

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**PELAYANAN OUTLET DI**  
**PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS JOMBANG**  
**CABANG DIWEK**



Oleh:

Rindika Mei Tri Setyowati (1961147)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**  
**PGRI DEWANTARA JOMBANG**

**2022**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**PELAYANAN OUTLET DI**  
**PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS JOMBANG**  
**CABANG DIWEK**



Oleh :

Rindika Mei Tri Setyowati (1961147)

Mengetahui/Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan

(Ratna Dwijayanti SE., MM)

NIDN. 0725028502

Jombang, 03 September 2022

Koordinator Kelompok

(Rindika Mei Tri Setyowati)

Mengetahui/Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

(Abriani)

Mengetahui/Menyetujui,  
Ka. Prodi Manajemen

(Erminati Pancaningrum, ST., MSM.)

NIDN. 0716097202

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG Yang Berjudul “PELAYANAN OUTLET DI PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS JOMBANG CABANG DIWEK”. Hal ini tidak lepas dari dukungan serta bimbingan yang sangat membangun dan membantu penulis dalam menyusun hingga menyelesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan KKM ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim SE, M.Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Erminati Pancaningrum. ST. MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Ratna Dwijayanti SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Ibu Antriani selaku Kepala Kantor Pos Cabang Diwek.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Kantor Pos Cabang Diwek yang telah membantu mengarahkan melakukan kegiatan di kantor.
6. Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu pelaksanaan KKM maupun dalam penyelesaian laporan KKM ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki Laporan KKM ini. Penulis sangat berharap Laporan KKM ini dapat bermanfaat dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan bagi pembaca.

Jombang, 3 September 2022

Penyusun

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                   | i   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                               | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                  | iii |
| DAFTAR ISI .....                                      | iv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                   | v   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                 | vi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                               | vii |
| 1.1. Latar Belakang .....                             | 1   |
| 1.2. Tujuan .....                                     | 2   |
| 1.3. Manfaat .....                                    | 3   |
| 1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang .....                 | 3   |
| 1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....           | 3   |
| BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG ..... | 4   |
| 2.1. Sejarah Perusahaan .....                         | 4   |
| 2.2. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan .....          | 8   |
| 2.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....             | 8   |
| 2.4. Kegiatan Perusahaan .....                        | 16  |
| BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG .....         | 18  |
| 3.1. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang .....            | 18  |
| 3.2. Aspek kajian yang terdapat di objek KKM .....    | 23  |
| 3.3. Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....          | 24  |
| 3.4. Usulan Pemecahan Masalah/Solusi .....            | 24  |
| BAB IV PENUTUP .....                                  | 25  |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 4.1. Kesimpulan .....     | 25 |
| 4.2. Saran .....          | 25 |
| DAFTAR PUSTAKA .....      | 26 |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN ..... | 27 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |   |
|---|---|
| Gambar 1 Logo PT Pos Indonesia (Persero) .....              | 4 |
| Gambar 2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Pos Jombang ..... | 9 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan .....                           | 28 |
| Lampiran 2 Surat Keterangan telah melaksanakan Magang .....     | 29 |
| Lampiran 3 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa .....             | 30 |
| Lampiran 4 Lembar Penilaian KKM Mahasiswa .....                 | 32 |
| Lampiran 5 Lembar Penilaian KKM Dosen Pembimbing Lapangan ..... | 33 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan era globalisasi pada sektor rantai pasok logistik dan *e-commerce*, salah satu perusahaan milik Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang sudah lama menekuni usaha pada sektor tersebut adalah PT Pos Indonesia (Persero). Sejarah mencatat keberadaan dari PT Pos Indonesia sendiri sejak Agustus 1746 yang mana pada saat itu bertujuan untuk menjamin keamanan dari surat-surat penduduk, terutama bagi para bedagang yang berada di luar pulau Jawa dan pedagang yang datang dan pergi ke negara Belanda. Setelah kantor pertama di Batavia, kemudian didirikan kantor Pos kedua di daerah Semarang dengan maksud mempercepat proses pengiriman.

Seiring dengan perkembangan zaman, PT Pos Indonesia telah mengalami banyak revolusi nama serta sistem kerjanya dan juga kemampuan mengembangkan inovasi pelayanan, sehingga sampai saat ini PT Pos Indonesia menjadi perusahaan jasa dengan status perseroan dan merupakan perusahaan milik Kementerian BUMN. Pemanfaatan sarana infrastruktur yang juga ikut berkembang, PT Pos Indonesia mampu menjangkau 24 ribu titik layanan yang ada di seluruh Indonesia hingga wilayah terpencil sekalipun. PT Pos Indonesia juga sudah memiliki kurang lebih 4.800 Kantopos yang sudah dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar di Indonesia. Saat ini PT Pos Indonesia memiliki layanan pengiriman secara retail maupun korporat dalam negeri serta luar negeri. Selain itu juga terdapat layanan yang terhubung dengan instansi lain sebagai contoh pembayaran PDAM, listrik, pajak daerah dan lain-lain.

Suatu kebanggaan bagi mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG dapat melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang. Oleh karenanya, sebagai mahasiswa dapat memberikan inovasi penerapan serta pemecahan masalah yang terjadi di lapangan. Setelah program KKM selesai, besar harapan bagi penulis dapat mempunyai tambahan wawasan

sekaligus pengalaman yang nantinya sebagai bekal masuk dunia kerja yang sesungguhnya. Besar harapan penulis dapat membagikan ilmu wawasan dan pengalaman yang didapat kepada adik tingkat di masa mendatang.

## **1.2. Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin di capai adalah:

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan ilmu Manajemen serta aplikasinya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

## **1.3. Manfaat**

1. Bagi Mahasiswa
  - a) Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dimiliki pada Kuliah Kerja Magang, dengan harapan dapat membandingkan pengetahuan yang diterima dibangku perkuliahan dengan kondisi kerja yang ada.
  - b) Menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada bidang ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara hubungan masyarakat pada lingkungan kerjanya.
  - c) Langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya di masa yang akan datang.

### **2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang**

Sebagai sarana pengenalan instansi STIE PGRI Dewantara Jombang kepada badan-badan usaha atau instansi atau perusahaan yang

membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang khususnya prodi Manajemen SDM.

### 3. Bagi Perusahaan

Membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari tempat Kuliah Kerja Magang. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara STIE PGRI Dewantara Jombang di masa yang akan datang khususnya mengenai rekrutmen tenaga kerja.

#### **1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di :

Nama Perusahaan : PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang

Alamat : Jl. KH. Wahid Hasyim No.184, Kepanjen, Jombang

Telepon : (0321) 86066

Website : <http://www.posindonesia.co.id/>

#### **1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 1 bulan dimulai dari tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 01 September 2022. Pelaksanaan KKM dilaksanakan setiap hari kerja yaitu senin sampai dengan sabtu pukul 08.00 WIB sampai dengan 15:00 WIB

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

#### 2.1. Sejarah Perusahaan



Gambar 1 Logo PT Pos Indonesia

(Persero)(Sumber : Kantor Pos Jombang 2022)

Kantor pos pertama kali didirikan oleh Gubernur Jendral G.W. Baron Van Inhof di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746, dengan tujuan utama untuk mendukung arus komunikasi surat bagi kepentingan *colonial* yang berada di Indonesia dengan Negara Belanda dan Negara-negara lainnya. Sejarah perkembangan PT Pos Indonesia dibagi dalam beberapa masa/periode, yaitu:

a. Masa Kompeni dan Bataafsche Republik (1770-1808)

Pada masa kompeni pengiriman surat hanya dilakukan melalui laut dan tidak mempunyai jadwal yang tetap dalam pengirimannya. Baru pada tahun 1754 pengiriman surat-surat dapat berjalan lancar yaitu 2 minggu sekali antara Batavia-Cirebon-Tegal dan Semarang. Kantor Pos pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746, tetapi pengiriman surat-surat melalui jalan-jalan belum dilakukan oleh pihak kompeni karena masih banyak daerah yang dikuasai oleh kerajaan-kerajaan di Indonesia.

b. Masa Pemerintahan Daendels (1808-1811)

Pada masa ini Daendels bertugas untuk mempertahankan Pulau Jawa dari serangan Inggris. Oleh karena itu Daendels membuat, memperlebar memperbaiki jalan-jalan di Utara pantai Pulau Jawa. Hal ini dilakukan agar pemerintahannya dapat berjalan lancar.

Dalam hal pengantaran surat-surat dilakukan berkuda dengan disertai penunjuk jalan. Pada waktu itu juga dibangun pesanggrahan kecil antara Bogor dan Surabaya.

c. Masa Pemerintahan Inggris (1811-1816)

Pemerintahan Inggris diawali dengan Thomas Raffles sebagai Gubernur. Pada masa ini tidak banyak perubahan dalam perkembangan Pos. Pada tanggal 19 Maret 1813 keluar peraturan baru yang disebut

*“Regulation for Post Establishment on the Island of Java”*.

Dalam peraturan ini disebutkan bahwa porto untuk surat kabar lebih rendah dari surat biasa. Pada masa ini pula berlakunya untuk barang cetakan. Pengantaran surat Pos dengan berkuda (Paarden Pos).

d. Masa Pemerintahan Belanda (1816-1942)

Pada masa pemerintahan Belanda ini diberlakukan kembali Pos berkuda dan berkereta oleh pemerintahan Belanda, seperti pada masa pemerintahan Daendels, tetapi pengantar pos bukan lagi di monopoli oleh petugas pemerintahan (kecuali melalui jalur Anyer-Pekanbaru) karena raja-raja di sekitar tersebut dapat mengatur pengantarannya sendiri.

Perkembangan Pos di Negara Barat berpengaruh sekali terhadap perkembangan Pos di Hindia Belanda, yang pada masa tersebut dibawah

pemerintahan Belanda. Tahun 1840 Sir Rowland Hill yaitu orang Inggris mengusulkan persamaan tarif yang disebut *“penny post”* yaitu satu penny untuk surat-surat dalam negeri. Pada masa ini juga diterbitkan perangko untuk mempermudah pengiriman surat. Cara seperti ini di Inggris diikuti oleh Negara-negara lain yang ingin mengembangkan dinas posnya. Pada tahun 1974 diadakan pertemuan Internasional di Born yang dihadiri oleh pejabat pos dari 22 Negara peserta. Pertemuan tersebut merupakan kongres yang pertama kali bagi organisasi pos sedunia yang dikenal dengan

Universal Pos Union (UPU). Pengangkutan pos dengan pesawat terbang baru dimulai tanggal 1 November 1938. Waktu itu maskapai penerbangan Belanda diberi hak beroperasi di Hindia Belanda untuk menyelenggarakan hubungan udara antar kota dan antar kepulauan. Trayek yang pertama kali dibuka adalah jalur Batavia-Bandung dan Batavia-Semarang.

e. Masa Pemerintahan Jepang (1942-1945)

Pada masa ini tidak ada perkembangan pos karena saat Jepang akan

memasuki wilayah Hindia Belanda beberapa perlengkapan diungsikan ke Bandung (Kantor Pusat Pos Telegraph Telephone), perlengkapan yang belum sempat dirusak itu langsung dikuasai dan dipergunakan oleh

Jepang. Penerimaan dan pengiriman surat-surat menggunakan tulisan latin dan katakana (Jepang). Organisasi keuangan dipegang oleh Jepang, sedangkan penyelenggaraan usaha oleh suatu maskapai *Telegraf Kokusai Denki*.

f. Pos di Jaman Republik Indonesia

Jawatan PTT (Post Telegraph dan Telephone) Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT AMPTT (Angkatan Muda Pos Telegraph dan Telephone) dari tangan pemerintahan militer Jepang, dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT dan tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya jawatan PTT Republik Indonesia dan di peringati setiap tahun sebagai hari bhakti PTT yang kemudian menjadi hari bhakti parpostel.

Perubahan status jawatan PTT terjadi lagi dan menjadi perusahaan negara pos dan telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No.240 tahun 1961. Mengembangkan usaha masing- masing maka PN Postel di pecah menjadi PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi berdasarkan PP No.29 tahun 1965 dan

PP No.30 tahun1965. Dengan dikeluarkannya UU No.9 tahun 1969, status badan usaha perusahaan negara dikelompokkan menjadi 3 status, yaitu :

- 1.Perusahaan Jawatan(Perjan)
- 2.Perusahaan Umum (Perum)
- 3.Perusahaan Perseroan (Persero)

Merujuk pada UU No.9 tahun 1969 tersebut maka status PN pos dan giro diubah menjadi perum pos dan giro berdasarkan PP No.9 tahun 1978. Sehubungan dengan terjadinya perubahan dalam iklim usaha, status sebagai perum disempurnakan khususnya yang menyangkut tata cara pembinaan dan pengawasan berdasarkan PP No.24 tahun 1984. Menghadapi diperlukan penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik. Perubahan status perum pos menjadi PT Pos Indonesia (Persero) dilaksanakan berdasarkan PP No.5 pada tanggal 20 Juni 1995.

g. Pos Masa Kini

PT Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu badan usaha yang dimiliki oleh Negara, dan lazim disebut Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan ini sudah lama didirikan, dan dalam perkembangannya telah banyak mengalami perubahan khususnya perubahan bentuk usaha. Perubahan bentuk badan usaha masih terus berlangsung, sampai Juni 1995 menjadi perusahaan perseroan, sehingga namanya menjadi PT Pos Indonesia (Persero). Pada dasarnya perubahan bentuk badan usaha ini bertujuan agar perubahan lebih efisien dan mampu bergerak lebih fleksibel, dengan membuat keputusan secara lebih cepat berubah. Hal ini diperlukan karena era globalisasi setiap perusahaan harus mampu bertahan dalam persaingan dan menghadapi ketidakpastian yang tinggi, sehingga perusahaan akan tetap bertahan. Namun demikian sebagai perusahaan yang sahamnya dimiliki oleh pemerintah, maka PT Pos Indonesia (Persero) masih mengemban misi sosial sebagai perusahaan layanan

masyarakat atau sering pula di istilahkan dengan *Agent of Development* yang memberi nilai tambah tinggi bagi kepuasan pelanggan.

## **2.2. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan**

### **1. Visi Perusahaan**

Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

### **2. Misi Perusahaan**

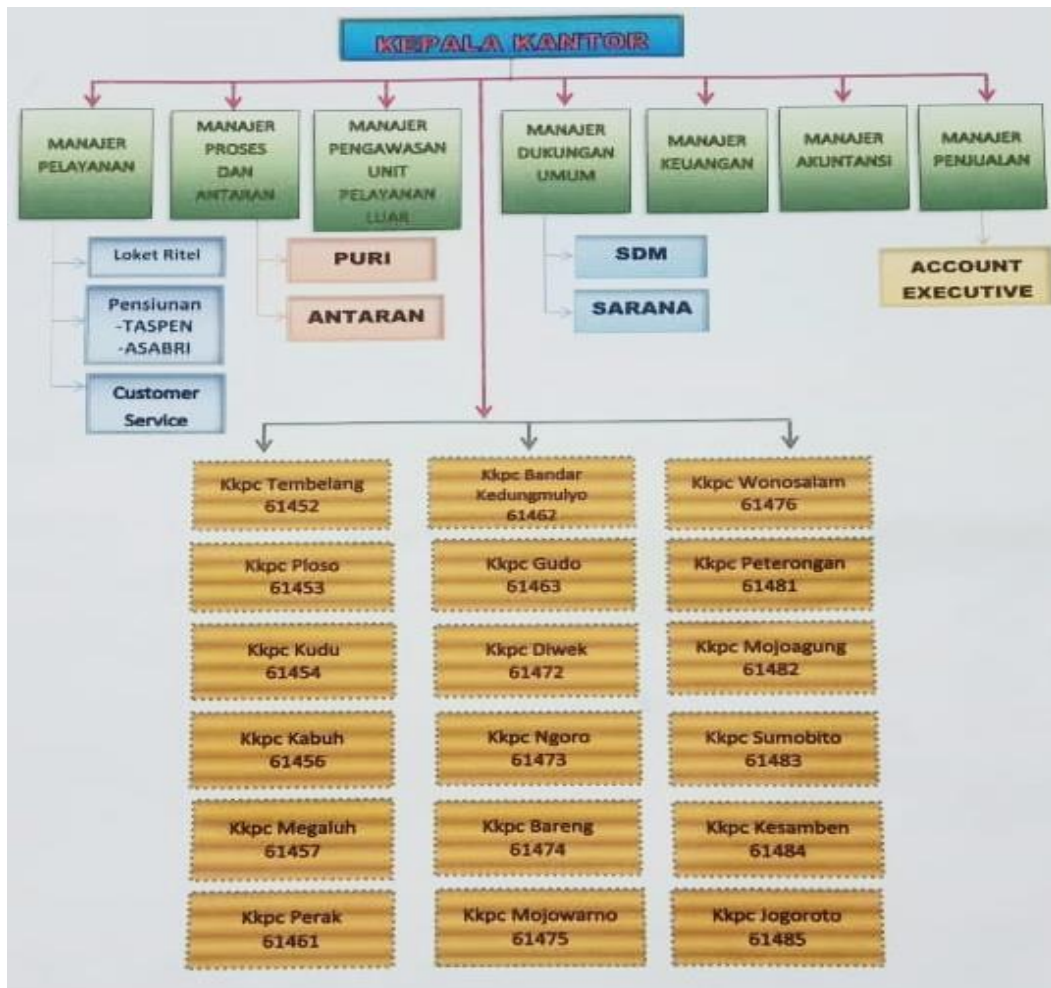
- a) Memberikan solusi layanan logistik e-commerce yang kompetitif
- b) Menjalankan fungsi designated operator secara profesional dan kompetitif
- c) Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung financial inclusion berbasis digital
- d) Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif

### **3. Tujuan Perusahaan**

Tujuan PT Pos Indonesia (Persero) tercantum dalam pasal 5 PP No. 24 tahun 1984 yang berbunyi “Tujuan perusahaan adalah membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan pos dan giro dengan arti seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan nasional”.

## **2.3. Struktur Organisasi Perusahaan**





Gambar 2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Pos Jombang

(Sumber : Kantor Pos Jombang 2022)

Berikut tugas dan tanggungjawab dari masing-masing divisi:

### **Kepala Kantor Pos**

1. Secara keseluruhan Kantor Pos dipimpin oleh Kepala Kantor Pos yang bertanggung jawab kepada Kepala Regional.
2. Kepala Kantor Pos mempunyai fungsi mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang diterima, mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan outlet kemitraan, mutu

layanan dan operasi, dan billing dan collections Kantor Pos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, dan pelayanan pelanggan, pemanfaatan sumber daya pada Kantor Pos, dan pengendalian kinerja seluruh Kantor Pos Cabang yang berada dalam lingkup Kantor Pos yang menjadi tanggung jawabnya. Kepala Kantor Pos mempunyai tugas dan tanggung jawab, diantaranya:

- a) Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan rapat kerja anggota Kantor Pos dan sasaran mutu operasi untuk diusulkan kepada regional.
- b) Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan laba Kantor Pos Cabang.
- c) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran, penjualan, operasi, penagihan pelayanan pelanggan, keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia dan sarana, aplikasi teknologi, dan kegiatan administrasi, serta mengendalikan dan menjamin pelunasan piutang pelanggan korporat, meraih dan memelihara pelanggan korporat untuk mendukung kinerja UPT sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- d) Mengajukan usulan pengembangan kapasitas Outlet yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada regional.
- e) Mengelola pelaksanaan pelayanan solusi Teknologi Informasi untuk kantor sendiri dan kantor inboundnya sesuai yang ditetapkan perusahaan.

## **Bagian Pelayanan**

1. Bagian pelayanan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos.
2. Tugas pokok manajer bagian pelayanan adalah melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (*pospay*), wesel pos dan jasa keuangan lainnya, *postmart dan e-commerce* serta perjuangan prangko, benda pos, filateli, dan meterai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, dan penyaluran untuk mencapai sasaran pendapat, likuiditas perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan, dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerja pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan serta

mengelola dan mengendalikan pelaksanaan penjualan surat, paket dan jasa keuangan dan mengelola, melaksanakan serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantor Pos dan *account executive*.

3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, manajer bagian pelayanan melakukan aktivitas semua utamanya:

- a) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan pelayanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran perusahaan.
- c) Melakukan proses pembukaan, dan penutupan rekening giro pos dengan aplikasi giro pos on-line, proses penarikan kembali rekening giro pos, dan pembayaran cek pos serta melakukan proses pemindah bukuan dengan buku rekening giro pos, dan bilyet giro pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan.
- d) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan terkait dengan pengelolaan postmart serta e-commerce dan mengatur penjualan benda postmart di Kantor Pos.
- e) Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi, rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrian dan lain-lain yang terkait dengan pengelolaan layanan di Kantor Pos.

### **Bagian Penjualan dan Pengembangan *Outlet***

1. Bagian penjualan dan pengembangan *outlet* bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos.
2. Tugas pokok manajer penjualan dan pengembangan *outlet* adalah merencanakan, mengelola dan mengendalikan pembukuan, penutupan outlet dan merespon permohonan pembukaan *outlet* kemitraan (agen pos desa) baru, melaksanakan penjualan dan pengelolaan usaha serta pengembangan *outlet* untuk mencapai jumlah dan komposisi *outlet* yang ideal, efektif dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, manajer penjualan dan pengembangan *outlet* melakukan aktivitas utama yaitu:
  - a) Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
  - b) Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai kebijakan dan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dalam lingkup tanggung jawabnya.
  - d) Memastikan dan mengedalikan pelaksanaan pekerjaan pemasaran, pengelolaan dan pengembangan *outlet* telah sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
  - e) Berkoordinasi dengan manajer pelayanan dan *Customer Service* (CS) dalam merespon dan menindaklanjuti setiap permohonan pembukaan agen pos baru.

### **Bagian Pengawasan dan Unit Pelayanan Luar**

1. Bagian pengawasan dan unit pelayanan luar bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos.
2. Tugas pokok manajer bagian pengawasan dan unit pelayanan luar adalah melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang, Loker Ekstensi, unit pelayanan lainnya, pengelolaan dan pengembangan Agen Pos serta titik layanan lainnya untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, manajer bagian pengawasan dan unit pelayanan luar melakukan aktivitas utama yaitu:
  - a) Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
  - b) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian pengawasan dan unit pelayanan luar di Kantor Pos.
  - d) Memastikan dan mengedalikan pelaksanaan pekerjaan layanan luar sesuai dengan ketentuan perusahaan.

- e) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang, Loker Ekstensi, unit pelayanan lainnya, agen pos dan titik layanan meliputi kegiatan pencocokan transaksi penerimaan dan pengeluaran uang antara daftar pertanggunggan N2 (Neraca Online Loker) dengan dokumen sumber dan bukti pendukung lainnya, serta melakukan verifikasi terhadap kebenaran transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

### **Bagian Proses dan Antaran**

1. Bagian proses dan antaran bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
2. Tugas pokok manajer bagian proses dan antaran adalah:
  - a) Melaksanakan dan mengawasi penerimaan dan pengiriman kiriman pos.
  - b) Melaksanakan dan mengawasi penerimaan, pendistribusian, dan pengangkutan kantung kiriman pos agar mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
  - c) Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses pra-antaran, antaran dan pasca-antaran kiriman pos (surat dan paket), agar mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, manajer bagian proses dan antaran melaksanakan aktivitas utama yaitu:
  - a) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuaidengan ketentuan perusahaan.
  - b) Melakukan pemeriksaan terhadap pemrangkoan surat, serta uji petik pelunasan bea paket dalam negeri yang diterima dari loket serta melaksanakan pengawasan antaran meliputi: pengawasan sortir antaran, sortir jalan antaran, meja pengantar, pengawasan jalan antaran, pengawasan tas antaran, pengawasan atributpengantar, uji coba surat gagal antaran termasuk melaksanakan pengawasan melekat di bagiannya.
  - c) Mengatur pelaksanaan kegiatan pra posting, *pick up service*, pos *box* untuk kiriman pos yang diterima dari loket serta mengawasi penyerahan kiriman pos dengan menggunakan buku serah.
  - d) Menyusun tutupan pos dan bola operasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman, pendistribusian kiriman pos.

- e) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pemrosesan kiriman pos outgoing meliputi: pencocokan item surat dan paket, sortir, tutupan/pengantongan surat dan paket, serta pengadministrasiannya.

### **Bagian Dukungan Umum**

1. Bagian dukungan umum bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
2. Bagian dukungan umum ini merupakan perubahan dari bagian SDM.
3. Pada prinsipnya tugas manajer bagian dukungan umum mengerjakan bagian SDM.
4. Efektifitas pelaksanaan penelitian kinerja dan penghargaan.
5. Menetapkan dan mengisi susunan formasi pegawai.
6. Menetapkan mutasi pegawai.

### **Bagian Akuntansi**

1. Bagian akuntansi bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
2. Manajer akuntansi mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan akuntansi di UPT agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.
3. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana manajer akuntansi mempunyai tugas dan tanggung jawab ialah:
  - a) Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
  - b) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Mempimpin dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian akuntansi.
  - d) Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan akuntansi sesuai dengan ketentuan perusahaan.
  - e) Melakukan proses pembukuan dan penyusunan laporan keuangan di UPT dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

### **Bagian Keuangan dan BPM (Benda Pos dan Meterai)**

1. Bagian keuangan dan BPM (Benda Pos dan Meterai) bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.

2. Manajer keuangan dan BPM (Benda Pos dan Meterai) mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan benda pos, prangko, benda filateli, benda meterai, dan benda pihak ketiga lainnya.
3. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana manajer keuangan dan BPM (Benda Pos dan Meterai) mempunyai tugas dan tanggung jawab:
  - a) Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
  - b) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c) Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian keuangan dan BPM di kantor pos.
  - d) Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan dan BPM sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
  - e) Melaksanakan fungsi *treasury* dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir.

### **Bagian Solusi Teknologi**

1. Bagian solusi teknologi bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
2. Manajer solusi teknologi mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan aplikasi teknologi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional di kantor pos sendiri dan di kantor pos *Inbound Teknologi* sesuai yang ditetapkan perusahaan.
3. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana manajer solusi teknologi mempunyai tugas dan tanggung jawab diantaranya :
  - a) Menyusun dan merencanakan program kerja serta anggaran biaya di bagiannya.
  - b) Membuat uraian tugas bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja
  - c) Mengkoordinir dan mengatur proses pelaksanaan pekerjaan di bagian teknologi di kantor pos.
  - d) Mempertanggungkan dan mengadminitrasikan pengeluaran biaya teknologi (*financial management*).
  - e) Mengelola pemenuhan kebutuhan UPT terkait dengan layananteknologi.

### **Kepala Kantor Pos Cabang**

1. Kepala kantor pos cabang bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
2. Tugas pokok kepala kantor pos cabang adalah melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, prosesutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari kantor pos pemeriksaan untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi perusahaan.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, kantor pos cabang melaksanakan aktivitas utama yaitu:
  - a) Membuat uraian tugas (*job description*) di kantor pos cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - b) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di kantor pos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan perusahaan.
  - c) Melakukan penerimaan transaksi layanan paket, keagenan, BPM (Benda Pos dan Meterai) dan benda filateli, pelayanan jasa surat, jasa keuangan, tabungan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, pembayaran wesel pos dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan perusahaan.
  - d) Mempertanggungkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di kantor pos cabang pada daftar pertanggungangan N2 (Neraca Online Locket).
  - e) Melakukan permintaan benda pos, meterai, prangko dan benda filateli, serta benda pihak ketiga lainnya dengan menggunakan daftar permintaan N2a (Benda Pos dan Meterai).

### **2.4. Kegiatan Perusahaan**

PT Pos Indonesia (Persero) Jombang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu produk yang di tawarkan berupa jasa atau layanan kepada pelanggan yang bersangkutan. Adapun jenis produk dan layanan yang di selenggarakan oleh PT Pos Indonesia(Persero) Jombang adalah sebagai berikut :

1. Produk Berupa Benda Pos
  - a) Materai.



- b) Perangko.

## 2. Jasa Pengiriman Surat

Jasa pengiriman surat dibagi dalam beberapa jenis, antara lain :

- a) EMS (Express Mail Service) digunakan untuk tujuan luar negeri.
- b) Pos Express.
- c) PPKH (Paket Pos Khilat Khusus) bisa berupa paket maupun dokumen.
- d) PJE (Pos Jumbo Ekonomi).
- e) Pos Biasa.

## 3. Jasa Keuangan

- a) Wesel Pos (Pengeriman dan Pengambilan Uang).
- b) Pospay (Pembayaran tagihan dan angsuran di Kantor Pos).
- c) Giro Pos (Layanan transaksi keuangan berbasis rekening koran).
- d) Bank Channelling (Layanan Perbankan yang ada di Kantor Pos, seperti Bank BTN tabungan e-batarapos).

## 4. Jasa Logistik

- a) Customized (Pengiriman barang dengan spesifikasi dan harga sesuai permintaan/kesepakatan).
- b) Layanan Kargo.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat maupun barang yang memiliki kantor pusat di Kota Bandung dan memiliki 11 kantor regional yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Dalam menjalankan kebijakan yang diambil kantor pusat, kantor regional berperan sebagai penggerak kebijakan yang diambil untuk diterapkan diwilayah masing-masing.

Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Diwek dilaksanakan oleh mahasiswa pada 01 Agustus 2022 sampai 01 September 2022. Jam kerja dilaksanakan oleh mahasiswa di mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB. Penulis ditempatkan pada bagian loket (pelayanan publik).

Dalam kegiatan Magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Diwek, yang saya lakukan antara lain:

1. Menyalakan komputer dan Menyiapkan pelayanan di loket
2. Melayani customer dalam transaksi pengiriman barang
3. Melayani customer dalam pembayaran angsuran, listrik dan sebagainya
4. Membuat laporan harian.

#### **3.2. Aspek Kajian yang terdapat di objek KKM**

##### **A. Pelayanan**

- **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan.

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

- Jenis-Jenis Pelayanan

1. *Core Service*

Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

2. *Facilitating Service*

*Facilitating Service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “*check-in*” dalam penerbangan. *Facilitating Service* juga merupakan pelayanan tambahan yang wajib.

3. *Supporting Service*

*Supporting Service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran disuatu hotel.

- Karakteristik Pelayanan

Menurut Suyono dalam (Karlina, 2019) mengemukakan bahwa karakteristik pelayanan jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

1. Tidak berwujud

Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, diraba, dan didengar. Sebelum ada interaksi

pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: meningkatkan visualisasi pelayanan, memberi pelayanan dengan menggambarkan manfaat dari jasa tersebut, penataan yang baik agar menimbulkan kesan yang bersih dan rapi, dan penataan dokumentasi harus dilakukan dengan baik dan benar.

2. Tidak dapat dipisahkan

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetap ada.

3. Heterogenitas

Standarisasi Output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.

4. Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi

Pelayanan cepat hilang tidak bisa disimpan dan berubah- ubah menurut waktu.

- Dimensi Pelayanan

Dimensi Pelayanan menurut Parasuraman (2019) mengidentifikasi 10 dimensi pokok pelayanan yaitu:

1. Kinerja dan sifat terpercaya
2. Responsif
3. Kompetensi
4. Akses
5. Kesopanan
6. Komunikasi
7. Kreadibilitas
8. Keamanan
9. Bukti fisik

## 10. Kemampuan memahami pelanggan

- Strategi Pelayanan Outlet

Strategi pelayanan outlet merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan. Yang dimaksud dengan strategi pelayanan outlet adalah keputusan manajemen yang tentang bagaimana outlet tersebut dikelola dengan baik guna mendatangkan manfaat yang paling optimal bagi perusahaan. Semakin baik penanganan outlet maka semakin efektif pula perusahaan dapat menjual produknya.

## B. Pembayaran

- Pengertian Pembayaran

Pengertian pembayaran menurut Hasibuan (2010:117) yaitu: Berpindahnya hak pemilikan atas sejumlah uang atau dan dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan.

Dari definisi diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pembayaran adalah mekanisme yang dilakukan untuk pemindahan mata uang menjadi barang, jasa atau informasi dari pembayar kepada penerima, baik langsung maupun melalui media jasa- jasa perbankan.

- Jenis- Jenis Pembayaran

1. Pembayaran Tradisional

Pembayaran tradisional maksudnya pembayaran yang masih sederhana yang tidak memerlukan jasa bank sebagaimana yang terjadi dipedesaan yang terpencil.

2. Pembayaran Modern

Pembayaran modern maksudnya pembayaran yang dilakukan dengan perantara pembayaran, seperti bank. Pembayaran suatu proses yang cukup rumit, dimana lembaga perbankan mempunyai peran yang

sangat penting dan memerlukan jasa-jasa perantara karena tanpa jasa perantara tidak dapat terlaksana dengan cepat dan efisien.

Dari pengertian diatas jelaslah bahwa pembayaran merupakan suatu cara untuk memenuhi suatu kewajiban tertentu dengan mengeluarkan uang baik secara tunai atau melalui penyerahan harta dalam bentuk jasa.

- Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan suatu sistem yang mengatur perjanjian, dan menjalankan operasional dan mekanisme penggunaan, penerimaan instruksi pembayaran serta untuk memenuhi kewajiban yang nantinya akan dikumpulkan melalui pembayaran antar perorangan, bank dan Lembaga keuangan lainnya Pohan (2011: 70).

Menurut Fikri 2014 sistem pembayaran memiliki beberapa komponen yang saling terkait dengan yang lain, yaitu:

- a) Kebijakan

Kebijakan sistem pembayaran ini akan bermaksud bahwa adanya peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penerima pembayaran tersebut. Maka pada setiap negara pasti memiliki kebijakan sistem pembayaran yang berbeda. Hal ini dapat disebabkan adanya kebijakan-kebijakan yang berbeda antara sistem moneter dan sistem bank. Dalam negara Indonesia terutama bank Indonesia memiliki prinsip kebijakan yaitu: keamanan, efisiensi, kesetaraan, akses perlindungan konsumen.

- b) Kelembagaan

Dalam sistem pembayaran memiliki berbagai lembaga yang secara langsung atau tidak langsung akan berperan dalam meliputi sistem pembayaran. Pada umumnya lembaga yang terkait seperti: bank, pasar modal, jasa jaringan komunikasi, pembukaan kartu kredit.

- c) Instrument Pembayaran

Instrument dalam sistem pembayaran mengartikan bahwa adanya alat media yang digunakan dalam sistem pembayaran. Instrument yang dimaksud merupakan sistem pembayaran tunai dan non tunai, maka dapat dikatakan juga bahwa instrument tunai merupakan uang kertas dan uang logam yang selama ini kita kenal, sementara dari sistem pembayaran non tunai merupakan alat sistem pembayaran yang dimana bisa dikatakan sebagai paperbased instrument. Namun dengan seiring berjalan waktu teknologi kedepannya semakin berkembang maka sekarang banyak yang menggunakan *electronic money (e-money)*.

d) Mekanisme Pembayaran

Sistem pembayaran sendiri memerlukan suatu sistem mekanisme yang baik guna dalam bentuk operasional dapat melakukan perpindahan dana dari rekening ke rekening lainnya. Dalam mekanisme ini sistem pembayaran itu sendiri harus bisa menjamin kelancaran dalam melakukan kegiatan operasional tersebut, sehingga pengguna dapat melakukannya dengan nyaman.

### **3.3 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Dalam pelaksanaan magang, penulis mengalami berbagai kendala pada beberapa kegiatan. Berikut beberapa kendala yang penulis alami selama magang:

- a. Pada awal pelaksanaan KKM, penulis mengalami kesulitan dalam hal berkomunikasi dengan karyawan, karena penulis belum mengenal karakter dan sifat karyawan setempat sehingga penulis tidak dapat dengan leluasa berhubungan dan meminta penjelasan mengenai hal-hal yang belum dimengerti.
- b. Penulis mengalami kesulitan dalam hal menyesuaikan diri di lingkungan kerja, karena suasana di lingkungan kerja berbeda dengan suasana lingkungan di perkuliahan, sehingga penulis harus bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja.

- c. Penulis mengalami kesulitan saat melakukan penginputan data sering mengalami gangguan baik pada komputer maupun pada sistem administrasi yang kurang baik saat mengumpulkan berkas sehingga pekerjaan tidak segera terselesaikan lebih cepat dalam pelaksanaannya.

### **3.4 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi Praktikan tersebut, maka Langkah yang dilakukan Praktikan untuk mengatasinya adalah sebagai berikut:

- a. Cara untuk mengatasi kendala dalam komunikasi adalah memberanikan diri untuk bertanya kepada divisi lain yang bekerja tentang tugas-tugas yang harus dilakukan, dan mencoba memberanikan diri untuk bertanya tentang tugas-tugas yang belum dimengerti.
- b. Penulis harus mampu menyesuaikan diri di lingkungan kerja secara cepat untuk dapat merasakan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas yang di perikan.
- c. Besar harapan jika perusahaan dapat memperbarui fasilitas yang lama dengan yang baru agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien. Selain itu karyawan juga puas dan nyaman dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang yang bertempat di Kabupaten Jombang, dilaksanakan pada tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 01 September 2022. Aktivitas KKM yang dilakukan di Kantor Pos Jombang telah dilaksanakan dengan baik dan lancar. Namun tidak seluruh teori dan praktek yang didapat dibangku kuliah sama dengan yang di terapkan di tempat KKM. Hal ini tergantung kebijakan di setiap perusahaan berbeda dalam melakukan kegiatan administrasi.

Berdasarkan kegiatan kuliah kerja magang di PT pos Indonesia (persero) kantor pos jombang yang di kabupaten jombang, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kantor Pos Jombang merupakan perusahaan layanan jasa yang meliputi layanan kiriman domestic hingga luar negeri, layanan pembayaran, hingga layanan kirim barang.
2. Dalam proses kerja terdapat proses yang harus dilakukan sedetail mungkin karena memeriksa laporan seluruh pendapatan yang harus disesuaikan dengan yang sudah terinput pada sistem.
3. Pada Bagian Loker dilakukan entry data hingga pelabelan pengiriman dokumen dan barang, selain itu menangani berbagai keluhan pelanggan terkait estimasi waktu tiba barang hingga keluhan lainnya.

## 4.2. Saran

Pada akhir Laporan Kuliah Kerja Magang ini terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang dan STIE PGRI Dewantara Jombang untuk menjadi lebih baik kedepannya. Adapun saran-saran yang disampaikan yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

- a) Diharapkan agar hubungan baik yang telah terjalin dengan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang dengan STIE PGRI Dewantara Jombang dapat berjalan dengan baik seterusnya.
- b) Apabila perusahaan membutuhkan tenaga mahasiswa untuk melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang maka perusahaan dapat bekerja sama dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.

### 2. Bagi Prodi Manajemen

- a) Memberikan pembekalan atau pelatihan secara langsung mengenai penggunaan peralatan perkantoran seperti mesin penghitung uang atau *money counter*.
- b) Menambah jam mata kuliah praktek yang berhubungan erat dengan perkantoran agar mahasiswa lebih mudah mengerjakan pekerjaan di perusahaan.
- c) Mempererat hubungan kerja sama dengan perusahaan-perusahaan yang menerima KKM.

## DAFTAR PUSTAKA

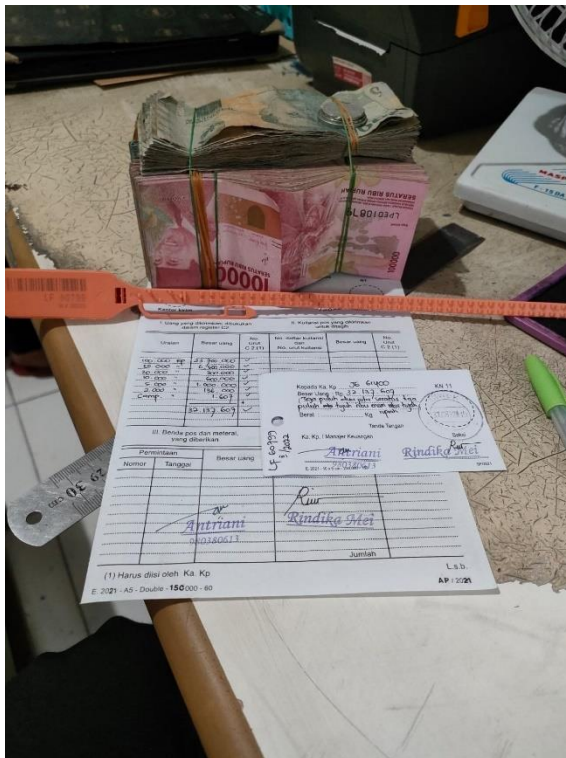
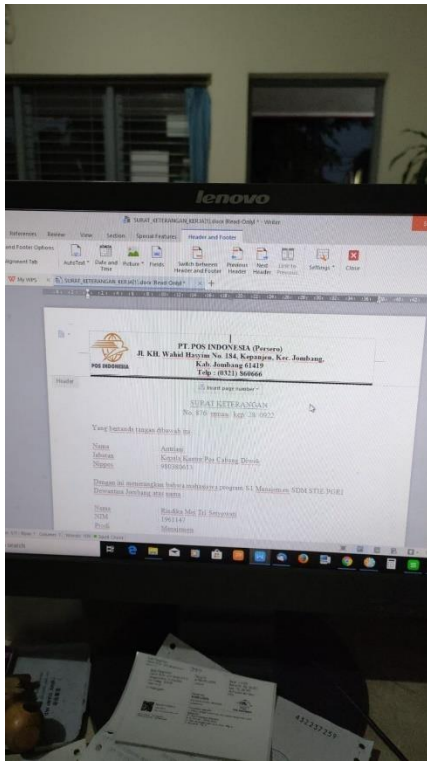
[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos\\_Indonesia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia)

<https://www.posindonesia.co.id/id>

Zamrodah, Y. (2016). *KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM MANAJEMEN SDM PT POS INDONESIA (Persero)*. 15(2), 1–23.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Kegiatan KKM



Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN KKM**



**PT. POS INDONESIA (Persero)**  
**Jl. KH. Wahid Hasyim No. 184, Kepanjen, Kec. Jombang,**  
**Kab. Jombang 61419**  
**Telp : (0321) 860666**

---

SURAT KETERANGAN

No. 876/ umum/ kcp/ 28/ 0922

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Antriani  
Jabatan : Kepala Kantor Pos Cabang Diwek  
Nippos : 980380613

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa program S1 Manajemen SDM STIE PGRI  
Dewantara Jombang atas nama :

Nama : Rindika Mei Tri Setyowati  
NIM : 1961147  
Prodi : Manajemen

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan Kuliah Kerja  
Magang (KKM) di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang Cabang Diwek mulai  
tanggal 01 Agustus 2022 s/d 01 September 2022.

Demikian surat keterangan ini, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Jombang, 03 September 2022  
Kepala Kantor Pos Cabang








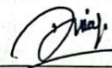





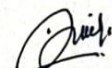


  
**Antriani**  
Nippos : 980380613














Lampiran 3 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA / LOG BOOK**

Nama : Rindika Mei Tri Setyowati  
 NIM : 1961147  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat KKM : Kantor Pos Cabang Diwek  
 Bagian/Bidang : Locket

| Minggu Ke - | Tanggal    | Jenis Kegiatan  | Tanda Tangan Pendamping   |
|-------------|------------|---|---|
| 1           | 01/08/2022 | Perkenalan dengan pegawai perusahaan dan lingkungan kerja |     |
|             | 02/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos             |    |
|             | 03/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay                    |     |
|             | 04/08/2022 | Pembayaran wesel pos                                      |    |
|             | 05/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos             |     |
|             | 06/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay                    |   |
| 2           | 08/08/2022 | Pembayaran wesel pos                                      |   |
|             | 09/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos             |  |
|             | 10/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay                    |   |
|             | 11/08/2022 | Pembayaran wesel pos                                      |  |
|             | 12/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos             |   |
|             | 13/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay                    |  |
| 3           | 15/08/2022 | Pembayaran wesel pos                                      |   |
|             | 16/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos             |  |

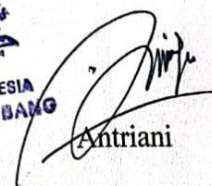


|   |            |   |   |
|---|------------|---|---|
|   | 17/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay        |      |
|   | 18/08/2022 | Pembayaran wesel pos                          |    |
|   | 19/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos |      |
|   | 20/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay        |    |
| 4 | 22/08/2022 | Pembayaran wesel pos                          |      |
|   | 23/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos |    |
|   | 24/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay        |      |
|   | 25/08/2022 | Pembayaran wesel pos                          |    |
|   | 26/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos |      |
|   | 27/08/2022 | Pembayaran transaksi tagihan di pospay        |    |
| 5 | 29/08/2022 | Pembayaran wesel pos                          |     |
|   | 30/08/2022 | Mengentry kiriman barang di aplikasi mile pos |  |
|   | 31/08/2022 | Clossing dan melakukan penyeteroran uang      |    |

Jombang, 03 September 2022

Pendamping Lapangan



  
Antriani

Lampiran 4 Lembar Penilaian KKM Mahasiswa



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI DEWANTARA**

**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI – AKREDITASI (B)**  
**PROGRAM STUDI – MANAJEMEN – AKREDITASI (B)**

Jl. Prof. Moh. Yamin No. 77 Telp. 0321 Fax. 0321-853807 Jombang 61471  
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Nama : Rindika Mei Tri Setyowati  
NIM : 1961147  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang  
Alamat Tempat Magang : Jl. KH. Wahid Hasyim No.184, Kepanjen,  
Jombang  
Bagian/Bidang : Locket

| No. | Aspek yang dinilai   | Nilai (0-100) |
|-----|--|---------------|
| 1.  | Disiplin Kerja   | 95            |
| 2.  | Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja                  | 92            |
| 3.  | Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja                       | 92            |
| 4.  | Kreativitas dan keterampilan                                     | 90            |
| 5.  | Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan   | 90            |
| 6.  | Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja | 95            |
| 7.  | Kemampuan berkomunikasi  | 92            |
| 8.  | Produktivitas kerja  | 90            |

Catatan : .....

Jombang, 03 September 2022

Pendamping Lapangan

  
KANTON POS  
POS INDONESIA  
IWEK JOMBANG  
Antriari





**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI DEWANTARA**

**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI – AKREDITASI (B)**  
**PROGRAM STUDI – MANAJEMEN – AKREDITASI (B)**

Jl. Prof. Moh. Yamin No. 77 Telp. 0321 Fax. 0321-853807 Jombang 61471  
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**

Nama : Rindika Mei Tri Setyowati  
NIM : 1961147  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang  
Bagian/Bidang : Locket

| No.             | Aspek yang dinilai                                | Nilai (0-100) |
|-----------------|---|---------------|
| 1.              | Keaktifan Konsultasi                              | 85            |
| 2.              | Motivasi  | 85            |
| 3.              | Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM         | 85            |
| 4.              | Tata Bahasa dan kerapihan laporan                 | 85            |
| 5.              | Kejelasan menyampaikan laporan                    | 85            |
| 6.              | Sistematika Laporan                               | 85            |
| 7.              | Kemampuan mengidentifikasi masalah                | 85            |
| 8.              | Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah | 85            |
| Jumlah          |   | 680           |
| Nilai Rata-Rata |   | 85            |

Jombang, 03 September 2022

Dosen Pendamping Lapangan

Ratna Dwijayanti SE., MM

NIDN. 0725028502