

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN
JASA KEUANGAN DI PT POS INDONESIA KANTOR POS
JAKARTA TIMUR**

**FERRY SETIADI
8105092813**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN ADM. PERKANTORAN
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

Ferry Setiadi. 8105092813 Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT Pos Indonesia Jakarta Timur. Jakarta: Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Desember 2013.

Laporan praktik kerja lapangan ini tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan kemampuan wawasan, pengalaman, keterampilan dan informasi mahasiswa terutama mengenai bidang pekerjaan Administrasi Perkantoran dalam memasuki dunia kerja. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 2012 sampai dengan 24 Februari 2012 di PT Pos Indonesia Jakarta Timur. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai salah satu syarat yang harus dibuat oleh Praktikkan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dan untuk membentuk dan melatih lulusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) agar memiliki kompetensi yang baik dan sesuai dengan SDM yang dibutuhkan oleh perusahaan atau instansi danagar bisa bersaing dengan SDM lain.

Selain itu kegunaan laporan PKL ini juga untuk mengetahui atau mengimplementasikan seberapa besar materi yang telah dipelajari dibangku perkuliahan dan kemudian dapat diterapkan di dunia kerja. Laporan PKL ini menggunakan metode pengumpulan data diantaranya melalui pengamatan langsung, studi kepustakaan dan browse internet di alamat email perusahaan resmi tempat Praktikkan melakukan PKL.

Selama PKL, Praktikkan di tempatkan pada Bagian Jasa Keuangan, yang Praktikkan lakukan adalah bidang jasa keuangan yaitu melayani pelanggan yang akan menggunakan jasa keuangan kantor pos.

Selama melakukan PKL kendala yang dihadapi Praktikkan antara lain: fasilitas kantor yang kurang memadai, seperti mesin printer terkadang rusak dan macet, juga kemampuan praktikkan dalam berkomunikasi yang kurang sehingga dapat menghambat pekerjaan praktikkan.

Dalam mengatasi kendala kurangnya fasilitas kerja, Praktikkan mengatasinya dengan berkomunikasi dengan pegawai lain untuk mencari jalan keluar dan berusaha untuk memakai fasilitas se-efisien mungkin. Sedangkan untuk mengatasi hambatan lain terhadap kurangnya kemampuan praktikkan dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggan adalah dengan belajar untuk bagaimana berkomunikasi secara efektif dan terus percaya diri agar praktikkan tetap bisa melayani pelanggan dengan baik

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Laporan Praktek Kerja Lapangan

Judul : Laporan Praktek Kerja Lapangan Pada Bagian Pelayanan
Jasa Keuangan Di PT. POS INDONESIA Kantor Pos
Jakarta Timur

Nama Praktikan : Ferry Setiadi

Nomor Registrasi : 8105092813

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Jurusan : Ekonomi Dan Administrasi

Setuju untuk Ujian :

Menyetujui,


Ketua Program Studi,

Dr. Saparudin, S.E, M.SI

NIP. 19770115 200501 1 001

Pembimbing,



Umi Widvastuti, S.E ,M.E

NIP. 19761211 200012 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi

du



Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.SI

NIP. 19661030 200012 1 001

Seminar Pada Tanggal,.....

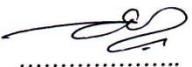
LEMBAR PENGESAHAN

KETUA JURUSAN EKONOMI & ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si

NIP. 19661030 200012 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Darma Rika Swaramarinda S.Pd, M.SE</u> NIP. 19830324 200912 2 002		<u>18-12-2013</u>
Penguji Ahli		
<u>Dewi Nurmalasari S.Pd., MM</u> NIP. 19010114 200812 2 002		<u>18-12-2013</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Umi Widyastuti, SE, ME</u> NIP. 19761211 200012 2 001		<u>17-12-2013</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada Praktikkan dalam penyusunan laporan PKL ini.

Laporan PKL ini sebagai hasil pertanggungjawaban Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah Bagian Tata Usaha, Sub bagian Umum. Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Praktikkan khususnya dan juga bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan.

Dalam kesempatan kali ini Praktikkan ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Praktikan selama melaksanakan PKL sampai dengan tersusunnya laporan ini kepada:

- 1) Umi Widyastuti, S.E, M.E selaku dosen pembimbing yang membimbing praktikkan dalam menyelesaikan laporan.
- 2) Darma Rika Swaramarinda S.Pd, M.Se selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- 3) Dr. Saparuddin, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
- 4) Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
- 5) Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- 6) Bapak Samirono, selaku kabag sub. Bagian Pelayanan Keuangan yang terus membimbing praktikkan
- 7) Seluruh staf dan karyawan PT Pos Indonesia

PT Pos Indonesia yang telah mau menerima praktikan selama lebih dari 1 bulan. Semoga laporan PKL di PT Pos Indonesia ini dapat berguna bagi praktikan dan pembaca pada umumnya. Praktikan menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, praktikkan mengharapakan saran dan kritikan yang membangun.

Jakarta, November 2013

Praktikan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	4
C. Kegunaan PKL	4
D. Tempat PKL	5
E. Jadwal Waktu PKL	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Perusahaan	9
B. Struktur Organisasi	11
C. Kegiatan Umum Perusahaan	19
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja	21
B. Pelaksanaan Kerja	22
C. Kendala Yang Dihadapi	28
D. Cara Mengatasi Kendala	30
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	37
B. Saran	38

DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: LOGO POS.....	45
Lampiran 2: ARTI LOGO POS.....	46
Lampiran 3: DAFTAR NOMOR TELEPON BAGIAN.....	48
Lampiran 4: PROPOSAL PENGAJUAN PKL UNJ.....	49
Lampiran 5: Daftar Penilaian PKL.....	54
Lampiran 6: Daftar Hadir PKL.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pendidikan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu mahasiswa diharuskan untuk ikut serta dalam meningkatkan mutu pendidikan nasional agar dapat tercapai sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Adapun kemajuan teknologi dan modernisasi di zaman sekarang disegala bidang kehidupan manusia mempengaruhi produktivitas dunia kerja yang mengharuskan manusia khususnya mahasiswa yang ingin bekerja untuk terampil dalam menguasai berbagai keahlian. Agar terampil dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, mahasiswa tidak hanya perlu mempelajari teori tetapi juga praktik agar lebih menguasai dalam bidang pekerjaannya tersebut. Dengan memiliki keterampilan dan keahlian secara teori dan Praktik, setelah lulus kuliah selanjutnya mahasiswa siap untuk berkompetisi di lingkungan masyarakat serta mampu menguasai pekerjaan tersebut secara profesional yang menuntut mahasiswa mempunyai kelebihan untuk bersaing di dunia kerja.

Demi mewujudkan hal tersebut perlu dimulai sejak individu tersebut mulai mengikuti pendidikan khususnya dari jenjang perguruan tinggi yang mencetak profesional muda yang dipersiapkan untuk bersaing di dunia kerja yang pertumbuhannya sangat cepat dan pesat akibat seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi secara global maka untuk mengetahui dunia kerja yang sebenarnya diadakannya Program Praktik Kerja Lapangan (PKL). PKL

dilaksanakan untuk para mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan S1 Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi UNJ sebagai Fakultas Ekonomi untuk mengasihkan sumber daya manusia yang mampu bersaing di dunia kerja yang sangat kompetitif sekarang ini, dimana mahasiswa yang mengikuti program ini disebut sebagai Praktikan.

Pelaksanaan PKL di berbagai instansi ini berfungsi untuk dapat memperoleh pengalaman dunia kerja serta mempraktikan ilmu pengetahuan, keterampilan yang di dapat di bangku perkuliahan untuk diaplikasikan di dalam dunia kerja. Praktikan akan mendapat kesempatan untuk mengembangkan cara berpikir, dan menambah wawasan pengetahuan mahasiswa sehingga dapat menumbuhkan rasa disiplin dan tanggung jawab Praktikan terhadap apa yang ditugaskan kepadanya.

Semua teori yang dipelajari oleh Praktikan di Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi UNJ dapat secara langsung dipraktikan di kantor Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Timur, terutama yang berhubungan dengan administrasi. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa teori yang dipelajari sama dengan yang ditemui didalam Praktiknya sehingga teori tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Sebagaimana diketahui bahwa teori merupakan suatu ilmu pengetahuan dasar bagi perwujudan Praktik.

Dengan diadakannya PKL, diharapkan mahasiswa dapat mengerti situasi pekerjaan yang sesungguhnya, oleh karena itu untuk memperoleh pengalaman dan perbandingan antara teori dan Praktik, maka mahasiswa diharuskan menjalani PKL di instansi pemerintah atau perusahaan swasta sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi sebelum menyelesaikan studinya. Tentunya hal yang dibutuhkan

dalam memasuki dunia kerja adalah diperlukannya kualitas SDM yang tidak hanya mampu dan menguasai bidang disiplin ilmunya saja, tetapi juga dituntut untuk mampu berkomunikasi, bekerjasama, bertanggung jawab serta kesadaran diri dalam bersosialisasi dengan lingkungannya. Dalam rangka itulah maka S1 Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi UNJ mewajibkan Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, sehingga Praktikan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam lingkungan kerja yang sebenarnya. Karena sangat pentingnya pelaksanaan PKL, maka setiap mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan PKL di berbagai perusahaan yang menerima PKL terutama terkait dengan program studi yang diambil oleh mahasiswa.

Diharapkan setelah Praktikan melaksanakan PKL dapat membuat suatu laporan mengenai hasil dari PKL yang telah dilaksanakan, menambah pengetahuan tentang dunia kerja serta menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah dipelajari oleh Praktikan di bangku perkuliahan. Selain itu, PKL ini juga diharapkan agar dapat menghasilkan kerjasama antara UNJ dengan instansi swasta ataupun pemerintahan yang ada. Sehingga ketika etos kerja dari para praktikan baik, maka akan menimbulkan citra positif terhadap UNJ. Selain itu diharapkan juga dengan melakukan praktik, para lulusan UNJ nantinya dapat dipekerjakan di Instansi tersebut.

Jadi, dengan adanya PKL mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja yang sebenarnya dan ketika memasuki dunia kerja, para lulusan UNJ dapat

menjadi tenaga kerja yang profesional yang mempunyai keterampilan, keahlian, serta kecakapan khusus untuk bersaing di dunia kerja.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Maksud dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini antara lain:

1. Salah satu syarat akademik bagi mahasiswa S1 Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Administrasi Perkantoran.
2. Untuk mempelajari ruang lingkup pekerjaan di bidang administrasi dalam dunia kerja.
3. Menambah wawasan dan keterampilan mahasiswa di dunia kerja.

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan kegiatan PKL ini adalah:

1. Mendapatkan pengalaman di dunia kerja yang sebenarnya.
2. Mengetahui prosedur kerja sebenarnya dengan terjun langsung ke lapangan kerja
3. Untuk melatih sikap disiplin dan bertanggungjawab dalam melaksanakan berbagai pekerjaan yang dihadapi.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

A. Bagi Praktikan

- a. Untuk mengetahui kegiatan administrasi perkantoran di dunia kerja.
- b. Memperoleh kesempatan untuk turun langsung ke dunia kerja.
- c. Untuk memperoleh pengalaman kerja nyata di dunia kerja.
- d. Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan didapat ke dalam dunia kerja.

- e. Dapat menerapkan teori mata kuliah yang langsung dipraktikkan di tempat kerja.
- f. Untuk melatih memecahkan masalah yang mungkin kerap kali timbul selama bekerja

B. Bagi Kantor Pos Jakarta Timur

- a. Dapat menjalin kerja sama antara perusahaan dengan Universitas dalam menyalurkan tenaga kerja profesional.
- b. Dapat membantu dalam menyediakan sumber daya manusia yang berpotensi dan bermutu untuk perusahaan.
- c. Dapat membantu pekerjaan administrasi dan agendaris di bagian Sumber Daya Manusia Kantor Pos Jakarta Timur.

2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

- a. Membina dan meningkatkan hubungan yang baik antara pihak Fakultas Ekonomi UNJ dengan pihak Kantor Pos Jakarta Timur.
- b. Untuk memberikan sumbangan tenaga dan pikiran tentang kondisi lapangan.
- c. Sebagai penilaian dalam bidang akademik untuk perbaikan kurikulum.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. POS INDONESIA (PERSERO) – Divisi Pelayanan Keuangan Pos Kantor Pos Jakarta Timur yang

berlokasi di Jl. Pemuda No. 79, Jakarta Timur. Alasan Praktikan memilih tempat ini karena dekat dari rumah Praktikan dan bidang kerjanya menyangkut kegiatan administrasi dalam pengurusan dan pengolahan surat. Selain itu, bidang kerjanya sesuai dengan ilmu dan keahlian yang diperoleh Praktikan selama belajar di bangku perkuliahan. Praktikan dapat mengetahui sejauh mana ilmu yang didapat di bangku perkuliahan untuk dapat diaplikasikan pada berbagai ruang lingkup pekerjaan di bidang Pelayanan Pos dan Paket Pos Kantor Pos Jakarta Timur.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan oleh Praktikan dimulai dari tanggal 25 Januari 2012 sampai dengan 24 Februari 2012. Perincian pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai berikut:

1) Tahap Persiapan

Praktikan melakukan persiapan dengan membuat surat pengantar dari Fakultas Ekonomi UNJ dan kemudian pembuatan surat izin PKL di gedung BAAK. Lalu diberikan pada pihak perusahaan terhitung sejak awal bulan Januari hingga akhirnya mendapat izin untuk melakukan awal Praktik Kerja Lapangan pada minggu akhir bulan Januari.

2) Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan Praktik kerja lapangan selama satu bulan, terhitung sejak tanggal 25 Januari 2012 sampai dengan tanggal 24 Februari 2012. Dengan ketentuan jam operasional kerja sebagai berikut:

Hari masuk : Senin – Jumat

Jam kerja : 08.00 – 16.00 WIB

Waktu Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

3) Tahap Pelaporan

Praktikan mulai menulis laporan saat akhir pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, tepatnya akhir bulan Februari hingga awal bulan Desember dan dilaporkan pada Desember 2012.

Tabel I.1 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

BULAN	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
TAHAP	A	E	A	P	E	U	U	G	E	K	O	E
	N	B	R	R	I	N	L	U	P	T	V	S
Persiapan												
Pelaksanaan												
Pelaporan												

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.. Peranan kantor pos semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi telegram dan telepon, sehingga dibentuk Jawatan Pos Telegram (Jawatan PTT) berdasarkan statlad nomor 395 tahun 1906. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang perusahaan Negara Hindia Belanda (*Indische bedrijvenwet/IBW*).

Sejak tahun 1907 jawatan PTT (Perum Telekomunikasi dan *Telegraph*) dipegang oleh departemen perusahaan-perusahaan pemerintah (*Departement Van Government Bedrijvenment*). Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT Jawa dan Jawatan PTT Sulawesi. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan kantor pos PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini 2 pemuda anggota kelompok AMPTT gugur sehingga pada tanggal tersebut

menjadi tonggak awal berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahunnya sebagai bakti PTT, yang kemudian menjadi hari bakti pariwisata, pos dan telekomunikasi (PARPOSTEL). Pada tanggal 27 Desember 1949, Jawatan PTT mulai memusatkan perhatiannya pada pembangunan yang meliputi bidang kepegawaian, keuangan, perbaikan perlengkapan bangunan yang rusak dan pembangunan gedung yang baru. Pada tahun 1960 pemerintah mengadakan reorganisasi alat-alat produksi dan distribusi yang ditujukan kearah pelaksanaan pasal 33 UUD 1945. Untuk itu dikeluarkan UU No.19 Tahun 1960. Berdasarkan UU tersebut semua perusahaan yang modal keseluruhannya merupakan kekayaan Negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari kekayaan Negara maupun karena nasionalisasi, menjadi Perusahaan Negara (PN).

Dengan PP No. 240 Tahun 1961, dibentuklah perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Dengan PP No.30 Tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi dua perusahaan yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Dengan dikeluarkannya UU No.9 Tahun 1965 Status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikelompokkan menjadi 3 status yaitu: Perusahaan jawatan (perjan), perusahaan umum (Perum) dan Perusahaan Perseroan (Persero). Selanjutnya status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasarkan PP No.24 tahun 1978. Kemudian ditetapkan PP No.3 Tahun 1983 yang mengatur tata cara pengawasan dan pembinaan Perjan, Perum, dan Persero. Untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan baru tersebut, PP No.9 Tahun 1978 yang mengatur tentang Perum Pos dan Giro diganti dengan PP No.24 Tahun 1984. Dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan jasa pos serta dalam rangka meningkatkan

efisiensi dan efektivitas usaha penyelenggaraan jasa pos dan giro, maka Perum Pos dan Giro dirubah statusnya menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) yang diatur melalui PP No.5 Tahun 1995 tertanggal 27 Februari 1995. Tentang pengalihan status Perum Pos dan Giro menjadi perusahaan Perseroan dengan nama PT.Pos Indonesia (Persero) yang secara resmi telah terdaftar dengan akta notaris Sutjipto., SH No.117 tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995.

1. Visi PT. Pos Indonesia (Persero)

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan suratpos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

2. Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

- a. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- b. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
- c. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
- d. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
- e. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Motto PT. Pos Indonesia (Persero)

Tepat Waktu Setiap Waktu (On Time Every Time)

4. Slogan Pos Indonesia

‘Untuk Anda kami ada’ yang ditulis dengan huruf latin (tegak bersambung) memperlihatkan keluwesan, keramahan, dan fleksibilitas dalam melayani pelanggan-pelanggannya.

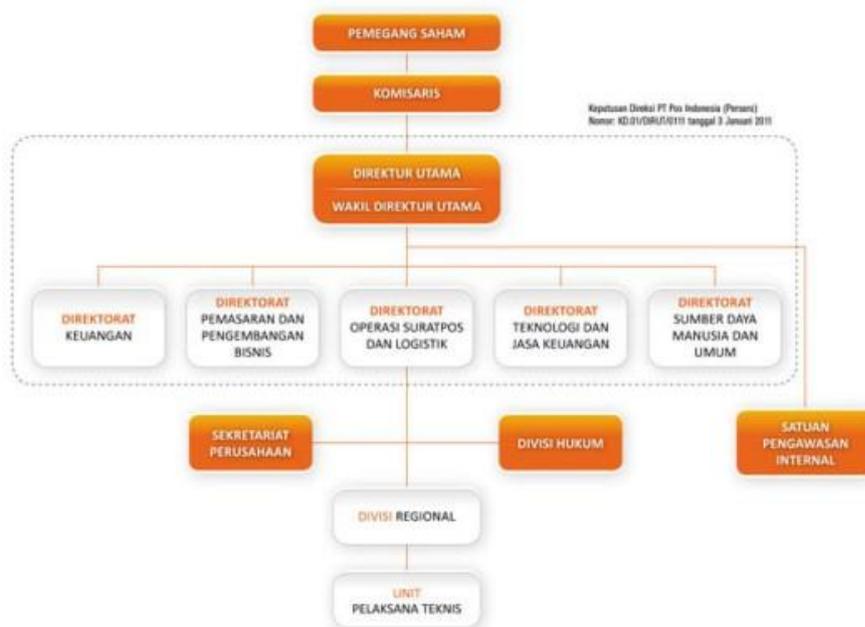
5. Nilai-nilai Budaya PT.Pos Indonesia (Persero)

Budaya perusahaan yang berlaku di PT. Pos Indonesia ini harus ditaati dan dianut oleh seluruh karyawan, sehingga akan membentuk nilai-nilai individu, sikap dan harapan ini dipengaruhi oleh budaya perusahaan dan dipengaruhi oleh lingkungan budaya masyarakat, yaitu budaya yang bersumber dari lingkungan dimana orang tersebut berasal. Nilai-nilai budaya yang berlaku di PT. Pos Indonesia, adalah sebagai berikut :

- a. Berusaha mencapai yang terbaik.
- b. Bertanggung jawab kepada pihak yang berkepentingan.
- c. Senantiasa melihat ke depan dan belajar dari pengalaman.
- d. Ikatan yang lestari diantara seluruh jajaran, baik karyawan yang baru, yang sedang menjabat maupun sudah pensiun, terjalin baik diluar atau didalam lingkungan kerja.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pos Jakarta Timur:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

1. Kepala Kantor Pos

Secara keseluruhan, kantor pos dipimpin oleh Kepala Kantor Pos yang bertanggung jawab kepada Divisi Regional. Kepala kantor pos bertugas mengelola kegiatan pemasaran, penjualan, pelanggan, penagihan dan pelayanan serta 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 Jakarta Timur bertanggung jawab terhadap tiga bagian, antara lain yaitu :

a. Bagian Pemasaran

Bagian Pemasaran bertugas mengorganisasikan dan mengendalikan kegiatan pemasaran yang meliputi pengenalan produk pada pelanggan, penawaran produk, promosi penjualan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan untuk mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan.

b. Bagian Audit dan Mutu

Bagian Audit Mutu bertugas melakukan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku dan melakukan standar mutu di UPT sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.

2. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Operasi dan Pelayanan Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Operasi dan Pelayanan bertugas mengelola kegiatan operasi dan pelayanan kantor pos dan menghimpun data produksi dan keuangan suratpos, paketpos, jasa keuangan dan ritel serta transaksi lainnya untuk pengolahan data statistik dan menganalisa perkembangan layanan. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Operasi dan Pelayanan mempunyai sembilan bagian dalam pengelolaan kegiatan perusahaan, yaitu:

a. Bagian Jasa Suratpos

Bagian Pelayanan Jasa Suratpos bertugas untuk mengorganisasikan dan mengendalikan pengelolaan layanan surat pos biasa, tercatat, kilat khusus, *expres mail service*, surat pos prioritas luar negeri

lainnya yang diterima di loket, serta penjualan perangkat, benda pos dan materai serta benda pihak ketiga lainnya untuk mencapai sasaran pendapatan dan mutu yang ditetapkan perusahaan.

b. Bagian Paketpos

Bagian Paketpos bertugas mengorganisasikan dan mengendalikan pengelolaan paketpos yang diterima di loket dan pemrosesan paketpos untuk mencapai sasaran pendapatan dan standar mutu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.

c. Bagian Surat Pos *Express*

Bagian Pos *Express* bertugas mengelola operasi dan layanan pos *express* yang diterima diloket dan titik layanan lainnya, untuk mencapai sasaran pendapatan dan standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

d. Bagian Pelayanan Jasa Keuangan

Bagian Pelayanan Jasa Keuangan merupakan bagian yang mempunyai tugas dalam melayani konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut secara langsung di loket. Bagian Pelayanan Jasa Keuangan meliputi pengelolaan seperti PosPay, keagenan dan weselpos berdasarkan ketentuan yang ditetapkan perusahaan. POSPAY merupakan layanan pembayaran tagihan angsuran 'apapun' secara online di kantor pos maupun titik layanan, serta layanan bergerak PT Pos yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Pelayanan POSPAY di Kantorpos begitu mudah, lebih

cepat, dan aman karena menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) yang telah menjangkau hingga 2.192 jaringan Kantorpos di seluruh Indonesia dan pembukaan Agen-Agen POSPAY yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Adapun Mitra Kerja yang sudah bekerja sama dengan POSPAY antara lain:

- Finance ((Angsuran Kredit) ADIRA Finance, (Federal International Finance) FIF, (Bussan Auto Finance) BAF, PT Summit Oto Finance (OTO Kredit Motor), WOM Finance, SUZUKI Finance, kreditplus, Prima Finance, Para Finance, PT Varia Intra Finance (VIF), Mandala Finance, BFI Finance, Avrist, PT Bhakti Finance, PT Semesta Citra Dana (Semesta Finance), Verena, MCF dan MAF, ITC Finance, Tunas Finance, Financial Multi Finance, GE Consumer Finance, Columbia Finance, Oto Multiartha, MBf, Mandiri Tunas Finance serta mitra lainnya.)
- Telekomunikasi (PT Telkom Indonesia, PT Telkomsel, PT Indosat (Mentari, Matrix, IM3), Bakrie Communications (Esia), PT Axiata Exelcomindo (XL), 3 (Three), PT NTS (Axis), Nusapro, Flash Mobile.)
- Perbankan ((Kartu Kredit, Personal Loan) Bank Muamalat, ABN AMRO, AIG Lippo, Takaful, BNI, bii, TKI, BTN, citibank, HSBC.)

- Lain-lain (PT PLN (Persero), Rekening Listrik, PDAM Tirta Dharma, Palyja (Rekening Air Minum), Pajak, Asuransi (AIG Lippo, Wana Artha Life), Zakat, Sodalok, Infaq dan lain-lain.)
- e. Bagian Giro dan Penyaluran Dana
- Bagian Giro dan Penyaluran Dana mengelola pelayanan giro dan penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan dan liquiditas perusahaan.
- f. Bagian Sentra Layanan Pelanggan Korporat
- Bagian Sentra Layanan Pelanggan Korporat (SLPK) bertugas mengorganisasikan dan mengendalikan kiriman korporat untuk mendukung pencapaian sasaran pendapatan dan standar mutu operasional perusahaan.
- g. Bagian Pelayanan Pelanggan
- Bagian Pelayanan Pelanggan bertugas mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan dan solusi pelanggan.
- h. Bagian Proses dan Distribusi
- Bagian Proses dan Distribusi bertugas mengelola kegiatan tutupan pos meliputi kiriman biasa, kiriman kilat khusus, kiriman korporat, *express mail service* dan kiriman lainnya, serta distribusi kantung pos untuk mendukung kinerja operasional sesuai dengan sasaran perusahaan.

i. Bagian Antaran

Bagian Antaran bertugas mengelola antaran pos untuk mendukung pencapaian standar mutu operasional terutama standar waktu penyerahan yang sesuai dengan sasaran perusahaan.

3. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang SDM, Keuangan, Sarana dan Filateli

Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Sumber Daya Manusia, Keuangan, Sarana dan Filateli bertugas mengelola sumber daya manusia, akuntansi dan keuangan serta filateli, sarana dan teknologi serta pengawasan Kantor Pos Cabang dan pos keliling kota/desa atau unit layanan bergerak lainnya. Selain itu juga mengelola agen pos untuk mendukung kinerja operasional di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya.

a. Bagian Sumber Daya Manusia

Bagian Sumber Daya Manusia bertugas untuk mengorganisasikan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan sumber daya manusia, kesekretariatan dan kegiatan umum lainnya di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya untuk mendukung pelaksanaan operasional berjalan dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

b. Bagian Keuangan dan Bendapos Perangko Materai (BPM)

Bagian Keuangan dan Bendapos Perangko Materai (BPM) bertugas mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan keuangan dan BPM di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya dan mengelola persediaan bendapos dan perangko.

c. Bagian Akuntansi

Bagian Akuntansi bertugas melakukan proses pembukuan dan penyusunan Laporan Akuntansi di UPT meliputi kegiatan pencatatan data dokumen sumber ke dalam buku kas harian (bkh), jurnal mutasi (jm), jurnal penyesuaian mutasi (jpm), jurnal transaksi antar kantor (jtak), kegiatan posting ke dalam buku besar UPT (BB-UPT), pengecekan keseimbangan buku besar dan penentuan saldo akhir rekening dan pembuatan saldo akhir perusahaan (PSA).

d. Bagian Sarana dan Teknologi

Bagian Sarana dan Teknologi bertugas mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dan melakukan inventarisasi aset di UPT serta membantu dukungan operasional teknologi meliputi install dan pemeliharaan software, perbaikan komputer dan melakukan tertib administrasi lainnya.

e. Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agenpos

Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agenpos bertugas mengorganisasikan dan mengendalikan pengelolaan agenpos dan melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan Kantor Pos Cabang, unit pelayanan dan pos keliling desa dan kota.

f. Bagian Filateli

Bagian Filateli bertugas mengorganisasikan dan mengatur penjualan benda filateli dan turunannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

di perusahaan dan memenuhi kebutuhan benda filateli untuk penjualan di loket dan titik layanan lainnya.

4. Kantor Pos Cabang

Kantor Pos Cabang bertugas mengawasi pelaksanaan antaran suratpos yang dilakukan oleh pengantarpos di Kantor Pos Cabang dan memeriksa sisa antaran serta menerima transaksi pelayanan paketpos, keagenan, BPM dan benda filateli, pelayanan jasa suratpos, jasa keuangan, giro dan penyaluran dana sesuai dengan ketentuan perusahaan. Saat ini Kantor Pos Cabang yang berada dalam wilayah Kantor Pos Jakarta Timur ada 38 Kantor Pos Cabang.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Seiring dengan perkembangan zaman, PT Pos Indonesia tidak lagi hanya melayani pengiriman surat-surat dan kegiatan pos saja, tetapi juga dalam dunia keuangan. Fasilitas transfer uang melalui Pos Indonesia bisa dinikmati oleh para pelanggannya. Fasilitas pembayaran tagihan listrik, air dan telepon pun bisa dinikmati di kantor-kantor Pos Indonesia terutama di Kantor Pos Jakarta Timur yang meliputi wilayah Jakarta Timur. Berbagai kemudahan yang ditawarkan dalam pelayanan Pos Indonesia terhadap pelanggannya merupakan suatu strategi yang diambil oleh Pos Indonesia untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kegiatan umum Kantor Pos Jakarta Timur yaitu melayani masyarakat yang menjadi konsumen atau pelanggan dalam pengiriman dan antaran surat, dokumen, uang dan sebagainya. Kantor Pos Jakarta Timur ini merupakan Kantor Pos yang

melayani semua pengiriman dan antaran surat, dokumen dan uang yang ada di wilayah Jakarta Timur.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama melaksanakan Praktik kerja lapangan di Kantor Pos Jakarta Timur, Praktikan ditempatkan pada divisi Pelayanan Keuangan yang pada saat itu membutuhkan pegawai untuk membantu mengelola jasa pelayanan keuangan untuk kegiatan pembayaran yang akan dilakukan oleh Kantor Pos Jakarta Timur.

Pada bagian divisi Pelayanan Keuangan ini Praktikan dituntut ketelitian dalam melaksanakan tugas, kesabaran, tingkat kedisiplinan dan ketelitian yang sangat tinggi untuk membantu pelayanan terhadap pelanggan yang akan menggunakan jasa PT Pos Indonesia untuk melakukan pembayaran atau pengiriman uang. Pada posisi ini juga, Praktikan diharuskan dapat menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin karena semakin lambat pekerjaan tentu pelanggan akan merasa tidak nyaman yang dilakukan akan menimbulkan masalah pada bidang lain dalam lingkup kerja kantor. Antara bagian divisi pelayanan dan distribusi terdapat keterkaitan kerja. Oleh karena itu, jika pada bagian salah satu divisi terdapat kesalahan prosedur atau semacamnya tentu dapat menimbulkan masalah berantai pada divisi lain yang terkait. Hal tersebut tentunya dapat diminimalisir dengan ketelitian kerja yang tinggi.

Pekerjaan yang dilakukan oleh Praktikan di Divisi Pelayanan jasa keuangan yaitu:

1. Melayani pelanggan yang menggunakan jasa keuangan.

2. Input data transaksi.

B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pos Jakarta Timur selama satu bulan. Terhitung mulai tanggal 25 Januari 2012 sampai 24 Februari 2012, adapun kegiatan yang dilakukan Praktikan pada tempat PKL adalah sebagai berikut:

1. Melayani pelanggan yang menggunakan jasa keuangan.

Pelanggan yang ingin menggunakan jasa keuangan diproses di beberapa loket pelayanan keuangan yang terdiri dari beberapa loket, karena seiring perkembangan zaman dimana PT Pos tidak lagi hanya melayani pengiriman surat dan pos tetapi juga merambah ke pelayanan keuangan untuk tetap bisa bersaing dengan perusahaan lain.

Tugas praktikan adalah membantu pekerjaan pegawai loket pelayanan dalam melayani pelanggan pengguna jasa pelayanan keuangan PT Pos. Praktikan melayani jasa keuangan seperti Fund Distribution, Weselpos, dan Pospay.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam layanan jasa-jasa itu secara umum sama tetapi ada hal-hal yang sedikit berbeda pada contohnya adalah pada layanan Fund Distribution pada pelanggan yang ingin menarik uang pensiun pegawai PNS ataupun ABRI, seorang pelanggan cukup dengan memberikan No KTP kemudian praktikan memasukkan No KTP tersebut kedalam tabulasi Fund Distribution

bagian pension dan disitu akan tertera jumlah yang harus diberikan untuk pelanggan pensiunan tersebut. Untuk Weselpos adalah layanan pengiriman uang, langkahnya adalah seorang pelanggan mengisi formulir yang telah disediakan dan menyerahkannya kepada praktikan yang kemudian praktikan masukkan isi formulir tersebut ke dalam komputer di tabulasi Weselpos, lalu menyerahkan slip transfer ke pelanggan dimana pada saat itu juga transfer uang pelanggan sudah dapat diambil di kantor pos terdekat, pelanggan dapat memberitahu secara langsung informasi kiriman kepada penerima atau pihak PT POS akan sampaikan informasi tersebut melalui surat pos, telpon atau e-mail sesuai dengan isian formulir.

Kemudian layanan Pospay adalah layanan pembayaran ataupun angsuran seperti Pembayaran Rekening Telepon, Seluler, Listrik (PLN), Air Minum (PDAM), Pajak, Asuransi, Angsuran Kredit (Finance), Kartu Kredit dan Personal Loan, Pengisian Pulsa, Zakat, Sodakoh, Infak, dan lain-lain. Dimana seorang pelanggan cukup dengan memberikan No KTP yang kemudian praktikan masukkan no tersebut ke dalam tabulasi Pospay yang kemudian akan terlihat pembayaran-pembayaran apa saja yang dapat dilakukan pelanggan.

Di akhir transaksi-transaksi tersebut, praktikan menerbitkan dua lembar struk bukti pembayaran, satu lembar untuk pelanggan jasa dan satu lembar untuk arsip kantor pelayanan. Praktikan memastikan struk bukti pembayaran tersebut sesuai dengan apa yang tercantum di

komputer. Dalam hal ini praktikan berhadapan dan melayani secara langsung kebutuhan para pelanggan atau pengguna jasa.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan praktikan adalah mengolah proses yang diinginkan oleh pengguna jasa ke dalam komputer software pengolah, menerima pembayaran, mencetak struk bukti kiriman/pembayaran dan memberi struk pembayaran, memastikan struk tercatat sesuai dengan data yang di input dalam software pengolah. Pelaksanaan kerja ini dilakukan dari jam buka kantor 08:00WIB sampai tutup loket pukul 16:00WIB. Dalam pelaksanaannya, praktikan tidak menjaga loket sendirian melainkan didampingi oleh karyawan PT POS agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pelanggan. Langkah-langkahnya adalah:

- a. Menerima pelanggan yang akan menggunakan jasa keuangan pelayanan kantor pos.

Proses pertama dalam menerima pelanggan adalah menanyakan jasa pelayanan yang akan dipilih oleh pengguna jasa layanan.

Ada hal-hal yang perlu praktikan perhatikan dalam menerima pelanggan untuk memberi kesan yang baik:

- 1) Praktikan mempunyai sikap duduk yang tegak agar memberi kesan yang baik.
- 2) Praktikan mengeluarkan suara yang tegas dan jelas agar pelanggan bisa mendengar dengan baik.

- 3) Praktikan membuka awal percakapan dengan memberi salam seperti “Selamat datang di PT Pos Indonesia, ada yang bisa kami bantu?”.
 - 4) Tidak lupa praktikan untuk tetap tersenyum agar memberi kesan ramah.
- b. Mengolah proses yang diinginkan oleh pengguna jasa ke dalam komputer software pengolah.
- Setelah menerima jasa pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa layanan kantor pos, maka proses selanjutnya adalah menginput data-data penerimaan ataupun pembayaran kedalam software pengolah data.
- Di dalam software pengolah tersebut sudah ada semua jenis pelayanan PT Pos yang bisa berikan, misalkan pengguna jasa ingin membayar tagihan-tagihan seperti listrik, PAM, bayar pajak dsb bisa menggunakan jasa PosPay yaitu dengan pengguna jasa memberitahukan praktikkan kode seperti No KTP, setelah itu praktikan memasukkan No KTP tersebut dan akan tertera pembayaran apa saja yang dapat dilakukan dalam pelayanan PosPay lalu disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.
- c. Menerima pembayaran, mencetak struk bukti kiriman/pembayaran dan memberi struk pembayaran.

Setelah melakukan proses tersebut akan terlihat jumlah yang harus dibayarkan oleh pelanggan lalu praktikan memberitahukan jumlah tersebut. Ketika pelanggan memberikan sejumlah uang misalkan Rp500.000 kita menerima dan menyebutkan kembali jumlah yang telah diberikan contoh “uangnya 500ribu ya pak/bu.” Hal ini diharuskan karena karyawan yang memberikan arahan ke praktikan bilang bahwa pernah ada kasus dimana ada pelanggan yang hanya memberikan Rp100.000 tetapi mengaku telah memberikan Rp500.000.

Setelah praktikan menerima uang ada lagi hal yang wajib dilakukan yaitu memeriksa apakah uang itu asli atau tidak dengan menggunakan sinar ultraviolet yang sudah tersedia di meja, caranya adalah mendekatkan uang tersebut ke sinar dan apabila asli akan terlihat benang pengaman akan berubah warnanya apabila dilihat dari sisi-sisi tertentu yang biasanya akan berwarna kehijauan.

Setelah itu semua sudah dilakukan, praktikan mengklik OK di software pengolah untuk menge-*print* struk bukti pembayaran dimana struk itu ada 2 lapis yang satu diberikan untuk pelanggan sebagai bukti pembayaran sedangkan yang satunya lagi disimpan untuk perusahaan, setelah di-*print* praktikan memberikan kembalian(jika ada) dan struk pembayaran kepada pelanggan.

- d. Memastikan struk tercatat sesuai dengan data yang di input dalam software pengolah.

Disini perlu ketelitian oleh praktikan untuk tidak melakukan kesalahan karena data yang sudah diolah/dimasukkan ke dalam komputer tidak dapat dirubah karena sudah masuk ke database masing-masing perusahaan. Ketidaktelitian dalam melakukan proses pengolahan di dalam komputer bisa mengakibatkan kerugian dan kesalahan yang fatal. Ketelitian sangat penting dalam proses ini.

2. Meneruskan ke proses penginputan data-data transaksi

Setelah loket tutup pada pukul 16:00WIB, praktikan diminta untuk membantu menginput data bukti struk pembayaran hasil transaksi dari loket yang praktikan jaga ke dalam komputer database, dalam hal ini praktikan tidak ditugaskan penuh melainkan hanya diminta untuk membantu beberapa kali saja pada saat praktikan PKL karena ini bukan merupakan tugas yang sebenarnya praktikan harus kerjakan.

Yang dilakukan praktikan adalah:

Mengumpulkan struk/bukti pembayaran yang telah dilakukan seharian yang masing-masing terdapat di setiap loket pelayanan. Struk/bukti pembayaran tersebut kemudian dicocokkan oleh data yang sudah ada di hasil print-an seluruh loket yang lalu dimasukkan kembali ke dalam komputer database untuk dilakukan proses akuntansi.

Praktikkan diminta untuk memasukkan data transaksi yang telah dilakukan di loket praktikkan ke dalam tabel yang sudah tersedia. Praktikkan hanya tinggal memasukkan pemasukan dan pengeluaran ke dalam tabel.

Tanggal	Pengeluaran	Pemasukan

Gambar 3.1 Tabel Input

Sebagai catatan bahwa kegiatan yang praktikan lakukan ini adalah bukan merupakan pekerjaan yang seharusnya praktikan kerjakan melainkan praktikan hanya diminta untuk membantu kegiatan menginput agar pekerjaan cepat selesai dan praktikan hanya diminta beberapa kali saja pada saat praktikan PKL di PT POS.

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pos Indonesia Jakarta Timur, tentunya kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dihadapi oleh Praktikan mengalami beberapa kendala-kendala dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), ada beberapa faktor yang menjadi kendala Praktikan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Beberapa kendala Praktikan ketika melaksanakan PKL, yaitu:

1. Fasilitas kantor yang tidak dalam kondisi bagus sehingga terkadang rusak seperti mesin cetak struk/mesin printer yang tergolong sudah tua usianya.

Seringnya pemakaian tidak sejalan dengan seringnya perawatan yang dilakukan menyebabkan beberapa mesin cetak tersebut rusak dan merepotkan ketika sedang melaksanakan pekerjaan yang kemudian mesin tersebut tidak berfungsi sehingga menghambat pekerjaan praktikan. Terlebih lagi jumlah pengguna jasa layanan yang cukup banyak membutuhkan kecepatan kerja yang maksimal. Masalah-masalah seperti rusaknya mesin pencetak bisa menjadi hal yang fatal akibatnya terhadap terhambatnya kerja praktikan. Dalam melakukan pelayanan keuangan tentu memerlukan stamp untuk menandai bukti pembayaran itu sah atau tidak. Kurangnya perlengkapan kantor seperti tinta untuk menghitamkan stamp tersebut habis bisa menjadi kendala bagi praktikan dalam menjalankan tugasnya.

2. Kemampuan soft skill/berkomunikasi yang kurang dalam melayani pelanggan.

Praktikan bukan merupakan seorang yang pintar berbicara maupun berinteraksi dengan orang yang belum dikenal. Rasa takut yang timbul karena harus berbicara dengan orang asing bahkan sampai harus melayani orang asing tersebut dengan baik agar pekerjaan terjalani dengan baik adalah sesuatu yang harus dihadapi praktikan setiap harinya. Adanya perasaan takut kalau-kalau disaat melayani pelanggan, pelanggan tersebut tidak puas dan akan menuntut kepada praktikan kemudian adanya rasa tanggung jawab untuk terus membawa nama baik perusahaan dalam melayani pelanggan terus menghantui praktikan.

D. Cara Mengatasi Kendala

1. Fasilitas kantor yang tidak dalam kondisi bagus sehingga terkadang rusak seperti mesin cetak struk/mesin printer yang tergolong sudah tua usianya.

Dalam setiap bidang pekerjaan, manusia dalam lingkup pekerjaan membutuhkan benda penunjang kegiatan pekerjaan. Benda penunjang tersebut difungsikan sebagai alat untuk memudahkan dan mempercepat pekerjaan manusia. Kemudahan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia berpikir untuk menciptakan teknologi yang baru dan lebih efisien. Disisi lain kerusakan benda penunjang kegiatan pekerjaan manusia mengakibatkan masalah beragam mulai dari tingkat kepuasan, produktifitas, efisiensi dan efektifitas kerja menurun.

Fasilitas yang baik adalah yang dapat memberikan karyawan segala sarana dan prasarana yang baik demi melancarkan dan memudahkan pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Suad Husnan (2002: 187),

“Fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan”¹.

Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu praktikan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan praktikan akan bekerja lebih produktif.

¹ Husnan, Suad dan Pudjiastuti, Enny. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. p.92

Menurut Sedarmayanti (2007):

“Efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya yang meliputi pemakaian waktu yang optimal dan kualitas cara kerja yang maksimal”².

Dengan melakukan efisiensi kerja dalam penggunaan fasilitas yang disediakan oleh kantor akan membantu praktikan untuk menghemat fasilitas yang ada sehingga pekerjaan akan terselesaikan secara produktif.

Dengan demikian praktikan mencari cara agar fasilitas yang tidak sesuai dengan kelayakan menjadi layak demi kelancaran pekerjaan praktikan dengan berkomunikasi atau bertanya kepada rekan karyawan praktikan.

Keith Davis mengemukakan bahwa,
“Communication is the transfer of information and understanding from one person to another person”³

yang bila diartikan komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain.

Seorang pekerja tidak dapat bekerja sendiri meskipun itu dibantu oleh fasilitas seperti mesin sekalipun, manusia sebagai kodratnya tercipta sebagai makhluk yang bersosialisasi dan berkomunikasi dalam berbagai kehidupannya salah satunya adalah pekerjaan. Oleh karena itu dalam mengatasi kendala ini Praktikan berkomunikasi melaporkan permasalahan tersebut dengan pegawai pada divisi sarana dan prasarana guna mengatasi

² Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Penerbit Mandar Maju, 2006, p.47

³ Anwar Prabu Mangkunegara, Drs., M.Si. Psi., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004, p.145

kendala seperti mesin-mesin kantor yang cenderung rusak dan tidak bisa diperbaiki lagi yang menghambat proses kerja pegawai tidak terulang kembali. Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang kaitannya dengan masalah hubungan atau diartikna pula sebagai saling tukar menukar pendapat. Komunikasi dapat juga diartikan hubungan kontak antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam garis besarnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. Apabila dirumuskan, pada dasarnya komunikasi adalah pemberian dan penerimaan informasi berupa pengetahuan dan pengertian dengan maksud untuk mengubah partisipasi agar hal-hal yang diberitahukan itu menjdi milik bersama. Jadi dengan singkat dapat dikatakan bahwa arti penting komunikasi adalah sebagai sarana atau alat untuk menciptakan jalinan pengertian yang sama dan serasi serta menimbulkan dasar tindakan serta dasar terbentuknya kerja sama.

Selain itu agar mesin-mesin tidak cepat kembali rusak ada hal yang perlu dilakukan yaitu dengan adanya perawatan / *maintenance* pada mesin yang dipakai. Perawatan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mempertahankan kondisi peralatan agar tetap dalam kondisi baik, dengan demikian diharapkan menghasilkan suatu output sesuai dengan standar yang ditetapkan. Definisi pemeliharaan menurut O'Connor (2001,p407) adalah

“Suatu kegiatan untuk memelihara dan menjaga fasilitas yang ada serta memperbaiki. Melakukan penyesuaian atau pergantian yang

diperlukan untuk mendapatkan suatu kondisi operasi produksi agar sesuai dengan perencanaan yang ada⁴.

Dengan adanya pemeliharaan yang berguna untuk menjaga fasilitas kantor dengan begitu mesin akan tetap awet dan akan tetap berfungsi dengan kondisi operasi yang sesuai dengan perencanaan kegiatan yang dilakukan.

Sedangkan menurut British Standard Institute (BS 3811,1974). Perawatan adalah kombinasi dari beberapa tindakan yang ditujukan untuk mempertahankan kinerja fasilitas atau mesin.

Menurut Jr.Patton (1995,p23)

“Pengertian maintenance secara umum yaitu serangkaian aktivitas (baik yang bersifat teknis dan administrative) yang diperlukan mempertahankan dan menjaga suatu produk atau system tetap berada pada dalam kondisi aman, ekonomis, efisien dan pengoperasian optimal”⁵.

Karena itulah adanya aktivitas perawatan sangat diperlukan karena setiap peralatan mempunyai (dalam kasus ini mesin printer) mempunyai umur penggunaan yang suatu saat dapat mengalami kerusakan yang dengan diadakannya perawatan kita dapat memperpanjang umur alat tersebut dan kita dapat memperkirakan waktu kerusakan sehingga dapat mengantisipasinya dengan mempersiapkan alat yang baru.

2. Kemampuan soft skill/berkomunikasi yang kurang dalam melayani pelanggan.

⁴ Diakses dari <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab2/2010-1-00622-TISI%20Bab%202.pdf>, pada tanggal 7 November 2013 pukul 11.50

⁵ Diakses dari <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab2/2010-1-00622-TISI%20Bab%202.pdf>, pada tanggal 7 November 2013 pukul 11.51

Pelayanan Prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap biasa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat.

Pelayanan Prima dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip. Pertama, kita harus menyajikan *attitude* (sikap) yang benar. Kedua, kita harus memberikan *attention* (perhatian) yang tidak terbagi. Ketiga, diatas semuanya pelanggan mencari *action* (tindakan).

Pelayanan prima berdasarkan konsep Attitude (sikap) meliputi tiga prinsip berikut:

1. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
2. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis
3. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.⁶

Dengan melihat dari syarat bagaimana pelayanan prima seharusnya diterapkan, praktikan berusaha untuk tetap berpikir positif dan logis serta mengutamakan kepentingan dan kenyamanan pelanggan dengan melihat aspek seperti sikap apa yang seharusnya diperlihatkan kepada pelanggan yaitu sikap sopan dan ramah agar pelanggan menjadi nyaman, lalu sikap perhatian kepada pelanggan yang mengharuskan kita untuk tetap fokus dalam melayani seorang pelanggan dan adanya tindakan melayani pelanggan dengan sikap yang menghargai.

⁶ Wiryatmi, Endang. “*Filofofi, Strategi dan Teknik Pelayanan Prima di Sektor Publik*” ceramah tentang Manajemen Pelayanan Prima di Lembaga Administrasi Negara, 8-9 Agustus 2001.

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp mengatakan bahwa:

“komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (accuracy) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi.⁷

Dengan melakukan komunikasi yang efektif antara praktikan dengan pelanggan tentu akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja praktikan dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut para ahli, rasa takut adalah reaksi emosional terhadap bahaya. Bahaya ini dapat berupa hal yang ringan seperti takut ditertawakan ketika melakukan sesuatu, atau dapat pula meliputi hal yang berat, seperti takut di gigit ular, di terkam hiu, dan lain-lain, dan dalam kasus praktikan adalah rasa takut akan tanggung jawab yang dipikul untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan demi menjaga nama baik PT Kantor Pos Indonesia.

Hal yang dilakukan praktikan untuk mengatasi rasa takut adalah dengan mengontrol emosi diri praktikan dan berusaha tetap tenang. Ada hal lain yang dapat mengatasi rasa takut dalam melayani pelanggan yaitu dengan menambah kepercayaan diri. Enung Fatimah mengartikan:

“Kepercayaan diri sebagai sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif baik

⁷ Suryani, S.Kp, *Komunikasi Terapeutik:Teori dan Praktik*, MHSc . 2005 p.76

terhadap diri sendiri maupun lingkungan atau situasi yang dihadapinya.⁸

Rasa percaya diri memang tidak terbentuk dengan sendirinya melainkan berkaitan dengan kepribadian seseorang. Secara definitive bahwa kepercayaan diri adalah keyakinan akan kemampuan diri sendiri secara adekuat dan menyadari kemampuan-kemampuan yang dimiliki serta dapat memanfaatkannya secara tepat.

Dengan adanya rasa percaya diri yang tinggi akan dapat membantu praktikan dalam mengatasi rasa takut akan melayani pelanggan tapi bukan berarti praktikan bisa dengan mudah dan kompeten dalam melakukannya tetapi walaupun begitu ini dapat memotivasi praktikan untuk bisa dengan lebih baik lagi mengatasi rasa takut karena didukung oleh pengalaman dan potensi yang dimiliki praktikan.

Rasa percaya diri ini juga dapat meningkat ketika praktikan menghadapi masalah dan berusaha untuk mengatasinya bukan malah menghindarinya karena dengan berhasil mengatasi masalah secara nyata, jujur, dan tidak berusaha menjauhinya, ini akan menghasilkan suatu evaluasi diri yang menyenangkan yang dapat mendorong terjadinya persetujuan yang dapat meningkatkan lagi rasa percaya diri dalam praktikan

⁸ Fatimah Enung, Psikologi Perkembangan, Pustaka Setia, Bandung, 2006, p.121

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini mahasiswa ekonomi khususnya dapat terjun langsung ke dunia kerja untuk melihat dunia kerja yang sebenarnya dan mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat di bangku kuliah. Adapun kesimpulan dari pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya adalah:

1. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di PT. POS INDONESIA Kantor Pos Jakarta Timur yang beralamat di Jalan Pemuda No. 79 Jakarta Timur.
2. Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan adalah selama satu bulan, mulai dari tanggal 24 Januari sampai 24 Februari 2012, Senin sampai dengan Jum'at mulai pukul 09.00 wib hingga 16.00 WIB.
3. Bidang pekerjaan yang dilakukan praktikkan dalam bidang Jasa Keuangan adalah:
 - a. Melayani pelanggan yang menggunakan jasa keuangan kantor pos seperti weselpos, pospay, finance, dsb.
 - b. Input data transaksi. Membantu bidang pekerjaan lain dalam menginput data transaksi selama 1 hari.
4. Kendala yang dihadapi oleh praktikkan adalah:

- a. Fasilitas kantor yang buruk sehingga menghambat praktikan dalam menjalankan tugas.
 - b. Kemampuan *softskill*/berkomunikasi praktikan kurang sehingga menimbulkan rasa cemas dan takut yang dapat menghambat praktikan dalam melayani pelanggan.
5. Cara mengatasi kendala
- a. Praktikkan mencoba untuk berkomunikasi (bertanya) kepada rekan kerja praktikan untuk mencari solusi agar mesin/fasilitas kantor dapat bekerja kembali
 - b. Praktikkan berusaha untuk melatih emosi sehingga dapat menimbulkan percaya diri praktikan dalam melayani pelanggan dengan prima dan berusaha untuk berkomunikasi secara efektif kepada pelanggan.

B. Saran

Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh Praktikan dalam melaksanakan pekerjaan di divisi pelayanan keuangan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Timur terdapat saran juga bagi pihak instansi, mahasiswa, dan universitas adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Timur

Perlu adanya peningkatan dan peremajaan fasilitas serta alat-alat penunjang kegiatan kantor yang sangat berperan aktif menjaga ketercapaian tingkat produktivitas kerja pegawai. Perawatan yang insentif

terhadap sarana dan prasarana kantor juga diperlukan agar kinerja para karyawan termasuk praktikan menjadi lebih efisien dan efektif sehingga produktivitas atau pelayanan jasa keuangan terhadap pelanggan menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi mahasiswa yang mungkin akan melaksanakan PKL

Perlu adanya pembekalan diri dengan keterampilan, pengetahuan sebelum melaksanakan PKL dan mencari informasi tempat melaksanakan PKL dari mulai ruang lingkup pekerjaan dan informasi lain sebanyak-banyaknya.

3. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Hendaknya fakultas lebih mempersiapkan mahasiswa untuk siap menerima pekerjaan yang memiliki kendala yang beragam seperti memberikan pelatihan berkomunikasi secara efektif agar para mahasiswa dapat lebih bersiap untuk melakukan pekerjaan dalam melayani pelanggan seperti yang praktikan lakukan, fakultas hendaknya terus menjalin kerja sama yang baik dengan PT Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Timur.

DAFTAR PUSTAKA

<http://devamelodica.com/contoh-teori-fasilitas-belajar-untuk-skripsi-pendidikan/>

(Diakses pada tanggal 14 Desember 2012)

Devito. A Joseph, *Komunikasi Antar Manusia*, Profesional Books, Jakarta, 1997.

Djokosantoso, M., *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta, 2004

Fatimah, Enung, *Psikologi Perkembangan*, Pustaka Setia, Bandung, 2006.

Hendi, H. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer dan Staff*. (Jakarta: Visimedia), 2005

Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.

Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi (edisi revisi)*. Remaja Rosdakarya. Bandung, 1996.

Suryani. *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC, 2005.

Suad Husnan dan Eny Pudjiastuti, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, Edisi 5. UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2006.

Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Penerbit Mandar Maju, 2006.

Lampiran 1

Logo PT. POS INDONESIA Lama

Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

Logo PT. POS INDONESIA Baru

Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

Lampiran 2

Arti Logo PT. POS INDONESIA

Perum Pos dan Giro, logo lama perusahaan ini terdiri dari unsur padi kapas yang bersambung dengan banner diatas dengan tulisan R I, banner dibawah dengan tulisan POS & GIRO, mengelilingi unsur segi-lima yang mengurung bola dunia dan burung. Diantara segi-lima dan padi – kapas terdapat arsiran horisontal.

Ide utama pada logo ini adalah burung, sebagai simbol atau tanda yang mewakili merpati pos, konsep pengantaran surat jaman dahulu.

Bola dunia, sebagai simbol dari perputaran dunia dan kekekalan (*Cooper J.C. Traditional Symbols, Thames & Hudson, London 1998, hal. 74*) merepresentasikan hal hubungan antar negara, internasional, global.

Unsur padi kapas, seperti yang telah diuraikan sebelumnya, adalah mewakili simbol keadilan sosial dari Pancasila, untuk kelompok tertentu padi melambangkan pangan dan kapas melambangkan sandang.

Banner yang bertuliskan R I di atas segilima dan merupakan ujung dari unsur padi-kapas yang melingkari segi-lima, merupakan singkatan dari Republik Indonesia.

Makna yang tertangkap secara semantik dari membaca tanda-tanda ini adalah pekerjaan profesionalitas pos yang dilambangkan dengan burung dan bola dunia terkurung oleh segi-lima dan masih dikelilingi oleh padi kapas yang ujung atasnya ada banner bertuliskan R I, yang memberikan kesan bersifat Nasional.

Bisnis Pos adalah bisnis yang berlingkup Internasional, menghubungkan antar negara di dunia, sehingga kesan yang timbul dari logo lama PT. Pos ini adalah profesionalitas Pos yang bersifat internasional dilambangkan dengan burung merpati dan bola dunia, masih terkurung oleh hal-hal yang bersifat Nasional, burung tidak dapat lepas dan bebas.

Pada logo PT. Pos, burung Merpati Pos yang siap terbang mengelilingi dunia telah bebas tak terkurung oleh segi-lima dan padi kapas, berjalan semakin cepat, divisualisasikan dengan sayap yang bergaris – garis horisontal dan proporsi burung yang lebih memanjang dan mengecil di ujung, usaha untuk memvisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, dapat terbaca bahwa burung dapat menguasai dunia. Warna jingga digunakan untuk menandakan, sesuatu yang penting, warna ini juga digunakan untuk tiang-tiang pemisah pada perbaikan di jalan tol, seragam tukang parkir, pakaian penerbang, pakaian pendaki gunung, warna yang kontras dengan warna-warna alam yang kebanyakan berwarna hijau, coklat, biru.

Tulisan dengan tipografi bold: **POS INDONESIA**, adalah nama perusahaan dengan identitas negara, berada di bawah gambar burung dan bola dunia, disini terbaca bahwa yang utama adalah profesionalitas dibidang usaha, dengan slogan “Untuk anda kami ada”. Untuk menambah kesan mengutamakan pelayanan.

Lampiran 3

Daftar Nomor Telepon
Setiap Bagian Kantor Pos Jakarta Timur

No.	Nomor Telepon	Bagian
1.	102	Delivery Centre
2.	104	Akuntansi
3.	105	Keuangan
4.	106	Pelayanan Jasa Keuangan
5.	107	Pelayanan Suratpos, Paketpos dan Pos Ekspres
6.	115	Distribusi Paketpos
7.	151	Giro Penyaluran Dana
8.	202	UPL
9.	203	SLPK
10.	206	TSI
11.	208	Audit Mutu
12.	209	Pemasaran
13.	210	Customer Service
14.	211	SDM
15.	220	Proses dan Distribusi Surat
16.	222	Sarana

Lampiran 4

**Proposal Pengajuan
Praktik Kerja Lapangan
Universitas Negeri Jakarta**

A. LATAR BELAKANG

Perguruan tinggi merupakan suatu institusi pendidikan yang diharapkan mampu mencetak sarjana-sarjana yang sanggup menguasai ilmu pengetahuan secara teoritis, praktis dan aplikatif. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat menuntut mahasiswa untuk selalu siap dalam menghadapinya. Bukan hanya berbekal teori di bangku perkuliahan semata, melainkan juga aplikasinya dalam dunia kerja secara nyata. Ilmu pengetahuan yang diperoleh mahasiswa di bangku perkuliahan akan terasa sangat bermanfaat bila disertai dengan suatu pengalaman aplikatif yang dapat memberikan wacana serta gambaran bagi mereka tentang dunia kerja serta penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang yang ditekuninya.

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu lembaga pendidikan di Indonesia yang memiliki sistem pendidikan yang menitikberatkan pada praktik dan teori serta diharapkan mampu mencetak atau menghasilkan tenaga-tenaga profesional yang siap pakai sesuai dengan bidang keahliannya. Untuk mewujudkan itu, Universitas Negeri Jakarta (UNJ) mempunyai program kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa sehingga mahasiswa lulusannya akan mendapatkan pengalaman dan wawasan kerja yang dapat menambah kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Berdasarkan tuntutan akademis, Praktikan yang berlatar belakang bidang Manajemen Keuangan ingin melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. POS INDONESIA KANTOR POS JAKARTA TIMUR dan diharapkan Praktik Kerja lapangan (PKL) ini dapat memberikan gambaran tentang dunia kerja yang nyata bagi praktikan.

B. TUJUAN UMUM

Adapun tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh mahasiswa selama duduk dibangku perkuliahan dan tanggap terhadap kemajuan teknologi. Tujuan yang paling penting adalah mewujudkan sosok praktisi yang terampil, kreatif, dan jujur serta mampu dan bertanggung jawab terhadap pribadi, masyarakat, bangsa, dan negara.

C. MANFAAT

1. BAGI MAHASISWA

- a. Dapat mengenal lebih jauh realita ilmu yang telah diterima di bangku perkuliahan melalui kenyataan di lapangan.
- b. Praktikan mampu memadukan dan menerapkan antara pendidikan di bangku perkuliahan dengan kenyataan kerja yang nyata.
- c. Memperdalam dan meningkatkan keterampilan serta kreatifitas praktikan.
- d. Menguji kemampuan praktikan dalam berkreasi sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni.
- e. Menyiapkan diri agar dapat menyesuaikan perkembangan yang terjadi dalam era globalisasi pada masa yang akan datang.

- f. Menambah wawasan pengetahuan, dan pengalaman selaku generasi yang terdidik untuk siap terjun langsung di masyarakat khususnya di lingkungan kerja.

2. BAGI UNIVERSITAS

- a. Sebagai sarana pengenalan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya Jurusan Ekonomi dan Administrasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Administrasi Perkantoran dan sebagai pertimbangan dalam menyusun program pendidikan di Universitas Negeri Jakarta (UNJ).
- b. Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) untuk menghasilkan tenaga-tenaga terampil sesuai dengan kebutuhan perusahaan / lembaga.
- c. Untuk mengetahui pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah didapat mahasiswa di bangku perkuliahan.

3. BAGI PT. POS INDONESIA KANTOR POS JAKARTA TIMUR

- a. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan di Universitas, khususnya Universitas Negeri Jakarta (UNJ)
- b. Sebagai sarana untuk memberikan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan / lembaga yang terkait.
- c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
- d. Untuk lebih menjalin hubungan yang baik, sehat, dan dinamis antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dan PT. POS INDONESIA KANTOR POS JAKARTA TIMUR.

D. TEMPAT

Sesuai bidang konsentrasi, praktikan berencana melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada:

Tempat : PT. POS INDONESIA KANTOR POS JAKARTA TIMUR

Alamat : Jl. Pemuda No.79, Pulogadung, Jakarta Timur

E. WAKTU PELAKSANAAN

- a. Praktik Kerja Lapangan (PKL) diharapkan dalam jangka waktu 1 bulan pada tanggal 25 Januari 2012 sampai tanggal 24 Februari 2012.
- b. Praktik Kerja Lapangan (PKL) diharapkan pelaksanaannya sama dengan jam kerja perusahaan / lembaga yang bersangkutan.

F. PRAKTIK YANG DIHARAPKAN

Praktikan adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi yang mengambil Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Administrasi Perkantoran. Untuk itu, praktikan berharap dapat berkontribusi dalam bagian Pelayanan Pos dengan kriteria yang dituntut oleh Universitas sebagai berikut:

1. Pengarsipan Data,
2. Mendata Keluar Masuknya Surat,
3. Membuat Laporan,
4. Kesekretariatan,
5. Human Resource Department (HRD),
6. Bidang lain dalam lingkup bidang perkantoran.

G. MAHASISWA PELAKSANA PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

Mahasiswa pelaksana kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah:

Nama : Ferry Setiadi
Jurusan : Ekonomi dan Administrasi
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Konsentrasi : Administrasi Perkantoran
No.Registrasi : 8105092813

H. PENUTUP

Demikianlah proposal ini kami susun. Mohon maaf apabila di dalamnya terdapat kesalahan penulisan proposal ini. Besar harapan kami untuk dapat melaksanakan Praktik kerja Lapangan (PKL) pada PT. POS INDONESIA KANTOR POS JAKARTA TIMUR, dan untuk itu kami siap melaksanakan segala ketentuan dan peraturan yang berlaku di perusahaan/ lembaga.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp. (021) 4721227, Faksimilis (021) 4708285

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
SKS

Nama : Ferry Setiadi
No. Registrasi : 0105092011
Program Studi : Lead Ekonomi
Tempat Praktek : PT. Pos Indonesia Jakarta Timur
Alamat Praktek/Telp : Jl. Pemuda No. 39 Jakarta Timur

No	Hari/Tanggal	Paraf	Keterangan
1.	Rabu, 25-02-2012	1. Sy	
2.	Kamis, 26-02-2012	2. Sy	
3.	Jumat, 27-02-2012	3. Sy	
4.	Sabtu, 30-02-2012	4. Sy	
5.	Senin, 31-02-2012	5. Sy	
6.	Rabu, 1-03-2012	6. Sy	
7.	Kamis, 2-03-2012	7. Sy	
8.	Jumat, 3-03-2012	8. Sy	
9.	Sabtu, 6-03-2012	9. Sy	
10.	Senin, 7-03-2012	10. Sy	
11.	Rabu, 8-03-2012	11. Sy	
12.	Kamis, 9-03-2012	12. Sy	
13.	Jumat, 10-03-2012	13. Sy	
14.	Sabtu, 13-03-2012	14. Sy	1218
15.	Senin, 19-03-2012	15. Sy	

Jakarta, 19 Februari 2012

Paraf

Calon,
Ferry Setiadi
Sesuai ketentuan

dan Mahasiswa bertanggung jawab atas kehadiran dan ketidakhadiran



**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp. : (021) 4721227, Faksimile (021) 4706285

*Building
Future
Leaders*

**DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS**

Nama : ..Ferry..Setiadi.....
No. Registrasi : ..01458927013.....
Program Studi : ..Penl...Ekonomi.....
Tempat Praktek : ..P.T...Pes...Indonesi...Jakarta...Dmvr
Alamat Praktek/Telp : ..J...Perwata...No.79...Jakarta...Dmvr..

No	Hari/Tanggal	Paraf	Keterangan
1.	Rabu... 15 - 02 - 2012	1. <i>Sp</i>	
2.	Kemis... 16 - 02 - 2012	2. <i>Sp</i>	
3.	Jumat... 17 - 02 - 2012	3. <i>Sp</i>	
4.	Senin... 20 - 02 - 2012	4. <i>Sp</i>	
5.	Selasa... 21 - 02 - 2012	5. <i>Sp</i>	
6.	Rabu... 22 - 02 - 2012	6. <i>Sp</i>	
7.	Kemis... 23 - 02 - 2012	7. <i>Sp</i>	
8.	Jumat... 24 - 02 - 2012	8. <i>Sp</i>	
9.	Senin.....	9.	
10.	Selasa.....	10.	
11.	Rabu.....	11.	
12.	Kemis.....	12.	
13.	13.	
14.	14.	
15.	15.	

Catatan :
Format ini dapat diperbanyak
sesuai kebutuhan

Jakarta... 17 Februari 2012
Penilai,
[Signature]
FOS III PERUSAHAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
NIPUS. 954206879

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muli, Jakarta 10220
 Telp. : (021) 4721227, Faksimile (021) 4708998

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama Praktikan : Ferry Setiawan
 Nomor Registrasi : 010502011
 Program Studi : Pend. Ekonomi
 SKS : 3
 Instansi/Perusahaan : PT. Das. Indotama, Jakarta, Jawa

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50 - 100	KETERANGAN																			
1	Kebadiran	<u>B / 79</u>	1. Keterangan Penilaian : <table border="1"> <tr> <th>Skor</th> <th>Nilai</th> <th>Predikat</th> </tr> <tr> <td>80-100</td> <td>A</td> <td>Sangat baik</td> </tr> <tr> <td>70-79</td> <td>B</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>60-69</td> <td>C</td> <td>Cukup</td> </tr> <tr> <td>50-59</td> <td>D</td> <td>Kurang</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktek : 2 ssk : 90 - 120 Jam kerja efektif 3 ssk : 135 - 175 Jam kerja efektif Nilai Rata : Rata $\frac{863}{10 \text{ (aspek)}} = \dots 86,3 \dots$ Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td><u>86,3</u></td> <td><u>86,3</u></td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>Desimal</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Predikat	80-100	A	Sangat baik	70-79	B	Baik	60-69	C	Cukup	50-59	D	Kurang	<u>86,3</u>	<u>86,3</u>	Angka bulat	Desimal
Skor	Nilai	Predikat																				
80-100	A	Sangat baik																				
70-79	B	Baik																				
60-69	C	Cukup																				
50-59	D	Kurang																				
<u>86,3</u>	<u>86,3</u>																					
Angka bulat	Desimal																					
2	Kedisiplinan	<u>A / 90</u>																				
3	Sikap dan Kepribadian	<u>B / 79</u>																				
4	Kemampuan Dasar	<u>A / 85</u>																				
5	Keterampilan Menggunakan Fasilitas	<u>A / 85</u>																				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<u>A / 90</u>																				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<u>A / 90</u>																				
8	Aktivitas dan Kreativitas	<u>A / 85</u>																				
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<u>A / 90</u>																				
10	Hasil Pekerjaan	<u>A / 90</u>																				
Jumlah		<u>863</u>																				

Jakarta, 13 Februari 2012
 Penilai