

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN
CUSTOMER SERVICE PENJUALAN KORPORAT & RITEL PT
POS INDONESIA (PERSERO) JAKARTA TIMUR**

KHIMATUN LUTFIANA

8135150787



*Building
Future
Leaders*

**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Untuk Mendapat Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2018

LEMBAR EKSEKUTIF

Khimatun Lutfiana (8135150787). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur di Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2018.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama PKL dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. PT Pos Indonesia beralamat di Jalan Pemuda No.79 Jati, Pulogadung, Jakarta Timur.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan pada tanggal 22 Januari 2018 s.d.23 Februari 2018 dengan 5 hari kerja, Senin – Jumat pada pukul 08:00 s.d.15:00. Selama Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan di tempatkan pada bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel. Kegiatan yang dilakukan Praktikan selama PKL adalah: follow up pelanggan korporat, menerima komplain pelanggan koorporat, mengolah data return kiriman, menghubungi kantor pos tujuan, dan mengkonfirmasi kiriman kepada mitra koorporat, serta mengolah data kiriman ritel.

Tujuan dilaksanakan PKL adalah untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa. Selama melaksanakan PKL, Praktikan dibimbing oleh Ibu Dwi Astuti bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel, meskipun dalam pelaksanaan PKL terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi, namun kegiatan PKL dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan cukup baik. *Outputnya* Praktikan dapat mengetahui kinerja bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA
BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PENJUALAN
KORPORAT & RITEL PT POS INDONESIA
(PERSERO) JAKARTA TIMUR


Nama Praktikan : Khimatun Lutfiana

Nomor Registrasi : 8135150787


Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,


Dr. Corry Yohana, M. M.
NIP.195909181985032011

Pembimbing,


Dra. Dientie Griandini M.Pd
NIP. 195507221982102001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta


Dr. Corry Yohana, M.M.

NIP. 195909181985032011

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011		<u>21 Desember 2018</u>
Penguji Ahli		
<u>Dita Puruwita S.Pd M.Si</u> NIP. 198209082010122004		<u>17 Desember 2018</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Dientje Griandini M.Pd</u> NIP. 195507221982102001		<u>21 Desember 2018</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karna atas rahmat-Nya serta dukungan berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan akademik pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini sebagai hasil pertanggung jawaban praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur. Laporan ini diharapkan bermanfaat bagi Praktikan khususnya dan juga bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan.

Dalam kesempatan ini Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sampai dengan tersusun laporan ini. Untuk itu, terima kasih Praktikan ucapkan kepada:

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
2. Dr. Corry Yohana, M.M selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Prof. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Ibu Dwi Astuti karyawan *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel sekaligus pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL) PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur.
5. Seluruh karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur khususnya bagian Penjualan yang telah membantu Praktikan secara langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan kegiatan PKL.
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga Praktikan dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
7. Sahabat terkasih, Fazriyah, Ayu Setyaningsih, Rachmah Vidya Sari, Urva Eyzara dan teman-teman Pendidikan Bisnis A 2015 yang telah mendukung dan membantu Praktikan dalam menyelesaikan Laporan PKL.
8. Semua pihak lainnya yang telah membantu dan mendukung Praktikan menyelesaikan laporan PKL ini.

Praktikan menyadari masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan Laporan PKL ini. Oleh karena itu Praktikan sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Praktikan berharap semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Praktikan dan para pembaca serta teman-teman mahasiswa pada khususnya.

Jakarta, Desember 2018

Khimatun Lutfiana

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	2
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan	3
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan	5
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	9
A. Sejarah PT Pos Indonesia	9
B. Struktur Organisasi.....	12
C. Kegiatan Umum Instansi	13
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	15
A. Bidang Kerja	15
B. Pelaksanaan Kerja	16
C. Kendala Yang Dihadapi	19
D. Cara Mengatasi Kendala.....	19
BAB IV PENUTUP	23

A. Kesimpulan	23
B. Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN – LAMPIRAN	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar II 1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero).....	11
Gambar II .2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur	12
Gambar II .3 Struktur Organisasi Manajemen Penjualan PT Pos Indonesia	13
Gambar III. 1 Data Daftar Kiriman Mitra Korporat	17
Gambar III. 2 Follow Up Pelanggan By Whatsapp	17
Gambar III. 3 Aplikasi Customer Complaint Handling (CCH)	18
Gambar III. 4 Data Update Status Kiriman Untuk Mitra Korporat	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	27
Lampiran 2 Daftar Nama Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	28
Lampiran 3 Surat Penerimaan PKL	29
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai PKL.....	30
Lampiran 5 Jadwal Kegiatan Harian PKL	31
Lampiran 6 Lembar Absensi PKL	35
Lampiran 7 Lembar Absensi PKL	36
Lampiran 8 Penilaian PKL	37
Lampiran 9 Jadwal Waktu PKL	38
Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan Praktikan Saat Perpisahan PKL.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat di era modern ini, memaksa kita untuk meningkatkan daya saing dalam berbagai bidang. Dalam masa persaingan yang sedemikian ketatnya sekarang ini, menyadari sumber daya manusia merupakan modal utama dalam suatu usaha, maka kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik. Jadi perusahaan atau instansi diharapkan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dengan cara menerima mahasiswa yang ingin melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Universitas Negeri Jakarta mewajibkan setiap mahasiswanya melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di instansi pemerintah atau perusahaan swasta. Melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini mahasiswa akan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan ke dalam lingkungan kerja yang sebenarnya serta mendapat kesempatan untuk mengembangkan, menambah pengetahuan mahasiswa.

Sebagai mahasiswa S1 Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, praktikan mengajukan permohonan PKL ke berbagai perusahaan, dan praktikan memutuskan melakukan PKL di Pos Indonesia Jakarta Timur, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang layanan pos di Indonesia. Praktikan melakukan PKL selama kurang lebih satu bulan.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Berdasarkan laporan latar belakang PKL di atas, adapun maksud dilaksanakannya PKL adalah:

1. Menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan sebelum memasuki dunia kerja.
2. Melakukan praktik kerja pada salah satu bidang yang sesuai dengan latar belakang pendidikan Praktikan di Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Mempelajari bidang kerja pada tempat Praktikan PKL yakni pada Bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel.
4. Mengaplikasikan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
5. Mengarahkan praktikan untuk menemukan permasalahan maupun data yang berguna dalam penulisan laporan PKL.
6. Dapat memahami konsep-konsep non akademis di dunia kerja. Praktik Kerja Lapangan akan memberikan pendidikan berupa etika kerja, disiplin, profesionalisme, dan lain—lain.

Setelah mengetahui maksud dari PKL, kegiatan PKL ini memiliki tujuan yang diharapkan dapat tercapai, yaitu:

1. Menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang sesuai dengan perkembangan zaman.

2. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel.
3. Menambah pengalaman Praktikan dalam dunia kerja sebagai bekal yang akan berguna setelah Praktikan lulus kuliah.
4. Untuk menjalankan kewajiban PKL yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Untuk melatih mahasiswa terhadap budaya dunia kerja yang berbeda dan melatih mensosialisasikan diri pada suasana lingkungan kerja yang sesungguhnya yang berkenaan dengan tanggung jawab pekerjaan.
6. Membangun hubungan baik antara instansi tempat PKL dengan Universitas Negeri Jakarta.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, diperoleh beberapa manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam hal tersebut. Adapun manfaat tersebut adalah:

1. Bagi Praktikan
 - a. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.
 - b. Meningkatkan keterampilan kerja mahasiswa dan mempraktikkan langsung ilmu yang telah didapat di perkuliahan ke dalam dunia kerja.

- c. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, cara bersikap, serta pola tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang profesional dan bertanggung jawab.
- d. Sarana untuk mempersiapkan diri untuk selanjutnya berkompetisi dengan tenaga kerja lainnya nanti
- e. Sarana untuk menambah pengamalan baru bagi Praktikan tentang lingkup dunia kerja.
- f. Mendorong mahasiswa untuk menggali berbagai masalah serta mencari solusi pemecahan masalah yang dihadapi di lingkungan kerja

2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

- a. Membangun kemitraan yang baik antara perusahaan tempat mahasiswa melakukan PKL dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis.
- b. Sebagai masukan untuk Program Studi Pendidikan Bisnis dalam rangka pengembangan sumber daya manusia dan keterampilan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.
- c. Mengukur seberapa besar peranan tenaga pengajar dalam memberikan materi perkuliahan untuk mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.
- d. Untuk memperkenalkan Fakultas Ekonomi kepada khalayak luas dan menunjukkan kualitas dari mahasiswa Universitas Negeri Jakarta itu sendiri.

3. Bagi Instansi

- a. Sebagai sarana mendapatkan sumber daya manusia unggulan dan mengetahui kualitas pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
- b. Instansi dapat melakukan tanggung jawab sosialnya karena telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan PKL.
- c. Mendapat bantuan dari pihak mahasiswa untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum sempat diselesaikan.
- d. Terjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling menguntungkan antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur dan ditempatkan pada Divisi Penjualan bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan:

Nama Instansi : PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur

Alamat : Jalan Pemuda No.79 Jati, Pulogadung, Jakarta Timur

No. Telepon : (021) 4890777

Website : www.posindonesia.co.id

Praktikan melaksanakan PKL di PT Pos Indonesia (Persero) pada Bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel, dikarenakan sebagai sarana yang tepat sebagai pengimplementasian pengetahuan yang dimiliki serta Praktikan dapat memperoleh pengetahuan baru dan dapat membandingkan antara materi yang didapat saat kuliah dengan penerapannya di dunia kerja khususnya layanan pos di Indonesia.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan kurang lebih selama 1 (satu) bulan. Terhitung dari tanggal 22 Januari 2018 sampai dengan 23 Februari 2018. Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan waktu ditentukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur sesuai dengan jam kerja karyawan, yaitu dari Senin s.d Jumat dari pukul 08.00-15.00 WIB dan waktu istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Adapun perincian dalam tiap tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Persiapan PKL dimulai sejak bulan Oktober 2017. Tahap ini Praktikan melakukan pencarian tempat PKL dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya bersama dengan seorang teman di sekitar Jakarta Timur dan Jakarta Selatan. Hingga akhirnya pada bulan Desember 2017 Praktikan mengunjungi PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur di Jalan Pemuda

No.79 Jati, Pulogadung, Jakarta Timur atas rekomendasi saudara dari teman Praktikan yang mengatakan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur menerima mahasiswa yang ingin Praktik Kerja Lapangan. Sebelum ke kantor PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur, Praktikan membuat surat izin PKL dari Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) serta Praktikan juga membuat CV untuk pengajuan PKL. Setelah surat izin jadi, Praktikan datang langsung ke PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur dengan maksud akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan. Di PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur, Praktikan bertemu langsung dengan Manajer Divisi Penjualan Bapak Usada, setelah berbincang-bincang dan mengutarakan maksud dan tujuan Praktikan, beliau pun menerima Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Divisi Penjualan PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur. Beliau juga memberikan beberapa hal seperti tata tertib, hak, kewajiban, dan sanksi yang berlaku bagi seluruh karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur tidak terkecuali mahasiswa PKL. Beliau pun juga memerintah Praktikan untuk melapor kepada Manajer SDM, agar Praktikan tercatat sebagai mahasiswa PKL di kantor PT Pos Indonesia. Setelah pertemuan dengan Bapak Usada, beberapa hari kemudian Praktikan dihubungi oleh Ibu Dwi Astuti selaku pembimbing Praktikan di *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel.

2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan PKL dari tanggal 22 Januari 2018 sampai dengan 23 Februari 2018 dengan 5 hari kerja (Senin s.d. Jumat), jam kerja dari pukul 08.00-15.00 WIB.

Kegiatan	Waktu
Masuk	08.00 WIB
Istirahat	12.00-13.00 WIB
Pulang	15.00 WIB

3. Tahap Penulisan Laporan PKL

Praktikan diwajibkan untuk membuat laporan PKL, sebagai bukti telah melaksanakan PKL. Praktikan mulai menyusun laporan PKL pada bulan November sampai dengan bulan Desember 2018 sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan. Penulisan dimulai dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan terkait dengan proses penulisan dan merealisasikannya dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan sebaik - baiknya.

Tabel Time Schedule Praktik Kerja Lapangan

No	Nama Tahap Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Kegiatan					
		Okt 2017	Nov 2017	Des 2017	Jan 2018	Feb 2018	Des 2018
1	Persiapan PKL						
2	Pelaksanaan PKL						
3	Pelaporan PKL						

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah PT Pos Indonesia

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal 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. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam

menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).¹

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor pos *online*, serta dilengkapi *electronic mobile pos* di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

PT. Pos Indonesia (Persero) KP Jakarta Timur 13000 berdiri di wilayah sebelah timur Jakarta. Diresmikan pada tanggal 10 Desember 1983 yang diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Bapak Achmad Tahir. Sebelumnya Kantor Pos ini bernama Gedung Pos dan Giro Besar Kelas I Jakarta Timur dan berubah menjadi Kantor Pos Jakarta Timur 13000. Kantor Pos Jakarta Timur 13000 ini melayani kegiatan logistik sekaligus pusat manajemen kantor pos se-wilayah Jakarta Timur. Bisa dikatakan KP Jakarta Timur 13000 ini

¹ www.posindonesia.co.id diakses tanggal 22 September 2018

merupakan kantor pos tingkat kota/kabupaten yang mengatur kantor cabang dan agen di wilayahnya.

Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

- **Visi :** Menjadi raksasa logistik pos dari Timur

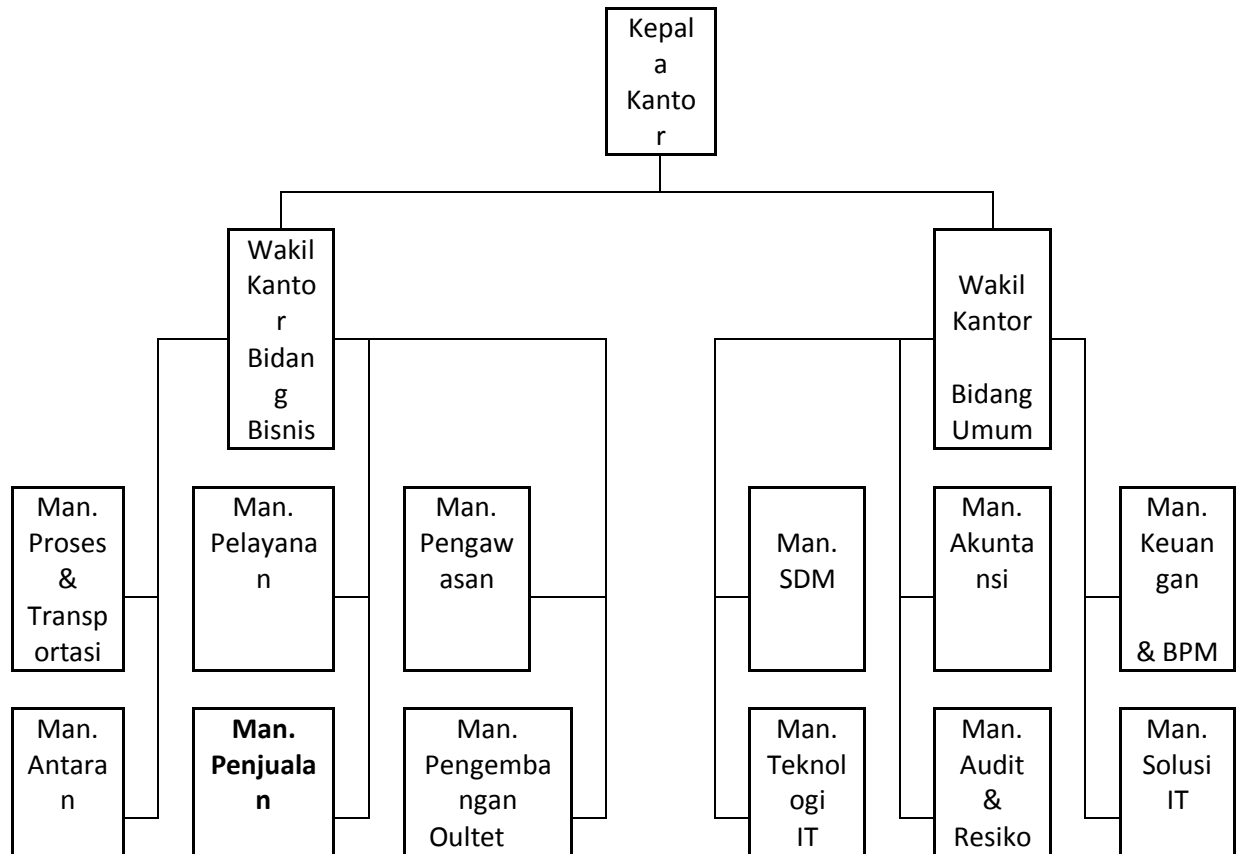
- **Misi :**
 1. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan Negara.
 2. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan.
 3. Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan.
 4. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat, serta pemegang saham.



Gambar II 1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero).

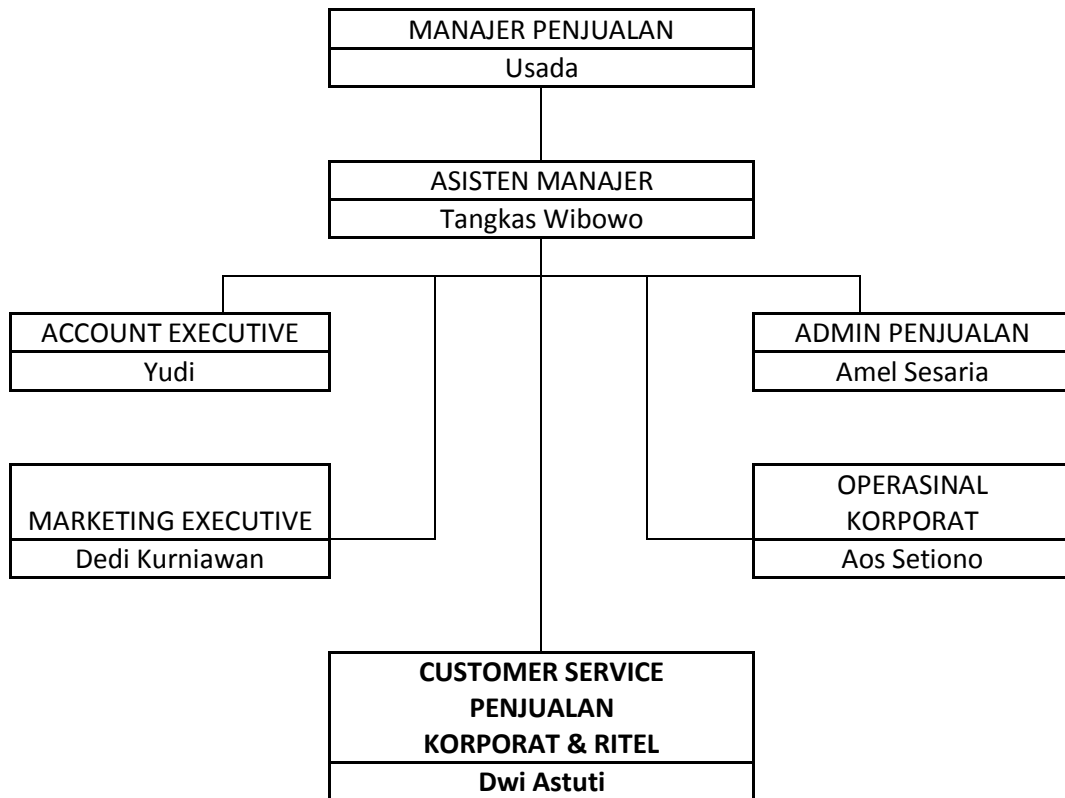
B. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan fungsinya, PT. Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur memiliki Struktur Organisasi sebagai berikut:



Gambar II .2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur

**Struktur Organisasi di Manajemen Penjualan PT Pos Indonesia (Persero)
Jakarta Timur :**



Gambar II .3 Struktur Organisasi Manajemen Penjualan PT Pos Indonesia

C. Kegiatan Umum Instansi

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan BUMN Indonesia yang bergerak di bidang jasa layanan pos. Kini pos indonesia tidak hanya melayani dalam dunia perposan saja, tetapi juga dalam dunia keuangan. Beberapa kegiatan lain di Pos Indonesia diantaranya:

1. Melakukan pengiriman surat dan paket di skala nasional maupun internasional.
2. Melakukan transfer uang melalui Pos Indonesia.
3. Sebagai fasilitas pembayaran tagihan listrik, air dan telepon.
4. Mengembangkan usaha lain, seperti mendirikan *Postshop* di beberapa tempat, *Postshop* adalah minimarket yang bekerjasama dengan Indomaret, untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan hasil usaha perusahaan.

Inovasi terus dilakukan oleh Pos Indonesia yang antara lain mengembangkan Postshop tersebut, yang mana merupakan pengembangan bisnis ritel Pos Indonesia untuk merubah Kantor pos Konvensional menjadi Kantorpos masa depan (modern).

Produk dan Layanan PT Pos Indonesia (Persero) :

1. Filateli (prangko)
2. Surat dan paket (Pos Express, surat pos biasa, paket pos, paket pos kilat khusus, admail pos)
3. Jasa keuangan (Pospay, wesel pos, giro pos, bank chaneling, fund distribution)
4. Logistik (kargo pos ritel udara dan kargopos ritel darat)
5. Ritel (Emas ANTAM)

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur, Praktikan ditempatkan pada bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel. Bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel adalah bagian yang melakukan pelayanan pelanggan baik korporat maupun ritel, dari *memfollow up* kiriman dari mitra korporat, menerima komplain pelanggan hingga mengolah data return kiriman serta konfirmasi data kiriman kepada mitra korporat. Adapun cakupan tugas yang menjadi bagian dari pekerjaan Praktikan selama menjalani masa Praktik Kerja Lapangan pada bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel adalah sebagai berikut :

- *Customer Service* Penjualan Korporat, yaitu customer dalam bentuk suatu perusahaan yang melakukan pengiriman barang menggunakan jasa layanan Pos Indonesia. Dalam mitra korporat terdapat kesepakatan kerjasama terlebih dahulu sebelum melakukan pengiriman dan ada jangka waktu kerjasama. Pengiriman korporat ini tidak hanya berlaku dari instansi ke instansi saja, tetapi dari instansi kepada penerima individu juga. *Customer Service* Penjualan Korporat bertanggung jawab *follow up* pelanggan tujuan maupun mitra pengirim.
- *Customer Service* Penjualan Ritel, tugas *Customer Service* disini yaitu mengolah data kiriman pelanggan ritel individu ke individu, data didapat

dari loket pelayanan pelanggan, dan customer service bertanggung jawab mengelompokkan data tersebut dan menghitung total bea per nama pengirim.

B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama kurang lebih 1 (satu) bulan dimulai tanggal 22 Januari 2018 sampai dengan 23 Februari 2018. Kegiatan PKL ini dilakukan sesuai dengan hari kerja yang berlaku di PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur yaitu Senin - Jumat dengan jam kerja pukul 08.00 – 15.00 WIB dan waktu istirahat adalah jam 12.00 – 13.00.

Pada hari pertama kerja, Praktikan diperkenalkan pada unit kerja lainnya dan diberikan penjelasan secara garis besar masing-masing unit kerja tersebut. Setelah itu, diperkenalkan kepada bidang *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel serta diberi pemahaman mengenai langkah-langkah kerja yang akan dilakukan setiap harinya. Praktikan kemudian diberi beberapa pekerjaan yang akan dilakukan setiap harinya selama satu bulan kedepan yaitu:

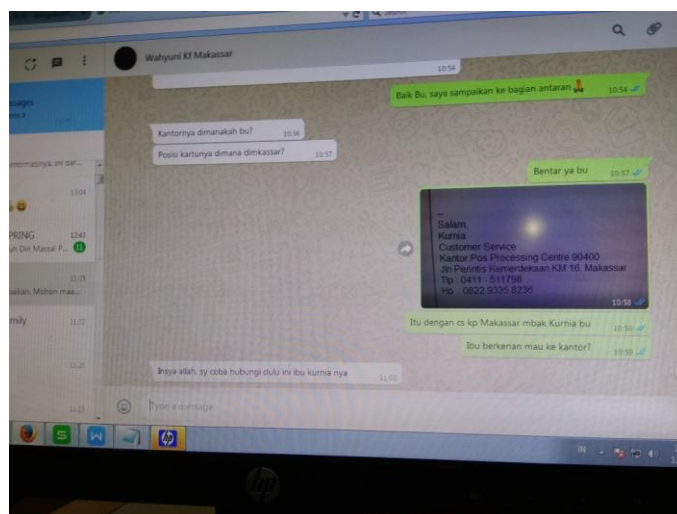
- *Customer Service* Penjualan Korporat :

1. Mengambil data mitra yang melakukan kiriman dari operasional korporat.

No	No Merek	Cof ID	Nama Perusahaan	Alamat	Kota	Kode Pos	Nama Pengiriman	Alamat
1	77067872788	411888	(PT) SUKAMANA SUKAMANA (PT)	(11218) JEMAHALU MAKALE KEL. BOMBRO	PALCIPU	91000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
2	77067872788	411884	(PT) ELISA SIDA	(11218) JL. SENAYANG PERUMAS 101	TANJUNGPINANG	29180	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
3	77067872788	411873	(PT) ONDAS STANGGANG INY	(11218) PERMA THE CLUSTER JL. PEMBA	MEDAN	20000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
4	77067872788	411889	(PT) LUKI SARIPAH (PT)	(11218) PERMA DAMAI LESTARI KLIK	BANGKALAI	21000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
5	77067872788	411872	(PT) LUKI DEDE KINGSABATI	(11218) JL. MAHAHAT NO 47 KEL. DA	TABANAN	82180	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
6	77067872788	411869	(PT) MAHARITA KIP TANI (LTD)	(11218) JEN SRI PULANTAN NO 11 RT	KANDANGAN	71200	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
7	77067872788	411876	(PT) FRANKI DEWATA (PT)	(11218) KOMPLEK PERUMAHAN PURI BLO	SIKAMP	21300	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
8	77067872788	411848	(PT) LINA MUKALAM (MAMA)	(11218) KANTOR AGUL PERUMGA RAYEK	MELALABCI	23600	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
9	77067872788	411875	(PT) SONDARI (PT)	(11218) JALAN L. DEKA TELANGAR KEL	TERUNGTINGGIR	30000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
10	77067872788	411870	(PT) NUNDA (MUM)	(11218) SMP 11 KUNDUR UTARA B.16	SAMARINDA	75000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
11	77067872788	411866	(PT) ANINDA KIRIA (PT) SANTO	(11218) PT. PRAGADIAN CAB. MARI JACINA	SAMARINDA	75000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
12	77067872788	411895	(PT) BINA	(11218) KCP PONDOK SETIA 1 G.1A KAT	SAMARINDA	75000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
13	77067872788	411867	(PT) KAHAR (MAMBA)	(11218) JL. RATTINI DESA PARANTENGA	MAKASSAR	71000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
14	77067872788	411893	(PT) SAMPURA (MAMA)	(11218) JL. COT MANGUNG AM 411.1	LITPUSKALANG	30000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
15	77067872788	411892	(PT) SYAM (SYAM)	(11218) KANTOR SARA TAMAI (PT) B.	TERUNGTINGGIR	25000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
16	77067872788	411894	(PT) ANA (MAMA MUKTIKA)	(11218) JL. GATOT SUBROTO KM 8.7 KA	MEDAN	20000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
17	77067872788	411873	(PT) WANTI (PARENTEN)	(11218) KORTER BLOK RT MALLANGSA JL	MAKASSAR	90000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
18	77067872788	411896	(PT) KOTI (PT)	(11218) DESA BUKIT BAYU RT 10/2	RENGAS	17000	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB
19	77067872788	411897	(PT) TENGKAWANG NO 80 RT 01	(11218) JL. TENGKAWANG NO 80 RT 01	TARAKAN	77100	PT CAKRA RADHA MUKTIKA	IL YOS SUDARSO KAV BB

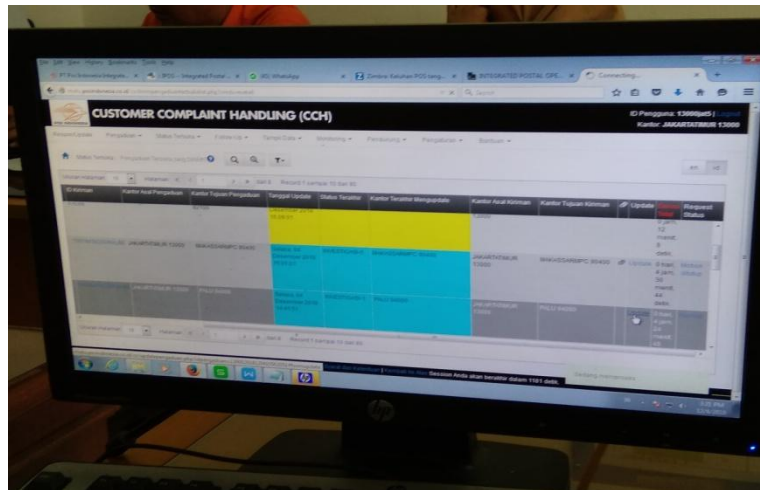
Gambar III. 1 Data Daftar Kiriman Mitra Korporat

2. *Follow up* pelanggan penerima kiriman by *WhatsApp* ataupun *email*. Serta menerima komplain pelanggan bila kiriman belum sampai ke tempat tujuan.



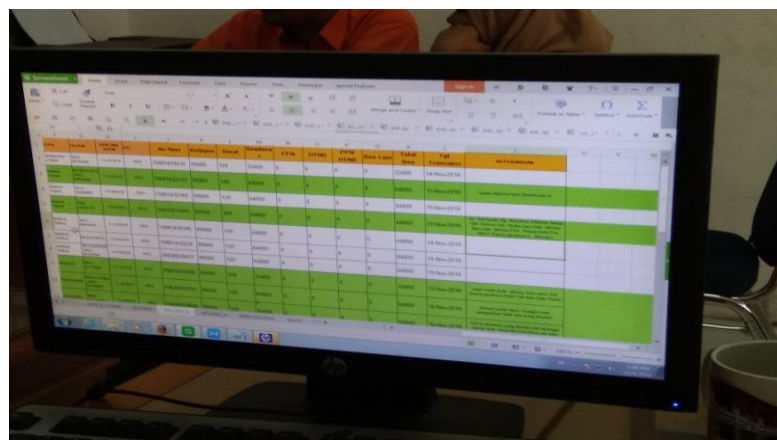
Gambar III. 2 *Follow Up* Pelanggan By *Whatsapp*

- Melacak kiriman menggunakan *Customer Complaint Handling (CCH)* dan menghubungi kantor pos wilayah tujuan kiriman bila barang belum terkirim, yaitu untuk mengonfirmasi atau mengecek barang yang dikirim masih ada di kantor pos tujuan.



Gambar III. 3 Aplikasi *Customer Complaint Handling (CCH)*

- Menerima *return* barang bila ada kesalahan dalam pengiriman dan memperbarui data kiriman mitra korporat.
- Mengirim kembali data kiriman kepada mitra korporat yang sudah terkirim maupun tidak.



Gambar III. 4 Data *Update* Status Kiriman Untuk Mitra Korporat

- Customer Service Penjualan Ritel :
 1. Menerima data dari loket pelayanan
 2. Mengelompokkan data pelanggan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa Pos Indonesia, lalu dikelompokkan menurut kota kirim dan nama pengirim.
 3. Mengolah kembali data tersebut sesuai jumlah kuantitas barang dan menghitung total bea kirimnya per nama pengirim.

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam setiap hal, tentu akan ditemui berbagai kendala dan hambatan. Begitu pula pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh Praktikan karena PKL merupakan hal yang baru dilakukan oleh Praktikan, maka Praktikan berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Adapun kendala yang dihadapi oleh Praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan adalah:

1. Kurangnya pemeliharaan fasilitas kantor sehingga menyebabkan komputer terkadang mati tiba-tiba.
2. Praktikan mengalami kesulitan dalam mengambil dan mengunduh data apabila jaringan internet sedang lemah.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dengan berbagai kendala yang dihadapi, Praktikan berinisiatif melakukan berbagai hal untuk meminimalisir kendala tersebut dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Kurangnya pemeliharaan fasilitas kantor sehingga menyebabkan komputer terkadang mati tiba-tiba.

Komputer yang terkadang mati secara tiba-tiba sangat mengganggu Praktikan dalam mengerjakan tugas, tetapi Praktikan berusaha untuk mengatasi itu dengan selalu menyimpan data yang sedang dikerjakan secara berkala agar data tidak hilang saat komputer mati, selain itu Praktikan juga membawa laptop sendiri untuk mengerjakan tugas Praktikan selama PKL.

Menurut Sugiana, “Pemeliharaan adalah serangkaian aktivitas untuk menjaga, memperbaiki dan mengembalikan kondisi peralatan atau sistem, agar kinerjanya sesuai dengan fungsi dan rancangannya.”²

Dalam kaitannya dengan kendala yang dihadapi, Praktikan terkadang mendapat masalah data hilang sebelum disimpan karena komputer yang mati secara tiba-tiba, ini membuat Praktikan kurang efektif dan efisien dalam mengerjakan tugas. Menurut teori yang dikemukakan oleh tokoh di atas, pemeliharaan fasilitas itu sangat penting sehingga dapat digunakan secara optimal.

Oleh sebab itu, sangat penting bagi perusahaan untuk menyediakan melakukan pemeliharaan fasilitas tersebut seperti perawatan dan mengontrol peralatan kantor selama 3 bulan sekali untuk menunjang karyawan dalam mengerjakan tugasnya. Fasilitas yang baik pun dapat meningkatkan produktivitas kerja.

² Sugiana, A Gima. *Diktat Sistem Operasi dan Pemeliharaan*. (Bandung: Guardaya, Intimarta, 2014) hal 64

2. Praktikan mengalami kesulitan dalam mengambil dan mengunduh data apabila jaringan internet sedang lemah.

Jaringan internet yang terkadang lemah membuat Praktikan terganggu untuk mengambil data-data yang ada di email dan menjadi kendala saat sedang melayani pelanggan yang komplain by *WhatsApp*. Karena untuk melacak nomor telepon *online shop* itu hanya dapat diakses dengan jaringan internal kantor Pos Indonesia.

Menurut Priyambodo, “Hotspot (*Wi-Fi*) adalah standar *Wireless Networking* tanpa kabel, hanya dengan komponen yang sesuai dapat terkoneksi ke jaringan.”³

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa internet adalah suatu jaringan komunikasi antara komputer. Internet juga dapat disebut sumber daya informasi dan perantara komunikasi yang efisien. Dengan adanya penambahan Hotspot (*Wi-Fi*) maka akan sangat membantu para karyawan untuk mengerjakan tugas-tugasnya terutama yang berhubungan langsung dengan koneksi internet. Penambahan Hotspot (*Wi-Fi*) di tiap ruangan divisi atau manajemen itu akan sangat membantu karyawan, dan tidak terjadi jaringan internet yang lemah karena terlalu banyak yang memakai atau terhubung.

Di era modern ini internet sudah tidak asing lagi, sebagian aktivitas pun banyak dilakukan menggunakan jaringan internet, terkhusus perusahaan-perusahaan. Maka untuk jaringan internet di tiap perusahaan

³ Priyambodo, Tri Kuntoro. 2005. *Jaringan Wi-Fi, Teori dan Implementasi*. (Yogyakarta: Andi, 2005) hal 1

harus tersedia sesuai kebutuhan dan ditingkatkan kualitasnya agar tugas karyawan dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, Praktikan memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan yaitu pada bagian *Customer Service* Penjualan Korporat & Ritel. Selama menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan menemukan beberapa kendala, namun kendala-kendala tersebut dapat teratasi dengan baik oleh diri sendiri maupun faktor eksternal. Berikut adalah hasil yang diperoleh Praktikan dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur :

1. Praktikan mendapatkan ilmu atau pengetahuan yang sebelumnya belum pernah didapatkan di perkuliahan tatap muka, seperti pengolahan data di *customer service* baik itu penjualan korporat maupun ritel, hubungan antar karyawan, dan tanggung jawab pekerjaan.
2. Menambah pengalaman Praktikan dan memperkenalkan Praktikan akan dunia kerja sebagai bekal yang akan berguna setelah Praktikan lulus kuliah.
3. Untuk menjalankan kewajiban PKL yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta .

4. Praktik Kerja Lapangan merupakan aplikasi nyata dari teori yang dipelajari saat perkuliahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh Praktikan di PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur, maka praktikan menyampaikan beberapa saran sebagai bahan masukan yang bermanfaat untuk Praktikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dengan baik. Berikut ini adalah saran yang Praktikan berikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yaitu:

1. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PKL
 - a. Untuk mahasiswa yang akan melaksanakan PKL, sebaiknya selalu menjalin berkomunikasi dengan mahasiswa lain yang telah melaksanakan PKL agar lebih memudahkan dalam mencari informasi mengenai tempat dan berkas-berkas untuk PKL.
 - b. Diharapkan kepada mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan nantinya dapat mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, selalu bertanya pada pembimbing, dan mematuhi tata tertib perusahaan tempat PKL.
 - c. Mahasiswa harus memiliki kecakapan berkomunikasi dan bersosialisasi dengan karyawan yang ada di perusahaan tempat PKL.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
 - a. Membantu lebih banyak lagi dalam menyediakan tempat PKL dan berhubungan yang baik dengan perusahaan agar mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan tempat PKL.
 - b. Mengarahkan mahasiswa yang belum mendapatkan tempat PKL untuk menentukan tempat PKL.
 - c. Memberikan pembekalan dan bimbingan terkait kegiatan PKL agar memiliki persiapan dalam melaksanakan PKL.

3. Bagi Instansi atau Perusahaan
 - a. Memberi kesempatan pada mahasiswa yang ingin melaksanakan kegiatan PKL.
 - b. Selalau memberi arahan atau bimbingan kepada mahasiswa yang melaksanakan PKL.
 - c. Meningkatkan fasilitas kerja yang ada di perusahaan untuk menunjang kinerja para karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

Priyambodo, Tri Kuntoro. 2005. *Jaringan Wi-Fi, Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi

Sugiama, A Gima. 2014. *Diktat Sistem Operasi dan pemeliharaan*. Bandung: Guardaya Intimarta

www.posindonesia.co.id diakses pada tanggal 22 September 2018

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL)



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon Faksimile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 489844
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 0163/UN39.12/KM/2018
Lamp. : 1 lembar
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

17 Januari 2018

Yth. Kepala Kantor Pos Pusat Jakarta Timur
Jl. Pemuda No.79 Jati, Pulogadung,
Jakarta Timur

Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi
Sebanyak : 4 Orang (Syifa Zakiah, dkk) Daftar Nama Terlampir.
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan
Pada Tanggal 22 Januari s.d. 23 Februari 2018
No. Telp/HP : 085685078352

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Prodi Pendidikan Tata Niaga

Lampiran 2 Daftar Nama Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

No.	Nama	NIM	No. HP
1.	Fazriyah	8135150643	082213281002
2.	Khimatun Lutfiana	8135150787	083875780667
3.	Syifa Zakiah	8135151358	085695078352
4.	Urva Eyaara	8135154276	08567209140

Ketua Kelompok



Syifa Zakiah

8135151358

Lampiran 3 Surat Penerimaan PKL



Nomor : 448 /Umum/ Jat/0118
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Melaksanakan PKL

Jakarta, 24 Januari 2018

Kepada Yth.
Ka Biro Akademik, Kemahasiswaan dan
Hubungan Masyarakat
Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur

Menunjuk surat Saudara nomor : 0163/UN39.12/KM/2018 tanggal 17 Januari 2018 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan (PKL), disampaikan sebagai berikut :

1. Bahwa kami dapat menyetujui permohonan Saudara untuk memberi kesempatan melaksanakan praktek kerja industri kepada para mahasiswa dibawah ini sebagai berikut:

NO	NAMA	NO. RESGISTRASI	FAKULTAS	NO. TELEPON
1	Fazriyah	8135150643	Ekonomi	082213281689
2	Khimatun Luthfiana	8135150787	Ekonomi	083875780667
3	Syifa Zakiah	8135151358	Ekonomi	085695078352
4	Urva Eyyaara	8135154276	Ekonomi	0856720911

2. Praktek Kerja Industri akan dilaksanakan selama 1(satu) bulan terhitung mulai tanggal 24 Januari sd 23 Februari 2018.

Demikian disampaikan untuk diketahui, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. Kepala Kantor Pos
Manajer SDM

KUSTI ANDRI, SE
Nippos : 968273660

Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai PKL



Nomor : 808 /Umum/Jat/0218
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan PKL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Kusti Andri, SE
Nippos : 968273660
Grade : 7 (tujuh)
Jabatan : Manajer Sumber Daya Manusia
Tempat Bekerja : Kantor Pos Jakarta Timur 13000, Jalan Pemuda Nomor 79 Jakarta Timur 13220

Dengan ini menerangkan bahwa siswa-siswa yang tersebut di bawah ini :

NO	NAMA	NO. REGISTRASI	FAKULTAS	NO. TELEPON
1	Fazriyah	8135150643	Ekonomi	0822 13281689
2	Khimatun Luthfiana	8135150787	Ekonomi	0838 75780667
3	Syifa Zakiiah	8135151358	Ekonomi	0856 95078352
4	Urva Wyzaara	8135154276	Ekonomi	0856 720911

Adalah benar telah melakukan PKL pada Kantor Pos Jakarta Timur 13000 pada tanggal 24 Januari s.d 23 Februari 2018, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 Februari 2018
Manajer Sumber Daya Manusia



KANTOR POS
POS INDONESIA
JAKARTA TIMUR
KUSTI ANDRI, SE
Nippos : 968273660

PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS JAKARTA TIMUR
Jl. Pemuda No. 79 Jakarta 13220
Telp. 021-4890775 Fax. 021-47864616
<http://www.jakarta5.wasantara.net.id>
E-mail : 130kpp@posindonesia.co.id

Lampiran 5 Jadwal Kegiatan Harian PKL

KEGIATAN HARIAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
PT POS INDONESIA (PERSERO) JAKARTA TIMUR

Nama : Khimatun Lutfiana

Nomor Registrasi : 8135150787

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Tanggal Praktik : 22 Januari – 23 Februari 2018

No.	Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 22 Januari 2018	Perkenalan mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mengambil surat balasan penerimaan Praktik Kerja lapangan.
2	Rabu, 24 Januari 2018	Perkenalan Kepala Kantor beserta karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur dan orientasi bagian.
3	Kamis, 25 Januari 2018	Penjelasan jobdesk oleh pembimbing dan topik PKL di bagian penjualan
4	Jumat, 26 Januari 2018	Mengambil data mitra yang melakukan kiriman dari operasional korporat. Dan <i>follow</i>

		<i>up</i> pelanggan penerima kiriman <i>by WhatsApp</i> ataupun <i>email</i> . Serta menerima komplain pelanggan bila kiriman belum sampai ke tempat tujuan.
5	Senin, 29 Januari 2018	<i>Follow up</i> pelanggan penerima kiriman <i>by WhatsApp</i> ataupun <i>email</i> . Serta menerima komplain pelanggan bila kiriman belum sampai ke tempat tujuan.
6	Selasa, 30 Januari 2018	<i>Follow up</i> pelanggan penerima kiriman <i>by WhatsApp</i> ataupun <i>email</i> . Serta menerima komplain pelanggan bila kiriman belum sampai ke tempat tujuan.
7	Rabu, 31 Januari 2018	Melacak kiriman menggunakan <i>Customer Complaint Handling (CCH)</i> dan menghubungi kantor pos wilayah tujuan kiriman bila barang belum terkirim, yaitu untuk mengonfirmasi atau mengecek barang yang dikirim masih ada di kantor pos tujuan.
8	Kamis, 01 Februari 2018	Menerima return barang bila ada kesalahan dalam pengiriman dan memperbarui data kiriman mitra korporat.
9	Jumat, 02 Februari 2018	Memperbarui data kiriman mitra korporat, dan mengecek kembali apakah sudah sesuai atau belum.
10	Senin, 05 Februari 2018	<i>Follow up</i> pelanggan penerima kiriman <i>by WhatsApp</i> ataupun <i>email</i> . Serta menerima komplain pelanggan bila kiriman belum sampai ke tempat tujuan. Dan Melacak kiriman menggunakan <i>Customer Complaint</i>

		<i>Handling</i> (CCH) dan menghubungi kantor pos wilayah tujuan
11	Selasa, 06 Februari 2018	Merapihkan data-data yang telah ter- <i>update</i> kirimannya dengan status kiriman.
12	Rabu, 07 Februari 2018	Mengirim kembali data kiriman kepada mitra korporat yang sudah terkirim maupun tidak.
13	Kamis, 08 Februari 2018	Terlibat acara <i>Gathering Business Online</i> dengan tugas filtering data transaksi bulanan.
14	Jumat, 09 Februari 2018	Terlibat acara <i>Gathering Business Online</i> dengan tugas filtering data transaksi bulanan.
15	Senin, 12 Februari 2018	<i>Track and Trace</i> , mengonfirmasi kedatangan peserta <i>business online</i> untuk acara <i>Gathering</i> .
16	Senin, 13 Februari 2018	<i>Track and Trace</i> , mengonfirmasi kedatangan peserta <i>business online</i> untuk acara <i>Gathering</i> .
17	Rabu, 14 Februari 2018	Menerima data dari loket pelayanan. Dan mengelompokkan data pelanggan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa Pos Indonesia, lalu dikelompokkan menurut kota kirim dan nama pengirim.
18	Kamis, 15 Februari 2018	Mengolah data ritel tersebut sesuai jumlah kuantitas barang dan menghitung total bea kirimnya per nama pengirim.
19	Senin, 19 Februari 2018	Mengelompokkan data pelanggan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa Pos Indonesia, lalu dikelompokkan menurut kota

		<p> kirim dan nama pengirim.</p>
20	Selasa, 20 Februari 2018	<p>Mengelompokkan data pelanggan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa Pos Indonesia, lalu dikelompokkan menurut kota kirim dan nama pengirim dan mengolah data ritel tersebut sesuai jumlah kuantitas barang dan menghitung total bea kirimnya per nama pengirim.</p>
21	Rabu, 21 Februari 2018	<p><i>Follow up</i> pelanggan penerima kiriman <i>by WhatsApp</i> ataupun <i>email</i>. Serta menerima komplain pelanggan bila kiriman belum sampai ke tempat tujuan. Dan Melacak kiriman menggunakan <i>Customer Complaint Handling</i> (CCH) dan menghubungi kantor pos wilayah tujuan</p>
22	Kamis, 22 Februari 2018	<p>Mengelompokkan data pelanggan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa Pos Indonesia, lalu dikelompokkan menurut kota kirim dan nama pengirim dan mengolah data ritel tersebut sesuai jumlah kuantitas barang dan menghitung total bea kirimnya per nama pengirim.</p>
23	Jumat, 23 Februari 2018	<p>Evaluasi pekerjaan dengan Ibu Dwi Astuti selaku pembimbing PKL di bagian <i>Customer service</i> penjualan korporat & ritel. Serta perpisahan dengan para karyawan PT pos Indonesia (Persero) Jakarta Timur, khususnya Divisi Penjualan.</p>

Lampiran 6 Lembar Absensi PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
 FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawasungai Muka, Jakarta 13220
 Telepon: (021) 47212274/706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.unj.ac.id



DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN SKS

Nama : Khimatun Lutfiana
 No. Registrasi : 8135150787
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT. Pos Indonesia Jakarta Timur
 Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu, 24 Januari 2018	1. fussy	
2.	Kamis, 25 Januari 2018	2. fussy	
3.	Jumat, 26 Januari 2018	3. fussy	
4.	Senin, 29 Januari 2018	4. fussy	
5.	Selasa, 30 Januari 2018	5. fussy	
6.	Rabu, 31 Januari 2018	6. fussy	
7.	Kamis, 1 Februari 2018	7. fussy	
8.	Jumat, 2 Februari 2018	8. fussy	
9.	Senin, 5 Februari 2018	9. fussy	
10.	Selasa, 6 Februari 2018	10. fussy	
11.	Rabu, 7 Februari 2018	11. fussy	
12.	Kamis, 8 Februari 2018	12. fussy	
13.	Jumat, 9 Februari 2018	13. fussy	
14.	Senin, 12 Februari 2018	14. fussy	
15.	Selasa, 13 Februari 2018	15. fussy	


KONTOR
 Jakarta, 25 Februari 2018
 Penilai,


POS
 JAKARTA

USADA
 (NIP/POS 080205747)

Catatan:
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 7 Lembar Absensi PKL



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.ic.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
 SKS

Nama : Khimatun Lutfiana
 No. Registrasi : 8135150787
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT POS Indonesia Jakarta Timur
 Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu, 14 Februari 2018	1. <i>PLUB</i>	
2.	Kamis, 15 Februari 2018	2. <i>PLUB</i>	
3.	Senin, 19 Februari 2018	3. <i>PLUB</i>	
4.	Selasa, 20 Februari 2018	4. <i>PLUB</i>	
5.	Rabu, 21 Februari 2018	5. <i>PLUB</i>	
6.	Kamis, 22 Februari 2018	6. <i>PLUB</i>	
7.	Jumat, 23 Februari 2018	7. <i>PLUB</i>	
8.	8.	
9.	9.	
10.	10.	
11.	11.	
12.	12.	
13.	13.	
14.	14.	
15.	15.	

KANTOR POKOK
 Jakarta, 23 Februari 2018
 Penilai,

 POS INDONESIA
 JAKARTAS
 USADA
 (.....NIPROS.080900747.....)

Catatan:
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan menhubungi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 8 Penilaian PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)
..... SKS

Nama : Khimatun Lutfiana
No.Registrasi : 8195150787
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tempat Praktik : PT POS Indonesia Jakarta Timur
Alamat Praktik/Telp :

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian : Skor Nilai Bobot 86-100 A 4 81-85 A- 3,7 76-80 B+ 3,3 71-75 B 3,0 66-70 B- 2,7 61-65 C+ 2,3 56-60 C 2,0 51-55 C- 1,7 46-50 D 1 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{935}{10 \text{ (sepuluh)}} = 93,5$ Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>94</td> <td>Sebilangan Bulat (A)</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	94	Sebilangan Bulat (A)	Angka bulat	huruf
94	Sebilangan Bulat (A)						
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	95					
3	Sikap dan Kepribadian	95					
4	Kemampuan Dasar	95					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	90					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90					
8	Aktivitas dan Kreativitas	90					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95					
10	Hasil Pekerjaan	95					
Jumlah		935					

Jakarta, 23 Februari 2018
Penilai

POS INDONESIA
JAKARTA
USRDA
NIPPOS : 869285747

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 9 Jadwal Waktu PKL

JADWAL KEGIATAN PKL

FAKULTAS EKONOMI – UNJ TAHUN AKADEMIK 2017/2018

No	Kegiatan	Des	Jan	Feb	Nov	Des
1.	Kontak dengan Intansi / Perusahaan untuk Penempatan Praktek Kerja Lapangan					
2.	Surat Permohonan PKL ke Instansi / Perusahaan					
3.	Pelaksanaan Program PKL					
4.	Penulisan Laporan PKL					
5.	Penyerahan Koreksi Laporan PKL					
6.	Koreksi Laporan PKL					
7.	Penyerahan koreksi Laporan PKL					
8.	Batas akhir penyerahan laporan PKL					
9.	Sidang PKL					

Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan Praktikan Saat Perpisahan PKL

