BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perusahaan jasa terutama yang berhubungan dengan jasa pengiriman uang sangat diperlukan. Perusahaan milik pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat dalam hal pengiriman uang harus siap bersaing dengan perusahaan swasta sejenis yang memiliki teknologi lebih tinggi. Dengan persaingan ini, perusahaan jasa dituntut untuk mampu mempertahankan dirinya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa dengan memberikan suatu pelayanan yang terbaik untuk memuaskan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa tersebut.

Pada umumnya perusahaan mempunyai tujuan untuk memuaskan pelanggan. Maka setiap perusahaan berupaya meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Disamping itu juga meningkatkan pendapatan yang digunakan untuk kelangsungan hidup dan pengembangan perusahaan.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang memberikan pelayanan pada masyarakat dalam bidang layanan pengiriman berita, pelayanan pengiriman barang atau paket, layanan pengiriman uang, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang keagenan. Dalam hal ini

peranan pelayanan pelanggan (*customer service*) sangat berperan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan terutama pelayanan Weselpos yang ada pada PT. Pos Indonesia (Persero).Berdasarkan latar belakang diatas, maka penyusun memilih judul :

"PELAYANAN WESELPOS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CIMAHI."

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kerja praktek ini adalah membandingkan dan mengaplikasikan teori yang didapat selama perkuliahan untuk memecahkan masalah tersebut diatas, dengan harapan penyusun mendapatkan tambahan ilmu dan pengetahuan, dalam penyusunan laporan kerja praktek yang diperlukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mata kuliah kerja praktek program Strata-1 Jurusan Manajemen Informatika pada Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.

Tujuan dari kerja praktek ini adalah :

1. Untuk mengetahui tujuan pelayanan Wesel Pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi.
2. Untuk mengetahui prosedur dan pengolahan Pelayanan Wesel Pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung atau menghambat dalam pengolahan pelayanan wesel pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi.

1.3 Metodologi Kerja Praktek.

Dalam penyusunan laporan ini, pertama penyusun mempelajari teori yang penyusun terima selama mengikuti kerja praktek pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi ditambah dengan catatan yang ada kaitannya dengan praktek kerja tersebut.

Selanjutnya untuk mendapatkan data yang diperlukan, penyusun menggunakan Teknik Pengumpulan Data yang diantaranya :

1. Wawancara

   Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara berkomunikasi langsung dengan pimpinan serta pegawai yang ditunjuk memberikan data atau penjelasan yang diperlukan pada penelitian ini untuk memperoleh tambahan informasi yang lebih jelas sehingga dapat mendukung penafsiran yang akurat dari hasil angket yang disebar.

2. Observasi langsung

   Yaitu dengan cara melihat langsung semua kegiatan yang terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi.

3. Studi dokumentasi

   Yaitu mengumpulkan data dari dokumen instansi, seperti sejarah instansi dan struktur organisasi.

4. Studi pustaka

   Yaitu mengambil data dari buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang penyusun ambil.

1.4 Lokasi dan Waktu.

Kerja praktek dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) yang beralamat di Jl. Gatot Subroto Cimahi. Adapun waktu pelaksanaan kerja praktek dimulai dari tanggal 1 Agustus 2003 sampai dengan 30 Agustus 2003.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan penulisan laporan ini serta memberi gambaran secara garis besar mengenai materi yang dibahas, maka penyusun akan membagi menjadi beberapa bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Berisi tentang Latar Belakang, Maksud dan Tujuan Kerja Praktek yang telah dilakukan, Metodologi Kerja Praktek, Lokasi dan waktu pelaksanaan Kerja Praktek, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini diuraikan teori-teori dari permasalahan yang diambil meliputi Pengertian jasa, Sifat dan Klasifikasi Jasa, Karakteristik Jasa, Pengertian pelayanan, Pengertian Pelanggan, Pengertian Pelayanan Pelanggan, Pengelolaan Kualitas Pelanggan, Tujuan Pengelolaan Pelayanan Pelanggan, dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pelanggan.

Bab III Hasil Kerja Praktek

Dalam Bab ini diuraikan mengenai perusahaan tempat kerja praktek, apa yang dilakukan selama kerja praktek dan hasil kerja praktek seperti gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, pengertian Weselpos, pengertian istilah, integrasi Layanan Weselpos Internasional dengan SIMWESPOS Untuk Proses di Dalam Negeri, pengoperasian *utility* atau program entri sistem Informasi manajemen Weselpos (SIMWESPOS).

Bab IV Penutup

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dihubungkan dengan teori yang ada pada bab-bab sebelumnya, selain itu penyusun juga memberikan saran-saran yang sifatnya untuk membangun serta dapat berguna bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cimahi guna meningkatkan pelayanan Weselpos pada seluruh masyarakat untuk masa yang akan datang.