

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Proyek Akhir.....	3
1.4.1 Tujuan Umum.....	3
1.4.2 Tujuan Khusus.....	3
1.5 Manfaat Proyek Akhir.....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BABII GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	6
2.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia .....	6
2.1.1 Sejarah PT Pos Indonesia.....	6
2.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia .....	8
2.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan.....	9
2.1.4 Susunan Struktur Organisasi PT Pos Indonesia.....	11
2.1.5 Bentuk Logo dan Makna Logo .....	13

2.2	Gambaran Umum Bagian <i>Customer Service</i> Kantor pos surabaya selatan 60400 .....	15
2.1.1	Struktur Organisasi Bagian <i>Customer Service</i> Kantor pos surabaya selatan 60400 .....	15
2.1.2	Lokasi dan Tempat Kerja Praktek .....	15
2.1.3	Denah Ruangan Bagian <i>Customer Service</i> .....	16
<b>BAB III</b>	<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>18</b>
3.1	Kepuasan Pelanggan .....	18
3.1.1	Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	19
3.1.2	Menetapkan Harga .....	21
3.2	MICROSOFT <i>ACCESS</i> 2007.....	24
3.2.1	Mengenal Element Dasar pada <i>Access</i> 2007.....	24
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>29</b>
4.1	Prosedur Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia .....	31
4.1.1	Membuka Form Pengiriman .....	34
4.1.2	Pengisian Form Pengiriman .....	36
4.2	Pelacakan Barang Melalui Aplikasi <i>Website</i> PT Pos Indonesia .....	38
4.2.1	Melakukan Pelacakan dengan Aplikasi <i>Integrated Postal Operations System</i> (i-POS) .....	40
4.2.2	Pelacakan Barang Melalui <i>Website</i> PT Pos Indonesia .	44
4.3	Membuat data Tarif Menggunakan <i>Microsoft Access</i> 2007. ....	48
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>65</b>
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran .....	67

DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN .....	69



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia.....	11
Gambar 2. 2 Logo PT Pos Indonesia .....	14
Gambar 2. 3 Denah Ruangan Customer Service.....	16
Gambar 3. 1 Office Button.....	25
Gambar 3. 2 Tab Home .....	27
Gambar 3. 3 Tab Create .....	28
Gambar 3. 4 <i>External Data</i> .....	28
Gambar 4. 1 Alur pengiriman barang di loket .....	33
Gambar 4. 2 Tampilan aplikasi kiriman IPOS(loket individu) .....	35
Gambar 4. 3 Menu utama aplikasi i-POS.....	35
Gambar 4. 4 Tampilan menu utama transaksi loket individu .....	37
Gambar 4. 5 Tampilan transaksi surat kiriman kilat khusus.....	38
Gambar 4. 6 Tampilan resi ( tanda bukti kiriman).....	39
Gambar 4. 7 Tampilan Menu Start.....	40
Gambar 4. 8 Tampilan awal Aplikasi i-Pos lacak kiriman .....	41
Gambar 4. 9 Tampilan nomor <i>barcode</i> .....	42
Gambar 4. 10 Tampilan kolom <i>barcode</i> .....	42
Gambar 4. 11 Aplikasi sedang <i>loading</i> untuk proses.....	43
Gambar 4. 12 Tampilan hasil lacak.....	44
Gambar 4. 13 Tampilan <i>start</i> menu .....	45
Gambar 4. 14 Tampilan <i>Address Bar</i> .....	45
Gambar 4. 15 Tampilan awal <i>website</i> posindonesia.co.id .....	46

Gambar 4. 16 Tampilan Resi ( Bukti Terima Kiriman).....	46
Gambar 4. 17 Tampilan nomor resi yang akan dilacak .....	47
Gambar 4. 18 Tampilan hasil lacak.....	47
Gambar 4. 19 Daftar Harga Manual.....	48
Gambar 4. 20 Alur Pembuatan Aplikasi Tarif Kilat Khusus .....	49
Gambar 4. 21 Tampilan Data Tarif Pada Adobe Reader .....	50
Gambar 4. 22 Tampilan langkah penyimpanan ke bentuk text.....	51
Gambar 4. 23 Tampilan setelah dalam bentuk text pada notepad.....	51
Gambar 4. 24 Tampilan Data Tarif setelah di Tab.....	52
Gambar 4. 25 Tampilan Saat akan melakukan Import data dari text.....	53
Gambar 4. 26 Tampilan saat memilih file text tarif .....	54
Gambar 4. 27 Tampilan Setelah data di Import .....	54
Gambar 4. 28 Tampilan awal Microsoft Access 2007 .....	55
Gambar 4. 29 Tampilan Access saat melakukan Import data .....	56
Gambar 4. 30 Tampilan Get External Data .....	57
Gambar 4. 31 Tampilan Saat Pencarian File Excel.....	57
Gambar 4. 32 Tampilan saat melakukan import data .....	58
Gambar 4. 33 Tampilan Import Spreadsheet Wizard.....	58
Gambar 4. 34 Tampilan saat Menentukan yang menjadi first row .....	59
Gambar 4. 35 Tampilan Field Option .....	59
Gambar 4. 36 Tampilan saat Menentukan Primary Key .....	60
Gambar 4. 37 Tampilan langkah terakhir import data .....	61
Gambar 4. 38 Tampilan Cara Membuat Form .....	61
Gambar 4. 39 Tampilan melakukan design view .....	62

Gambar 4. 40 Tampilan Form Design View .....	63
Gambar 4. 41 Tampilan pemberian button .....	63
Gambar 4. 42 Tampilan setelah pemberian warna.....	64
Gambar 4. 43 Tampilan akhir Form.....	64



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4. 1 Rincian Kegiatan Selama Proyek Akhir .....	29
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
lampiran 1. Biodata Penulis.....	69
Lampiran 2. Surat Balasan Perusahaan.....	70
Lampiran 3. kartu bimbingan praktek.....	70
Lampiran 4. Garis Besar Rencana Kerja Mingguan.....	72
Lampiran 5. Kehadiran Kerja Praktek.....	73
Lampiran 6. Log Harian Dan Perubahan Acuan Kerja.....	75





