PELAYANAN WESEL POS

LAPORAN KERJA PRAKTEK
DI PT . POS INDONESIA (PERSERO) CIMAHI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Mata Kuliah Kerja Praktek
Program Studi Strata-1 (S-1) Pada Jurusan Manajemen Informatika

OLEH

R Windu Wibowo S **10500016**

Dian Suhendar **10500032**

JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

2003

PELAYANAN WESEL POS

LAPORAN KERJA PRAKTEK
DI PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CIMAHI

OLEH

R Windu Wibowo S	**Dian Suhendar**
NIM 10500016	**NIM 10500032**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Kerja Praktek

Pada Tanggal

Disetujui,

Pembimbing Jurusan,	Pembimbing Lapangan,
Deasy P, S.Si	Tedy Tjahjadi
NIP: 4127.70.26.005	NIPPOS: 973332566

Mengetahui,
Ketua Jurusan MI

Citra N, S.Si
NIP: 41277026009

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaaniraahiim,

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena hanya dengan pertolongan-Nya lah penyusun dapat menyelesaikan laporan praktek kerja ini.

Laporan ini disusun berdasarkan praktek kerja yang penyusun lakukan di Kantor Pos dan Giro Cimahi PT Pos Indonesia (Persero). Laporan praktek kerja yang berjudul **Pelayanan Weselpos** merupakan salah satu syarat untuk mengikuti ujian sidang sarjana pada Jurusan Manajemen Informatika Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.

Dalam penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini berbagai kendala Penyusun hadapi, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya Laporan Kerja Praktek ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penyusun sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Prayoto, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu Citra N, S.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Deasy P, S.Si dan Ibu Rina K, S.Kom selaku pembimbing yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya laporan kerja praktek ini.
4. Bapak Tedy Tjahjadi selaku pembimbing lapangan yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya laporan kerja praktek ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen pada Jurusan Manajemen Informatika yang telah membantu penyusun selama mengikuti perkuliahan hingga terselesaikannya Laporan Kerja Praktek ini.
6. Bapak Tedi Samharis, Se, selaku Kepala Kantor Pos Cimahi PT. Pos Indonesia (Persero) yang telah membantu penyusun dalam mengadakan Kerja Praktek.
7. Bapak Wiku Ardhie Asmara, selaku Manajer Pelayanan yang telah membantu penyusun dalam mengumpulkan data.
8. Ibunda, Ayahanda, Dina, yoghi dan Kiki yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, dorongan dan bantuan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
9. Semua rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Informatika-1 angkatan 2000.

Penyusun berharap semoga seluruh bantuan yang telah diberikan tersebut akan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa dalam Laporan Kerja Praktek ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu penyusun berharap kepada semuanya untuk dapat memberikan masukan berupa kritik dan saran kepada Penyusun.

Akhirnya Penyusun berharap semoga Laporan kerja Praktek ini bermanfaat khususnya bagi Penyusun, dan semua pihak yang membutuhkann.

Bandung, 25 Septenber 2003

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii
DAFTAR GAMBAR v
DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Maksud dan Tujuan 2
1.2 Metodologi Kerja Praktek 3
1.3 Lokasi dan waktu 4
1.4 Sistematika penulisan 4

BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Pengertian jasa 6
2.2 Sifat dan Klasifikasi Jasa 6
2.3 Karakteristik Jasa 8
2.4 Pengertian pelayanan 9
2.5 Pengertian Pelanggan 10
2.6 Pengertian Pelayanan Pelanggan 10
2.7 Pengelolaan Kualitas Pelanggan 11
2.8 Tujuan Pengelolaan Pelayanan Pelanggan 12
2.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pelanggan 13

BAB III HASIL KERJA PRAKTEK
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan 17
3.2 Profil Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi 21
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas PT. Pos indonesia 24
3.4 Uraian Aktivitas Kerja Praktek 30

3.5 Pengertian Weselpos 32
3.5.1 Cara Kerja Pelayanan Jasa Weselpos (dalam negeri) 33
3.5.2 Jenis-jenis Weselpos 38
3.6 Integrasi Layanan Weselpos Internasional dengan SIMWESPOS Untuk Proses di Dalam Negeri 46
3.7 Penoperasian Utility atau Program Entri Sistem Informasi Manajemen Weselpos (SIMWESPOS) 49
3.8 Pengertian Istilah 55

BAB IV PENUTUP
4.1 Kesimpulan 61
4.2 Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 63
DAFTAR LAMPIRAN 64

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 *Conseptual Model Of Service Quality* 13

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran I. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi 64
Lampiran II. Formulir Weselpos Lembar-1 65
Lampiran III. Formulir Weselpos Lembar-2 66
Lampiran IV. Daftar pertanggungan W-3 67
Lampiran V. Daftar pertanggungan W-4 68
Lampiran VI. Formulir Pengiriman Western Union 69
Lampiran VII. Formulir Penerimaan Western Union 70
Lampiran VIII. Daftar Pertanggungan Weselpos Luar Negeri 71