri membutuhkan suatu layanan yang terpercaya. Salah satunya adalah pengiriman uang yang cepat, tepat, dan aman. Dan layanan yang paling terpercaya saat ini adalah pengiriman melalui Western Union. Kemudahan cara mengambil uangnya juga sangat membantu masyarakat, mereka bisa mengambil uangnya dengan mendatangi tempat-tempat yang mempunyai logo Western Union atau dengan mendatangi Kantor Pos terdekat dengan rumah anda.

PT. Pos Indonesia (Persero) sangat peduli dengan para pahlawan devisa Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) telah menerbitkan buku panduan yang berisikan tentang tata cara pengiriman dan penerimaan uang dengan Western Union, lokas-lokasi layanan Western Union yang ada di luar negeri serta daftar alamat kantor pos yang ada di Jawa Tengah. Buku panduan ini sangat membantu para TKI dalam melaksanakan pekerjaannya di negeri orang.

Western Union (WU) adalah suatu jasa pengiriman/penerimaan uang secara cepat *(real time online)* dari dan ke berbagai negara di dunia. Western Union menggunakan teknologi yang secara online dan *real time* menjangkau ke berbagai pelosok/penjuru dunia termasuk Indonesia. Jutaan orang setiap tahun menggunakan WU sebagai jasa kirim/transfer uang karena aman, mudah, cepat, dan terpercaya yang telah melayani banyak negara di dunia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengadakan kerja praktek untuk mengetahui bagaimana prosedur pengiriman dan penerimaan uang dengan Western Union pada PT Pos Indonesia Cabang Brebes dan kemudian disusun dalam

laporan kerja praktek dengan mengambil judul **"Prosedur Pengiriman Dan Penerimaan Uang Dengan Western Union Pada PT Pos Indonesia Cabang Brebes".**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dilakukannya kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dokumen-dokumen dan apa saja yang dibutuhkan dalam prosedur pengiriman dan penerimaan uang dengan Western Union PT. Pos Indonesia cabang Brebes.
2. Untuk mengetahui prosedur pengiriman dan penerimaan uang dengan Western Union pada PT. Pos Indonesia cabang Brebes.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun kegunaan dilaksanakannya kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Penulis**

   Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan di bangku kuliah kedalam dunia praktek yang sebenarnya, khususnya dalam mendalami teori kualitas pelayanan jasa. Dan juga dapat menambah ilmu, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam melakukan penelitian.

2. **Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan tentang masalah kualitas pelayanan jasa yang dihadapi perusahaan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi dan menyempurnakan lagi metode pelayanan yang dipakai.

3. **Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menyumbangkan ilmu pengetahuan kepada pembaca, peneliti lain ataupun masyarakat.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Adapun lokasi untuk melaksanakan kerja praktek ini adalah di PT. Pos Indonesia cabang Brebes yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 66 Brebes 52212. Telp (0283) 671063.

Kerja praktek yang dilakukan oleh penulis dimulai pada tanggal 16 Agustus 2010 sampai dengan 18 September 2010. Dimana hari kerja dimulai pada hari Senin sampai dengan Sabtu dengan jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.