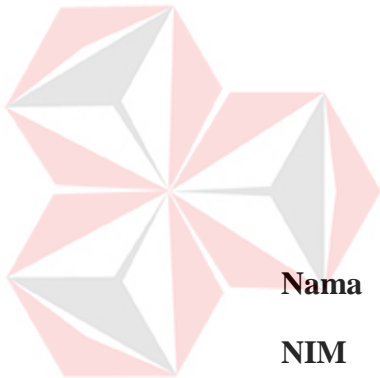


**PROSEDUR PENGAWASAN TRANSAKSI HARIAN AGEN DAN
KANTOR CABANG PADA PT POS INDONESIA (PERSERO)
SURABAYA SELATAN**

PROYEK AKHIR



Nama : VENY NOVIANSAH

NIM : 11.39015.0003

Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

SEKOLAH TINGGI

MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER

SURABAYA

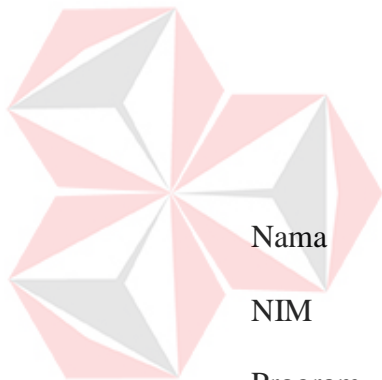
2014

**PROSEDUR PENGAWASAN TRANSAKSI HARIAN AGEN DAN
KANTOR CABANG PADA PT POS INDONESIA (PERSERO)
SURABAYA SELATAN**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Ahli Madya Komputer



Oleh:

UNIVERSITAS
Dinamika

Nama : VENY NOVIANSAH
NIM : 11.39015.0003
Program : DIII (Diploma Tiga)
Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

SEKOLAH TINGGI

MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER

SURABAYA

2014

*Berkarya diawali dari mencoba
Kesuksesan diawali dari usaha*



UNIVERSITAS
Dinamika

**PROSEDUR PENGAWASAN TRANSAKSI HARIAN AGEN DAN
KANTOR CABANG PADA PT POS INDONESIA (PERSERO)
SURABAYA SELATAN**

dipersiapkan dan disusun oleh

Veny Noviansah

NIM : 11.39015.0003

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji
pada: 18 Juni 2013

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Pembimbing

I. **Marva Mujavana, S.S., M.M.**

NIDN. 0727038201

II. **Agus Subiantoro**

NIPPOS. 96313214

Penguji

I. **Titik Lusiani, M.Kom., OCP**

NIDN. 0714077401

II. **Ristanti Akseptori, S.S., M.M.**

NIDN. 0717028601


The image shows handwritten signatures and stamps. On the right, there is a blue stamp from 'KANTOR POS POS INDONESIA SURABAYA SELATAN' with a globe icon. Below it, there is a blue stamp from 'STIKOM' (Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer) with a gear icon. The signatures are in black ink.

Proyek akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer


The image shows a handwritten signature in black ink over a blue circular stamp. The stamp contains the text 'STIKOM' and 'SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER SURABAYA'.

Titik Lusiani, M.Kom., OCP

Kepala Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan benar, bahwa Laporan Proyek Akhir ini adalah asli karya saya, bukan plagiat baik sebagian maupun apalagi keseluruhan. Karya atau pendapat orang lain yang ada dalam Laporan Proyek Akhir ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya tindakan plagiat pada Laporan Proyek Akhir ini, maka saya bersedia untuk dilakukan pencabutan terhadap gelar Ahli Madya yang telah diberikan kepada saya



Surabaya, Juni 2014



Veny Noviansah

UNIV
Dinamika

ABSTRAK

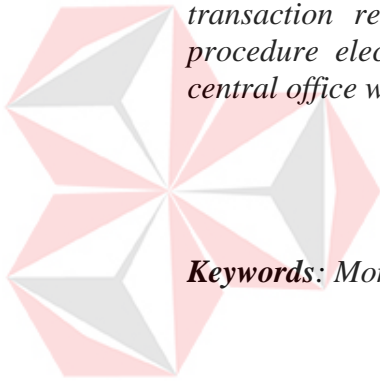
Pengawasan transaksi harian Agen dan Kantor Pos Cabang sangat penting untuk menghindari kesalahan transaksi yang dilakukan oleh Agen dan Kantor Cabang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami Penerapan prosedur pengawasan transaksi harian Kantor Cabang dan Agen pada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen Pos di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan. Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini yaitu melalui studi observasi dengan mempelajari dan menangani pekerjaan secara langsung mengenai prosedur pengawasan transaksi agen dan Kantor Cabang. Prosedur pengawasan yaitu dengan mengoreksi laporan transaksi harian dari agen dan kantor cabang. Agen dan Kantor Cabang setiap harinya melayani transaksi pembayaran pajak negara, angsuran kredit, pengiriman surat, pengiriman paket, pengiriman uang (*wessel*) yang setiap harinya harus disetor untuk diperiksa. Maksud dari pemeriksaan tersebut adalah untuk melakukan validasi dengan mencocokkan data dari setiap laporan transaksi harian yang disetor oleh agen pos dan kantor cabang dengan data nasional yang berada di website kantor pos pusat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode prosedur pengawasan yang di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan adalah secara manual dan elektronik. Prosedur pengawasan secara manual yaitu mencocokkan laporan transaksi hariandengan neraca penerimaan dan prosedur pengawasan secara Elektronik yaitu dengan mencocokkan laporan transaksi harian menggunakan website Kantor pusat.

Kata kunci : Pengawasan, Pelayanan, Prosedur

ABSTRACT

Supervision of daily transactions of Agents and Branch Offices is critical to avoid transaction errors conducted by Agents and Branch Office. This study aims to understand the application of daily transaction monitoring procedures of Branches and Agencies in the Oversight Service and Post Agent Monitoring Affairs in PT Pos Indonesia (Persero) South Surabaya. The method used in this report is through the study observation by studying and handling directly of the work. Control procedures is done by correcting the daily transaction reports of agents and branch offices. Agencies and Branch Offices daily serve state tax payment transactions, installment credit, letter delivery, parcel delivery, sending money (Wessel) that must be paid for inspection every day. The intent of the inspection is to perform validation by comparing the data from each daily transaction reports paid by postal agents and branch offices with national data residing in the central post office website. The results showed that the method of supervision procedures in PT Pos Indonesia (Persero) is done manually and electronically. Monitoring procedure manually, match daily reports with transaction receipts and balance control procedures. While for monitoring procedure electronically is done by matching daily reports transaction using central office website

Keywords: *Monitoring, Services, Procedures*



UNIVERSITAS
Dinamika

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang dengan rahmat dan inayah-nya, laporan Proyek Akhir ini telah selesai penulis susun dengan baik dan merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Diploma III Komputerisasi Perkantoran Dan Kesekretariatan STIKOM Surabaya.

Laporan ini penulis susun berdasarkan hasil tugas Proyek Akhir pada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen Kantor Pos Surabaya Selatan yang dilaksanakan dari tanggal 01 Maret 2014 sampai dengan 31 Mei 2014. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua yang memberi dukungan dan do'a sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan laporan dengan lancar.
2. Marya Mujayana, S.S., M.M. sebagai pembimbing dalam pelaksanaan dan pembuatan laporan Proyek Akhir.
3. Hadi Sispratiwang Sari sebagai Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) PT Pos Indonesia (Persero) yang telah memberikan referensi tempat untuk melakukan Kerja Praktek.
4. Ibu Melly, Bapak Cahyo, Ibu Lilik dan Bapak Wigih sebagai Staf bagian Pengawasan dan Pelayanan Luar dan Agen Kantor Pos Surabaya Selatan yang telah memberikan kemudahan ketika akan melakukan Kerja Praktek.
5. Agus Subianto sebagai pembimbing penulis saat melaksanakan Kerja Praktek di bagian Pengawasan dan Pelayanan Luar dan Agen PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan.

6. Ibu Titik Lusiani, M.Kom., OCP sebagai Kaprodi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah memberikan ijin Kerja Praktek.
7. Ibu Titik Lusiani dan Ibu Ristanti Akseptori sebagai dosen penguji saat Pelaksanaan Sidang Proyek Akhir.
8. Sahabat saya Tri, Lely, Zhora, Dini, Dewangga yang selalu memberi semangat untuk membuat dan menyelesaikan laporan Proyek Akhir.
9. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya penulisan laporan Proyek Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan waktunya untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat mendapatkan tambahan ilmu dan informasi.

Penulis mengharapkan masukan, saran serta kritik untuk lebih menyempurnakan dalam penulisan laporan selanjutnya, besar harapan penulis agar laporan ini bisa dimanfaatkan untuk pembaca sebagai tambahan ilmu dalam mempelajari bagaimana laporan Proyek Akhir dan cara penulisannya. Mohon maaf sebesar-besarnya penulis sampaikan jika ada kekurangan dalam penulisan.

Surabaya, 18 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	5
2.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia (Persero)	5
2.2 Gambaran Umum Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen pada PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan	17
BAB III LANDASAN TEORI	20
3.1 Pengawasan	20
3.2 Prosedur Perkantoran	24
3.3 Pelayanan Prima	25

	Halaman
3.4 Administrasi.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Metode Pelaksanaan.....	33
4.2 Metode Penulisan	33
4.3 Hasil dan pembahasan	34
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Garis Besar Kegiatan/Pekerjaan Peserta Kerja Praktek.....	33
Tabel 4.2 Kantor Pos Cabang Surabaya Selatan.....	36
Tabel 4.3 Agen Pos Surabaya Selatan.....	37



UNIVERSITAS
Dinamika

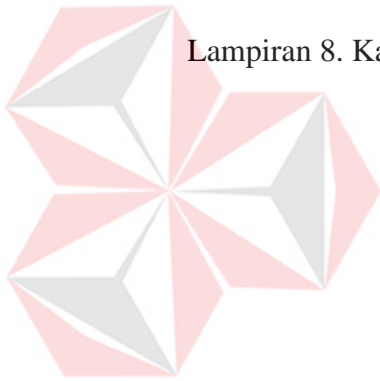
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 PT Pos Indonesia (Lama).....	8
Gambar 2.2 Logo Pos Indonesia.....	9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero).....	10
Gambar 2.4 Layanan Pos Express.....	11
Gambar 2.5 Layanan Surat Pos Biasa (Standar).....	11
Gambar 2.6 Layanan Paket Pos.....	12
Gambar 2.7 Layanan Pos Kilat Khusus.....	12
Gambar 2.8 Layanan Express Mail Service.....	13
Gambar 2.9 Layanan Admail Pos.....	13
Gambar 2.10 Layanan Filateli.....	14
Gambar 2.11 Jasa Keuangan (Pospay).....	14
Gambar 2.12 Jasa Keuangan (Wesel Pos).....	15
Gambar 2.13 Denah Ruang Kerja PPLA.....	19
Gambar 4.1 <i>Document Flow</i> Pengawasan Transaksi Harian.....	35
Gambar 4.2 <i>SOPP</i> dan <i>i-POS</i>	38
Gambar 4.3 Kantong yang masih di segel.....	38
Gambar 4.4 Map yang berisi <i>SOPP</i> dan <i>i-POS</i>	39
Gambar 4.5 Kantong yang telah diurutkan.....	39
Gambar 4.6 Surat Kilat Khusus.....	40
Gambar 4.7 Paket Kilat Khusus.....	41
Gambar 4.8 Express Dokumen Regional.....	41
Gambar 4.9 Express Dokumen Nasional.....	42
Gambar 4.10 Neraca Penerimaan.....	42

	Halaman
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Pertama.....	43
Gambar 4.12 Tampilan untuk Login.....	44
Gambar 4.13 Tampilan Setelah Login.....	45
Gambar 4.14 Pilih Laporan Transaksi.....	45
Gambar 4.15 Tampilan Setelah di Klik.....	46
Gambar 4.16 Pilih Rekapitulasi KPRK.....	46
Gambar 4.17 Mengisi nama Wilpos.....	47
Gambar 4.18 Mengisi nama Kantor.....	48
Gambar 4.19 Pilih Tanggal Awal dan Akhir.....	49
Gambar 4.20 Tampilan <i>SOPP</i>	49
Gambar 4.21 Rekapitulasi di <i>Microsoft Excel</i> yang masih kosong.....	50
Gambar 4.22 Rekapitulasi <i>SOPP</i>	51
Gambar 4.23 Hasil Rekapitulasi Kantor Cabang.....	53
Gambar 4.24 Hasil Rekapitulasi Kantor Cabang.....	54
Gambar 4.25 Hasil Rekapitulasi Agen Pos.....	55
Gambar 4.26 Hasil Rekapitulasi Agen Pos.....	56
Gambar 4.27 Hasil Rekapitulasi <i>SOPP</i>	57
Gambar 4.28 Rekapitulasi N2/N2C.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Ruang kerja staf PPLA	63
Lampiran 2. Ruang Kerja Manajer PPLA.....	64
Lampiran 3. Surat Balasan PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan.....	65
Lampiran 4. Form KP 5	65
Lampiran 5. Form KP 6	65
Lampiran 6. Form KP 7	80
Lampiran 7. Kartu Bimbingan (Tampilan Depan).....	83
Lampiran 8. Kartu Bimbingan.....	84



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam dunia bisnis adanya hubungan kerjasama adalah hal yang sangatlah dibutuhkan, adanya relasi bisnis memudahkan perusahaan untuk tetap eksis dalam menjalankan kegiatan bisnisnya dengan lancar dan mudah. Relasi dalam berbisnis bisa dijadikan sebagai target pasar dari produk yang diluncurkan dan dapat pula menjadi distributor dalam memasarkan produk yang dibuat atau bahkan membantu dalam proses menghasilkan pendapatan ke dalam perusahaan.

Membangun hubungan yang harmonis dengan relasi atau partner kerja hendaklah dilakukan dengan transparan, penuh keterbukaan karena kejujuran adalah modal utama yang harus dibangun untuk mendapatkan kepercayaan. Penyebaran informasi secara menyeluruh sangat diperlukan dalam manajemen relasi yang berada “satu atap” dengan perusahaan, sehingga dapat meminimalisir kesalahpahaman yang terjadi ketika dalam melaksanakan kegiatan bisnis tersebut.

PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan ini mengatur relasinya dengan sangat baik, menggunakan prosedur pengawasan yang menyeluruh kepada setiap relasi yang terkait di wilayah Surabaya Selatan. Komunikasi kepada relasi selalu terjalin sehingga dalam menangani permasalahan pelanggan pun dapat berjalan cepat. Terdapat 2 macam relasi yang berada satu manajemen dengan PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan, yakni:

- a. Kantor Pos Cabang (KPC) yang berada di wilayah Surabaya Selatan

- b. Agen Pos (Orang yang bermitra dengan kantor pos) di wilayah Surabaya Selatan.

Keduanya memiliki tanggung jawab besar dalam setiap laporan transaksi setiap hari untuk setor kepada Kantor Pos Pusat II, Surabaya Selatan. Baik Kantor Pos Cabang maupun Agen Pos wajib menyerahkan hasil dari transaksi *System Online Payment Point (SOPP)* dan *integrated Postal Operation Sytem (i-POS)* kepada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen Pos (PPLA). PPLA adalah salah satu divisi yang berada di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan yang membawahi langsung Kantor Pos Cabang dan Agen Pos, dan menangani secara langsung sosialisasi dan perekrutan Agen Pos. Laporan ini membahas bagaimana melakukan pengawasan terhadap Kantor Pos Cabang dan Agen Pos serta prosedur dalam menangani laporan transaksi harian yang telah disetorkan oleh Kantor Pos Cabang dan Agen Pos. Dengan adanya pengawasan yang menyeluruh dan telah memiliki prosedur dalam melaksanakan pengawasan tersebut maka kesalahan yang timbul dapat segera diantisipasi dengan segera dan kegiatan bisnis yang dilaksanakan berjalan dengan lancar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan bahwa masalah yang ada pada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen (PPLA) yaitu: Bagaimana prosedur pengawasan transaksi harian Agen dan Kantor Pos Cabang pada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan?

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah di atas dibuat pembatasan masalah agar lebih fokus yaitu hanya membahas mengenai prosedur pengawasan Transaksi Harian Agen dan Kantor Pos Cabang pada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan. Transaksi harian meliputi:

- a. Surat dan Paket
- b. Jasa Keuangan

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah dapat memahami dan mengimplementasikan prosedur transaksi Agen dan Kantor Pos Cabang di bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen (PPLA).

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini bertujuan untuk memperjelas seluruh isi laporan yang terdiri dari pokok bahasan yang diperjelas dengan sub-sub pokok bahasan, sistematika penulisan yang terdapat pada penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Pada Bab II menjelaskan gambaran umum perusahaan tentang sejarah, lokasi perusahaan, Visi dan Misi serta PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan.

BAB III LANDASAN TEORI

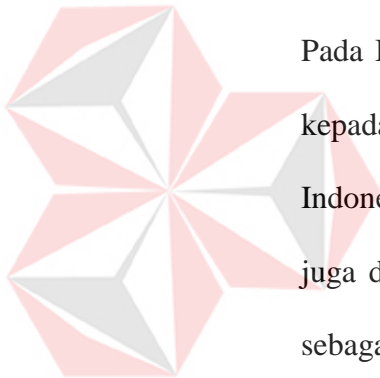
Pada Bab III menjelaskan Landasan teori yang digunakan sebagai acuan, yaitu mengenai Pengawasan, Administrasi, dan Pelayanan serta rincian tugasnya sehingga dapat digunakan sebagai referensi dalam penyusunan proyek akhir ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV menjelaskan hasil dan pembahasan tentang Prosedur Pengawasan Transaksi Harian Agen dan Kantor Cabang secara manual dan Elektronik.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V berisi tentang kesimpulan dan saran yang diajukan penulis kepada Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen Pos PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan, sebagai bahan perbandingan dan juga diperuntukkan bagi semua peserta proyek akhir yang akan datang sebagai bahan pembelajaran.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia (Persero)

Berawal dari gagasan, kemudian berkembang seiring kebutuhan, gagasan untuk memperlancar arus surat menyurat selama era kolonial Belanda telah diwujudkan oleh gubernur jenderal *G.W. Baron* dengan mendirikan kantor pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1946. 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 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 pengambilan alih kantor pos PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT 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 prp Tahun 1960. Berdasarkan UU tersebut semua perusahaan yang modal keseluruhannya merupakan kekayaan Negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari kekayaan Negara maupun karena nasionalisasi, nebjadi 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) dikelompokan menjadi 3 status yaitu : Perusahaan jawatan (perjan), perusahaan umum (Perum), dan Perusahaan Perseroan (Persero).

Selanjutnya status PN Pos dan Giro di ubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasarakan PP No.24 tahun 1978. Kemudian ditetapkan PP No.3 Tahun 1983 yang mengatur tata cara pengawasan dan pembinaan Perjan, Perum, dan Persero. Unutk 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.

2.1.1 Visi, Misi, dan Motto PT Pos Indonesia

PT Pos Indonesia mempunyai Visi Menjadi perusahaan pos terpercaya dan untuk mewujudkan Visi tersebut PT Pos Indonesia mempunyai Misi sebagai berikut:

- 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.

2.1.2 Logo PT Pos Indonesia (Persero)

Logo PT Pos Indonesia (Lama) dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 PT Pos Indonesia (Lama)

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

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.

Logo PT Pos Indonesia (Baru) dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Logo Pos Indonesia

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

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 6 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 banyak berwarna hijau, coklat, biru.

Tulisan dengan tipografi bold : POS INDONESIA, adalah nama perusahaan dengan identitas Negara, berada dibawah 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.

2.1.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan

Struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan dapat dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan

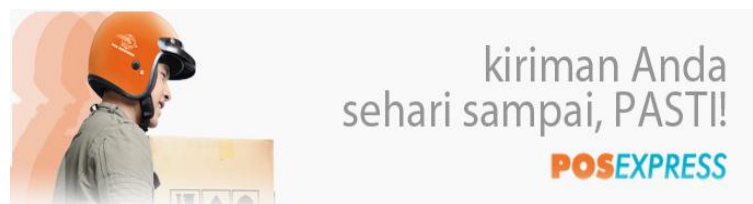
2.1.4 Produk PT Pos Indonesia (Persero)

Dalam melayani masyarakat PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai beberapa produk sebagai berikut:

A. Surat dan Paket

1. Pos *Express*

Layanan Pos *Express* dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4 Layanan Pos *Express*

POS *EXPRESS*, layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat, mudah dilacak dengan harga kompetitif. Kami jamin penyerahan kiriman POS *EXPRESS* maksimal sehari sampai, PASTI.

2. Surat Pos Biasa (Standar)

Layanan Surat Pos Biasa dapat dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5 Layanan Surat pos Biasa (Standar)

Layanan pengiriman pesan dan barang secara impresif untuk semua lapisan masyarakat.

3. Paket Pos

Layanan Paket Pos dapat dilihat pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6 Layanan Paket pos

Jenis layanan PAKET POS :

- a. Paketpos standar dalam negeri
- b. Paketpos standar luar negeri
- c. Paketpos kilat khusus
- d. Paketpos perlakuan khusus

4. Pos Kilat Khusus

Layanan Pos Kilat Khusus dapat dilihat pada Gambar 2.7.

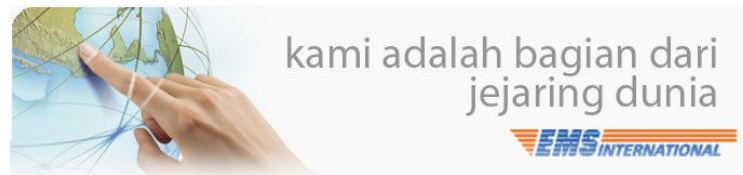


Gambar 2.7 Layanan Pos kilat Khusus

POS KILAT KHUSUS, sebagai pilihan tepat untuk pengiriman Surat pos (Dokumen, Surat, Warkatpos, Kartupos, Barang Cetak, Surat Kabar, Sekogram dan Bungkusan Kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia.

5. *Express Mail Service (EMS)*

Layanan *Express Mail Service* dapat dilihat pada Gambar 2.8.



Gambar 2.8 Layanan *Express Mail Service*

EMS sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen dan barang ke luar negeri.

6. *Admail Pos*

Layanan *Admail Pos* dapat dilihat pada Gambar 2.9.



Gambar 2.9 Layanan *Admail Pos*

ADMAIL POS adalah layanan pengelolaan essential mail, advertising mail, Hybrid Mail dan direct mail lainnya.

ADMAIL POS berpengalaman dalam mendukung berbagai aktivitas usaha, baik di bidang telekomunikasi (INDOSAT, TELKOM), Perbankan (Bank Muamalat, Bank Btpn, Bank BTN), COURTS, CIGNA, AIG LIPPO, BAF, Organisasi massa, organisasi politik atau sebagai agen pembangunan dalam mendukung program pemerintah, selain bekerjasama dengan berbagai kalangan usaha dalam pelayanan advertising mail.

7. Filateli

Layanan Filateli dapat dilihat pada Gambar 2.10.



Gambar 2.10 Layanan Filateli

FILATELI adalah hobi mengumpulkan atau mengoleksi dan mempelajari segala hal tentang Prangko dan benda pos lainnya. Bukan sekadar hobi, tetapi aktivitas FILATELI dapat memperluas wawasan dan pengetahuan. FILATELI merupakan salah satu jalan untuk berinvestasi. Untuk keperluan tersebut, Pos Indonesia dengan setia akan menyediakan semua kebutuhan para Filatelis (Kolektor Prangko) dengan memproduksi Prangko dan melayani penjualan benda-benda Filateli Indonesia melalui beberapa Kantor Pos dan Kantor Filateli Jakarta.

B. Jasa Keuangan

1. Pospay

Jasa Keuangan (*Pospay*) dapat dilihat pada Gambar 2.11.



Gambar 2.11 Jasa Keuangan (*Pospay*)

Pembayaran berbagai tagihan dan angsuran dapat Anda lakukan di Kantorpos yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia, dengan layanan

yang lebih lengkap, lebih cepat dan tentunya akan sangat memudahkan transaksi pembayaran. Gunakan **POSPAY** untuk pembayaran tagihan dan angsuran “apapun” secara online di Kantorpos.

2. Wesel Pos

Jasa Keuangan (Wesel Pos) dapat dilihat pada Gambar 2.12.



Gambar 2.12 Jasa Keuangan (Wesel pos)

WESEL POS, layanan transfer uang cepat dalam negeri, dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan :

- a. Jangkauan luas, didukung oleh kantor pos on-line yang tersebar diseluruh Indonesia, sehingga memberikan kemudahan kepada Anda untuk melakukan transfer dan pengambilan uang melalui kantor pos terdekat.
- b. Cepat dan mudah, prosedur transfer yang cepat dan mudah, Anda tinggal mendatangi kantor pos terdekat serta mengisi dan menyerahkan formulir kepada petugas kami, setelah anda menerima slip transfer maka pada saat itu juga transfer uang Anda sudah dapat diambil di kantor pos terdekat. Anda dapat memberitahu secara langsung informasi kiriman kepada penerima atau kami akan sampaikan informasi tersebut melalui surat pos, telpon atau e-mail.
- c. Aman dan handal, tingkat keamanan yang berlapis, dari transaksi setor sampai dengan transaksi pencairan, memberikan kepastian bahwa

transfer uang anda akan kami serahkan kepada orang yang benar-benar berhak menerima.

d. Terlacak, pelacakan kiriman melalui web.

3. Giro Pos

Layanan transaksi keuangan yang berbasis rekening koran sebagai alternatif layanan perbankan dengan jangkauan yang lebih luas dan tersebar di seluruh Indonesia serta terhubung secara real time online untuk penerimaan setoran, penarikan (pembayaran dengan Cek).

Layanan GIROPOS bersifat komprehensif dan dapat digunakan oleh individu atau institusi dengan jaringan yang luas karena dapat dilayani oleh seluruh outlet pos online. Fasilitas Website (*PC Banking*) untuk keperluan cek saldo dan pemindahbukuan bagi pemegang rekening Giropos institusi.

a. Fund Distribution

Layanan penyaluran dana dari perusahaan dan atau lembaga untuk masyarakat (*many to one*) secara *account to cash* atau *account to account*.

b. Bank Channelling

Layanan perbankan yang ada di Kantor Pos, meliputi tabungan (*saving*) dan kredit.

C. Logistik

1. Layanan Kargo

Beberapa jenis layanan kargo yang kami tawarkan :

Point to Point

a. Layanan pengiriman barang dari gudang Pengirim langsung ke gudang Penerima.

- b. Harga dapat dinegosiasikan.

Kargo Pos (Paket Optima)

- a. Solusi untuk kiriman Anda tanpa batasan ukuran dan berat.
- b. Untuk dikirim ke/dari dalam dan luar negeri dengan layanan *Door to Door*, *Door to Port*, *Port to Door*, *Port to Port* sesuai dengan permintaan.
- c. Garansi Asuransi ongkos kirim dan Nilai Barang.
- d. Pengurusan penyelesaian dokumen.
- e. Tarif kompetitif.

2. Layanan Logistik Lainnya

Layanan logistik lainnya yang kami tawarkan antara lain :

- a. *Warehousing*
- b. *Customs Clearance*
- c. *Management Inventory*
- d. *Marking & Labelling / Praposting*
- e. *Tracking*

2.2 Gambaran Umum Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen pada PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan

Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen terletak dilantai 2 PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan. Bagian PPLA terletak disamping ruang Sumber daya Manusia dan memiliki 4 (empat) buah komputer, 2 (dua) buah printer, 1 (satu) telepon, serta fasilitas penunjang lainnya.

2.2.1 Tanggung Jawab Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen pada PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan.

Tugas dan tanggung jawab bagian PPLA adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian pengawasan pelayanan luar dan agen pos di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

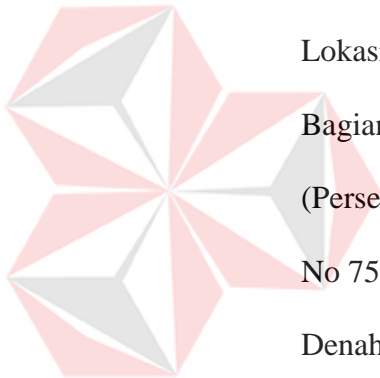
2.2.2 Lokasi dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek

Lokasi dan Tempat:

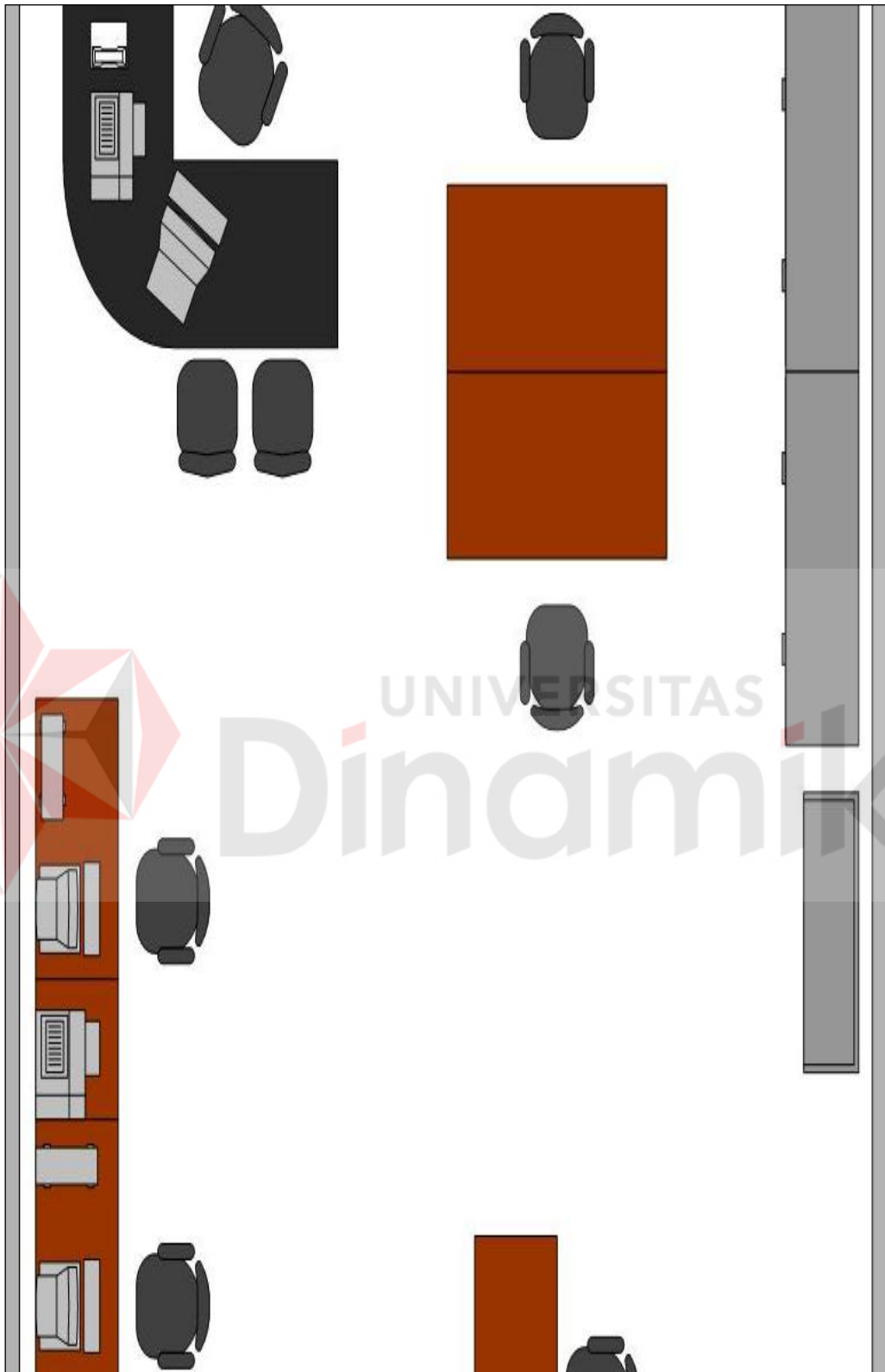
Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen Pos PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan terletak di lantai 2 di Jalan Jemur Andayani No 75.

Denah Ruang Kerja pada Bagian Pelayanan Pengawasan Luar dan Agen

Pos dapat dilihat pada Gambar 2.13



UNIVERSITAS
Dinamika



Gambar 2.13 Denah Ruang Kerja PPLA

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pengawasan

Menurut Ernie dan Saefullah dalam Sembiring (2008), mendefinisikan pengawasan merupakan proses menetapkan ukuran kinerja dalam pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan tersebut. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006: 303), menyatakan bahwa pengawasan merupakan sebagai proses pemantauan kinerja karyawan berdasarkan standar untuk mengukur kinerja, memastikan kualitas atas penilaian kinerja dan pengambilan informasi yang dapat dijadikan umpan balik pencapaian hasil yang dikomunikasikan ke para karyawan.

3.1.1 Fungsi Pengawasan

Pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan memerlukan pengawasan agar perencanaan yang telah disusun dapat terlaksana dengan baik. Pengawasan dikatakan sangat penting karena pada dasarnya manusia sebagai objek pengawasan mempunyai sifat salah dan khilaf. Oleh karena itu manusia dalam organisasi perlu diawasi, bukan mencari kesalahannya kemudian menghukumnya, tetapi mendidik dan membimbingnya. Menurut Husnaini (2001:400), tujuan pengawasan adalah sebagai berikut:

- a. Menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, dan hambatan.

- b. Meningkatkan kelancaran operasi perusahaan seperti melakukan tindakan koreksi terhadap kesalahan yang dilakukan dalam pencapaian kerja yang baik.

3.1.2 Jenis – Jenis Pengawasan

Menurut Maringan (2004: 62), Pengawasan terbagi 4 yaitu:

- a. Pengawasan dari dalam perusahaan

Pengawasan yang dilakukan oleh atasan untuk mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan oleh perusahaan untuk menilai kemajuan dan kemunduran perusahaan.

- b. Pengawasan dari luar perusahaan

Pengawasan yang dilakukan oleh unit diluar perusahaan untuk kepentingan tertentu.

- c. Pengawasan Preventif

Pengawasan dilakukan sebelum rencana itu dilaksanakan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan/kekeliruan dalam pelaksanaan kerja.

- d. Pengawasan Represif

Pengawasan yang dilakukan setelah adanya pelaksanaan pekerjaan agar hasilnya sesuai dengan yang direncanakan.

3.1.3 Bentuk-bentuk Pengawasan

- a. Pengawasan Pendahulu (*feeforward control, steering controls*).

Dirancang untuk mengantisipasi penyimpangan standar dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum kegiatan terselesaikan. Pengawasan ini akan efektif bila manajer dapat menemukan informasi yang akurat dan tepat waktu tentang perubahan yang terjadi atau perkembangan tujuan.

b. Pengawasan Concurrent (*concurrent control*)

Yaitu pengawasan “Ya – Tidak”, dimana suatu aspek dari prosedur harus memenuhi syarat yang ditentukan sebelum kegiatan dilakukan guna menjamin ketepatan pelaksanaan kegiatan.

c. Pengawasan Umpan Balik (*feedback control, past-action controls*)

Yaitu mengukur hasil suatu kegiatan yang telah dilaksanakan, guna mengukur penyimpangan yang mungkin terjadi atau tidak sesuai dengan standar.

3.1.4 Metode-Metode Pengawasan

Metode-metode pengawasan bisa dikelompokkan ke dalam dua bagian; pengawasan non-kuantitatif dan pengawasan kuantitatif.

a. Pengawasan Non – kuantitatif

Pengawasan Non – kuantitatif tidak melibatkan angka – angka dan dapat digunakan untuk mengawasi prestasi organisasi secara keseluruhan. Teknik – teknik yang sering digunakan adalah:

1. Pengamatan (pengendalian dengan observasi). Pengamatan ditujukan untuk mengendalikan kegiatan atau produk yang dapat diobservasi.
2. Inspeksi teratur dan langsung. Inspeksi teratur dilakukan secara periodic dengan mengamati kegiatan atau produk yang dapat diobservasi.
3. Laporan lisan dan tertulis, laporan lisan dan tertulis dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat disertai dengan feed-back dari bawahan dengan relatif lebih cepat.
4. Evaluasi pelaksanaan

5. Diskusi antara manajer dengan bawahan tentang pelaksanaan suatu kegiatan. Cara ini dapat menjadi alat pengendalian karena masalah yang mungkin ada dapat didiagnosis dan dipecahkan bersama.
6. *Management by Exception* (MBE). Dilakukan dengan memperhatikan perbedaan yang signifikan antara rencana dan realisasi. Teknik tersebut didasarkan pada prinsip pengecualian. Prinsip tersebut mengatakan bahwa bawahan mengerjakan semua kegiatan rutin, sementara manajer hanya mengerjakan semua kegiatan tidak rutin.

b. Pengawasan Kuantitatif

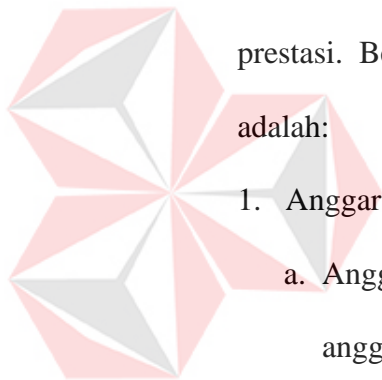
Pengawasan kuantitatif melibatkan angka – angka untuk menilai suatu prestasi. Beberapa teknik yang dapat dipakai dalam pengawasan kuantitatif adalah:

1. Anggaran

- a. Anggaran operasi, anggaran pembelanjaan modal, anggaran penjualan, anggaran kas.
- b. Anggaran khusus, seperti *planning programming, bud getting system* (PBS), *zero base budgeting* (ZBB), dan *human resource accounting* (HRA).

2. Audit

Internal Audit membantu semua anggota manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab mereka dengan cara mengajukan analisis, penilaian, rekomendasi dan komentar mengenai kegiatan mereka.



3.2 Prosedur Perkantoran

Menurut Nuraida (2014:43) Prosedur merupakan dari rencana kantor. Jenis-jenis rencana meliputi misi, tujuan, strategi, kebijaksanaan, peraturan, program, dan anggaran. Strategi merupakan tujuan dasar jangka panjang yang member arah bagi aktivitas perusahaan dan menjadi dasar pengalokasian sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Sementara kebijaksanaan merupakan pernyataan atau pemahaman umum yang menjadi pedoman bagi manajer dalam membuat keputusan, yang memungkinkan adanya keleluasaan dan pertimbangan. Prosedur terdiri atas rangkaian peraturan yang harus diikuti untuk mencapai tujuan tertentu, akan tetapi peraturan belum tentu merupakan bagian dari prosedur.

3.2.1 Definisi Prosedur

Kegiatan administrasi kantor harus mempunyai pola kerja yang baik yang menunjang pencapaian tujuan organisasi, dengan didukung oleh pencatatan tertulis mengenai langkah – langkah yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan yang dibuat sebelumnya. Prosedur perkantoran atau sistem perkantoran adalah urutan langkah – langkah melakukan suatu pekerjaan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan

- a. Metode – metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas – aktivitas yang akan datang.
- b. Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu.
- c. Pedoman untuk bertindak.

Menurut Moekijat dalam Nuraida (2014:44), istilah metode menunjukkan cara pelaksanaan pekerjaan atas suatu tugas yang terdiri atas satu atau lebih kegiatan yang bersifat tulis menulis oleh seorang pegawai.

3.2.2 Prosedur yang Tertulis

Prosedur kerja dalam setiap kantor hendaknya

- a. Formal, artinya diakui oleh semua orang dalam organisasi.
- b. Sebaiknya tertulis
- c. Selalu terbaru, artinya selalu *up to date* dengan perkembangan organisasi yang aktif dan dinamis.

Pada kenyataannya, masih ada beberapa kantor yang hanya membuat prosedur kerja secara lisan dan belum atau tidak menganggap perlu membuatnya dalam bentuk tulisan. Hal ini dapat mempermudah terjadinya *miscommunication* yang disebabkan oleh perbedaan persepsi antara perancang prosedur dengan pelaksana. Koordinasi kerja akan menjadi lebih sulit sehingga pencapaian tujuan akan terhambat. Oleh karena itu, prosedur kerja sebaiknya dibuat secara tertulis agar tercipta komunikasi yang sebahasa, terutama bagi level bawah yang lebih sering memerlukan pedoman tertulis sebagai patokan dalam bertindak.

3.3 Pelayanan Prima

Pelayanan prima dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan mutu dan keandalan perusahaan tersebut. Perusahaan harus memperhatikan peran pelayanan prima, karena ini merupakan aspek yang sangat penting.

3.3.1 Definisi Pelayanan Prima

Menurut Barata (2003:27) definisi mengenai pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Menurut Wyckop dalam Ruslan (2006: 280) menyatakan bahwa tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Barata (2003:18) menguraikan kata *service* menjadi kata atau kalimat yang diperkirakan akan lebih bermakna sehingga menjadi :

Self awareness: Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar.

Enthusiasm : Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.

Reform : Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

Value : Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.

Impressive : Menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.

Care : Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.

Evaluation : Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Kesimpulan pelayanan prima yang dikemukakan para ahli adalah kepedulian yang tinggi kepada pelanggan, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat.

3.3.2 Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2002:190) menjelaskan bahwa ada tiga macam bentuk layanan, yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang HUMAS, di bidang pelayanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkan agar pelayanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun proses penyebabnya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan.

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah kebawah. Karena ini faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pembuatan atau

pekerjaan. Dalam kenyataan pelayanan ini memang tidak terhindar dari pelayanan lisan, jadi antara pelayanan perbuatan dan pelayanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

3.3.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjaga hubungan baik antara pelanggan dengan perusahaan. Ukuran dalam menjaga kualitas tersebut bukan hanya dari pihak yang melayani tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan.

Menurut Barata (2003:37) menyatakan bahwa terdapat dua jenis kualitas pelayanan, yaitu :

a. Kualitas Layanan Internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi atau perusahaan dengan berbagai kualitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain :

1. Pola manajemen umum organisasi atau perusahaan.
2. Penyediaan fasilitas pendukung.
3. Pembangunan sumberdaya manusia.
4. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
5. Pola insentif.

Jika faktor diatas dikembangkan, loyalitas integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan

yang terbaik diantara mereka. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

b. Kualitas Pelayanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan pada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain :

1. Penyediaan jasa

- a) Pola layanan dan tata cara penyediaan atau pembentukan jasa tertentu.
- b) Pola layanan distribusi jasa.
- c) Pola layanan penjualan jasa.
- d) Pola layanan dalam penyampaian jasa.

2. Penyediaan Barang

- a) Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas.
- b) Pola layanan pendistribusian barang.
- c) Pola layanan penjualan barang.
- d) Pola layanan purna jual.

Keempat jenis layanan diatas dapat kita sebutkan sebagai kinerja pelayanan (*service performance*).

3.4 Administrasi

Menurut Dewi (2011:2), dalam sejarah menunjukkan bahwa bangsa Romawi telah melahirkan ilmu administrasi yang dibudayakan oleh bangsa Eropa

Barat (Eropa Kontinental). Administrasi yang diterapkan di Indonesia adalah hasil adopsi bangsa Belanda yang menjadi salah satu bangsa Eropa Barat. Beberapa Negara memiliki istilah administrasi, misalnya menurut bahasa Italia menggunakan “*amministrazione*”, bahasa Perancis “*administration*”, bahasa Belanda “*administratie*” dan bahasa Inggris “*management*”.

Dari segi etimologis administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (intensif) dan *ministrare (to serve)* yang berarti melayani. Akhirnya diartikan melayani dengan baik.

3.4.1 Definisi Administrasi menurut beberapa para Ahli

Pada saat ini administrasi telah berkembang menjadi cabang ilmu pengetahuan tersendiri yang sejajar dengan ilmu pengetahuan sosial lainnya. Definisi administrasi terus berkembang seiring dengan berkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi.

- a. Menurut Haryadi (2009:1,) ada dua pengertian administrasi, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas, sebagai berikut:
 1. Administrasi dalam arti sempit kegiatan penuyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha.
 2. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan

dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi, pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsure – unsure sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber.

- b. Kallaus dan Keeling (1991:3) dalam Nuraidah (2008:7)

“Administrative office management is the process of planning, organizing and controlling all the information related activities and of leading or directing people to attain the objective of the organization.”

(Manajemen Administrasi Perkantoran adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan dari semua kegiatan yang berkaitan dengan informasi dan memimpin atau mengarahkan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi).

3.4.2 Fungsi Administrasi Kesekretariatan

Jika Administrasi dalam pengertian sempit di sini dimaksudkan ditinjau dari lingkup kerja yang sempit yaitu hanya berkisar pada kegiatan tata usaha perkantoran (*Office Work*) seperti: tulis menulis, pengetikan surat-menyurat (termasuk menggunakan komputer), agenda, kearsipan, pembukuan dan lain sebagainya, maka Administrasi juga erat kaitannya dengan kesekretariatan.

Menurut Sedarmayanti (1997:7) dalam Sedianingsih (2010:7) menjelaskan tujuan dan fungsi administrasi kesekretariatan sebagai berikut:

A. Tujuan Administrasi Kesekretariatan

Tujuan administrasi kesekretariatan mempunyai tujuan antara lain:

1. Memperlancar lalu lintas dan distribusi informasi ke segala pihak baik intern maupun ekstern.
2. Mengamankan rahasia perusahaan atau organisasi.
3. Mengelola dan memelihara dokumentasi perusahaan atau organisasi yang berguna bagi kelancaran pelaksanaan fungsi manajemen. (*Planning, Organizing, Actuating and Controlling*)

B. Fungsi Administrasi Kesekretariatan

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, administrasi kesekretariatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Mengadakan pencatatan dan semua kegiatan manajemen. Hasil pencatatan harus dilakukan menurut suatu sistem yang ditentukan, digunakan sebagai alat pertanggungjawaban dan sebagai sumber informasi. Pencatatan perlu dilakukan dengan tepat guna dan tepat waktu.
2. Sebagai alat pelaksana pusat ketatausahaan.
3. Sebagai pusat dokumentasi

Mengelola warkat merupakan tugas rutin sekretaris, karena setiap hari sekretaris pasti berhadapan dan mengelola warkat ini. Salah satu bentuk pengelolaan warkat adalah penyimpanan warkat. Penyimpanan warkat harus menggunakan manajemen, sehingga lebih dikenal dengan nama Manajemen Kearsipan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Proyek Akhir dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan di Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen (PPLA) di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan yang pelaksanaannya pada:

Tanggal : 01 Maret 2014 – 31 Mei 2014

Peserta : Veny Noviansah

NIM : 11.39015.0003

Dalam pelaksanaan Proyek Akhir yang berlangsung dalam kurun waktu tiga bulan, berikut ini adalah rincian kegiatan atau tugas yang dilakukan selama Kerja Praktek di Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen (PPLA) di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan. Garis Besar Kegiatan/Pekerjaan Peserta Kerja Praktek dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Garis Besar Kegiatan/Pekerjaan Peserta Kerja Praktek

No.	Kegiatan/Pekerjaan
1.	Memeriksa Transaksi Harian Agen dan Kantor Pos Cabang
2.	Rekapitulasi Kwitansi Agen Manual
3.	Menyortir Transaksi Harian diurutkan sesuai nama dari KPC
4.	Mencocokkan Gir-7 dengan SSP
5.	Menyerahkan hasil pemeriksaan ke bagian – bagian terkait

4.2 Metode Penulisan

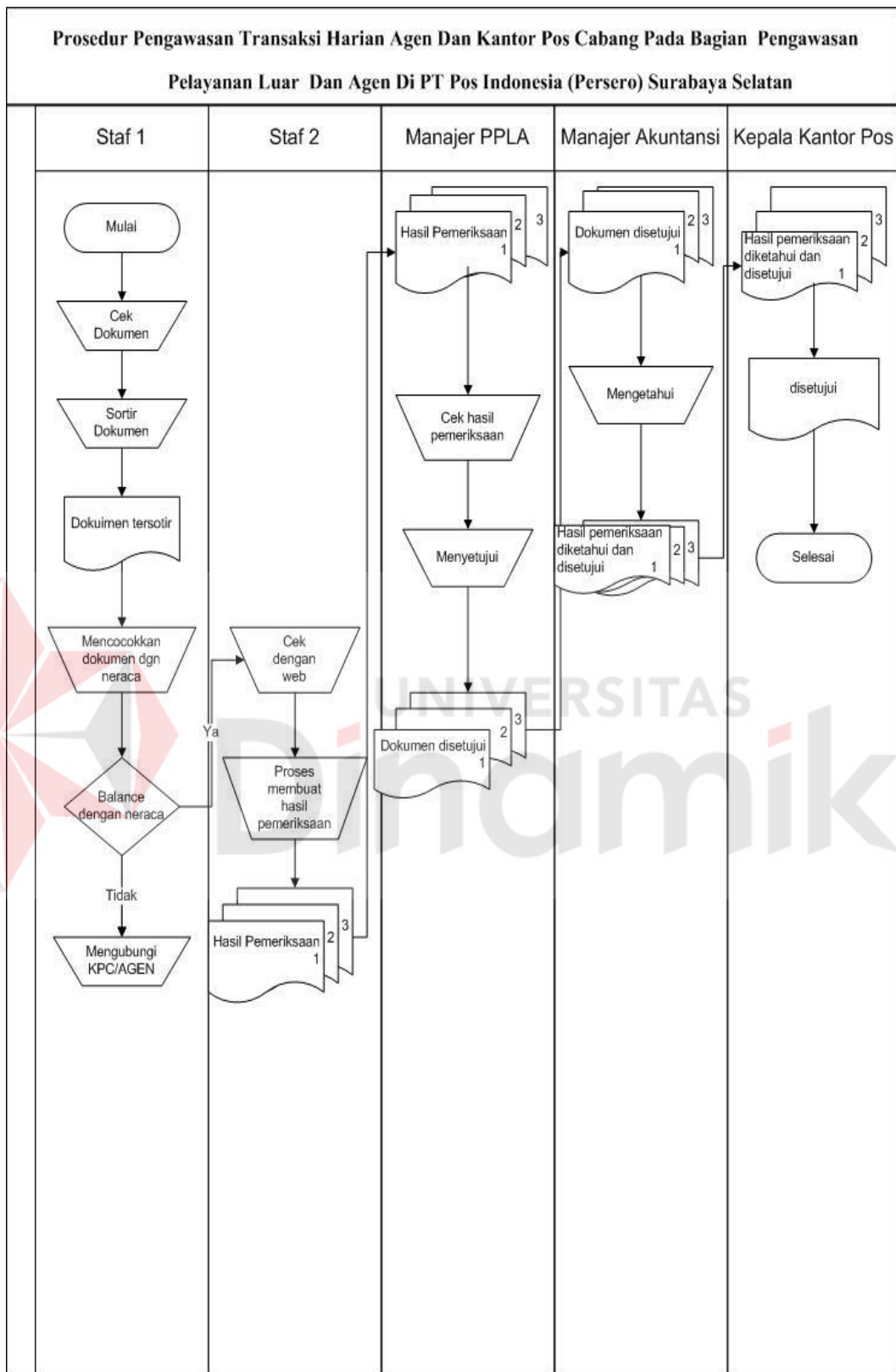
Metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan Proyek Akhir pada Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen (PPLA) di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan adalah:

- a Studi *Observasi*, yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen (PPLA) di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan.
- b Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan pembimbing pada tempat pelaksanaan Kerja Praktek yaitu pada bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen (PPLA) di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan.
- c Studi Literatur atau Perpustakaan, yaitu dengan mencari dan membaca literatur dan buku-buku yang mendukung penyelesaian laporan Proyek Akhir yang tersedia di perpustakaan.
- d Penyusunan Laporan, yaitu setelah melakukan kegiatan Proyek Akhir Penulis menyusun laporan Proyek Akhir yang menjadi prasyarat dalam menyelesaikan masa perkuliahan.
- e Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan Proyek Akhir yang telah dilaksanakan.

4.3 Hasil dan pembahasan

4.3.1 Prosedur Pengawasan Transaksi Harian Agen dan Kantor Pos Cabang Pada Bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen di PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan

Prosedur Pengawasan transaksi harian Agen dan Kantor Pos Cabang dapat dilihat pada *Document Flow* pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 *Document Flow* Pengawasan Transaksi Harian

A. **Prosedur Pengawasan Transaksi Harian Agen dan Kantor Pos Cabang Pada Bagian secara Manual**

Penanganan transaksi harian pada PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan memiliki prosedur tertentu. Prosedur Pengawasan transaksi harian yang telah diterapkan tersebut berdasarkan keputusan dari kantor pusat PT Pos Indonesia Bandung. Ada ketentuan – ketentuan yang harus dilakukan pada prosedur pengawasan transaksi harian yaitu:

1. **Penerimaan SOPP dan i-POS**

Staf PPLA menerima transaksi *System Online Payment Point (SOPP)* dan *integrated Postal Operations System (i-Pos)* yaitu transaksi harian berupa pembayaran PDAM, telepon, surat, paket dan jasa keuangan dari Agen dan Kantor Pos Cabang tiap harinya yang diserahkan dalam bentuk kantong – kantong yang di segel.

Kantor Pos Cabang di Surabaya Selatan terbagi dalam 19 cabang yang dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Kantor Pos Cabang Surabaya Selatan

No	Kantor Pos Cabang	No. Pendirian	Singkatan
1.	Lidah Kulon	60213.A1	LK
2.	Karang Pilang	60221.A1	KP
3.	Kedurus	60223.A1	KD
4.	Dukuh Kupang	60225.A1	DK
5.	Dukuh Kupang Barat	60225.A2	DB
6.	Dukuh Pakis	60225.A3	DP
7.	Kampus IKIP	60231.A1	IKIP
8.	Wonocolo	60231.A2	WC
9.	Karah	60232.A1	KR
10.	Joyoboyo	60242.A1	JO
11.	Wonokromo	60244.A1	WO
12.	Rungkut	60293.A1	RK
13.	Petra	60293.A1	PT
14.	Wonorejo	60296.A1	WR
15.	Lontar	60217.A1	LT

No	Kantor Pos Cabang	No. Pendirian	Singkatan
16.	Lakarsantri	60211.A1	LS
17.	LE Gunung Anyar	60294.D1	GA
18.	LE Graha Pena	60237.D1	GP
19.	E-Mobile PKK	60400.E1	PKK

Agen Pos di Surabaya Selatan terbagi dalam 32 tempat yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Agen Pos Surabaya Selatan

No	AGEN	Singkatan
1.	Lancar Jaya	LJ
2.	Bratang Wetan	BW
3.	Mekar Indah	MI
4.	Bratang	BRTG
5.	Sukses	SKS
6.	Sugeng	SG
7.	Penjaringan	PJR
8.	Hidayah	HDY
9.	Wirajaya	WRJ
10.	Anggun Jaya	AJ
11.	Mekar Surya Travelindo	MST
12.	Jatisari	JTS
13.	Bas Hijrah	BHJ
14.	Kebraon	KBR
15.	Kutisari	KTS
16.	Ganiyu	GNY
17.	Kautsar Songgo Langit	KSL
18.	Simo Kwagean	SK
19.	Wijaya Wisata	WW
20.	Wibisono	WIB
21.	Indah Jaya	IJ
22.	Kurir Top	TOP
23.	CITO	CITO
24.	SBK	SBK
25.	Toja Trans	TT
26.	Manukan Tama I	MT-I
27.	Delta Sari	DS
28.	Pakuwon Trade Center	PTC
29.	Karah Agung	KA
30.	Panjang Jiwo	PJO
31.	Post Shop Surabaya	PIS
32.	Kebon Sari	KBS

Agen dan Kantor Pos cabang mengantarkan hasil transaksi harian dengan memasukkan pada Kantong besar yang dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 *SOPP* dan *i-POS*

Isi dalam kantong tersebut yaitu kantong – kantong yang disegel dari Kantor Pos Cabang dan Agen Pos yang dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Kantong yang masih disegel

Di dalam kantong yang disegel tersebut terdapat *SOPP* dan *i-Pos* yang di simpan dalam map yang dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Map yang berisi *SOPP* dan *i-POS*

2. Pengurutan *SOPP* dan *i-POS*

Setelah transaksi *SOPP* dan *i-POS* diterima staf PPLA barulah diurutkan berdasarkan nama Agen dan Kantor Pos cabang . Misalnya KPC Lidah Kulon, KPC Karang pilang, Agen Pos Bratang, Agen Pos Sukses. Pengurutan Kantor Pos Cabang dan Agen ini dilakukan hanya untuk memudahkan dalam Penyortiran dan saat mengoreksi kebenaran dari jumlah transaksi setiap harinya yang dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Kantong Yang telah diurutkan

3. Memeriksa SOPP dan i-POS

Dokumen disortir dan diurutkan berdasarkan nama dari Kantor Pos Cabang dan Agen Pos barulah staf PPLA melakukan pemeriksaan secara manual dengan mencocokkan SOPP dan i-POS dengan neraca harian Kantor Pos Cabang dan Agen Pos. Staf bagian PPLA memeriksa dokumen i-POS dengan laporan N2 penerimaan untuk mengetahui kebenaran dari perbuatan yang dilakukan pada hari tersebut.

Memeriksa Surat dan Paket

a. Memeriksa Kebenaran Surat Kilat Khusus

Hasil Ongkos Kirim dicocokkan dengan N2 Penerimaan seperti yang dibawah ini adalah gambar dari Surat Kilat Khusus yang dapat dilihat pada Gambar 4.6.

Surat Kilat Khusus

PT POS INDONESIA (PERSERO)
Kantor Pos : SurabayaLidahkulon 60213A1

BACKSHEET KIRIMAN RETAIL (SURAT KILAT KHUSUS)

No. Locket : 001
No. Backsheet : 60213A114001042
Tanggal Backsheet: 23-05-2014 07:40:58

Halaman: 1

No. Item	Pengirim	Penerima	Tujuan	Derat	OK	PPN12	HTNB	PPN10%	BSU Stor	Ket.
1;13422329470	ANANG SETYO WARDIYO	ACHMAD EDI SUYANTO	75300	20;	7,500;	0;	500;	50;	8,050;	
2;13422329496	SISWANTO	PO BOX KUPI ABC	10000	15;	6,000;	0;	500;	50;	6,550;	
3;13422329503	SISWANTO	PO BOX KUPI ABC JKT	10000	15;	6,000;	0;	500;	50;	6,550;	
4;13422329529	ANDRE HIDAJAT	BP. ARDY (ASTON TANJ	71400	50;	7,000;	0;	500;	50;	7,550;	
5;13422329532	INDONESIA STORE	HELJANAWATI PN	29100	90;	9,000;	0;	400;	40;	9,440;	
6;13422329587	CHRISTINE (08121660	BP. KRISTIYANTO (PER	13000	15;	6,000;	0;	500;	50;	6,550;	
7;13422329590	ADE KRISHA ERLANGGA	PO BOX 468 BPP	76100	90;	7,000;	0;	500;	50;	7,550;	
8;13422329610	PANDAWANA	SERMA BUDI SETIYANTO	56200	112;	9,500;	0;	500;	50;	10,050;	
9;13422329623	DESIA HUNGU	IRU LEHA (FIF GROUP	93000	700;	34,500;	0;	2,400;	240;	37,140;	
Jumlah				1,107;	92,500;	0;	6,300;	630;	99,430;	

Ket : V = Perhitungan Tarif menggunakan volumetrik

Jumlah Transaksi Batal : 0
Jumlah Transaksi : 9
Total Berat : 1,107
Total Besar Uang : 99,430

**Total Ongkos Kirim
RP. 92,500**

Gambar 4.6 Surat Kilat Khusus

b. Memeriksa Kebenaran Paket Kilat Khusus

Pemeriksaan Paket Kilat Khusus sama dengan Surat kilat khusus yang dapat dilihat pada Gambar 4.7.

PT POS INDONESIA (PERSERO)
Kantor Pos : SurabayaIdahkulon 60213A1

BACKSHEET KIRIMAN RETAIL [PAKET KILAT KHUSUS]

No. Loket : 001
No. Backsheet : 60213A114001042
Tanggal Backsheet: 23-05-2014 07:40:58

Halaman: 1

No. ; NO. Item	Pengirim	Penerima	Tujuan	Berat	OK	PPN1%	HTNB	PPN10%	BSU Stor	Ket.
1;13422329636	ENHOK	SHINTA DWI ROSIDA	74100	8,600	244,000	2,440	2,400	240	249,080	
Jumlah				8,600	244,000	2,440	2,400	240	249,080	

**Total Ongkos Kirim
Rp. 244.000**

Ket : V = Perhitungan Tarif menggunakan volumetrik

Jumlah Transaksi Batal : 0
Jumlah Transaksi : 1
Total Berat : 8,600
Total Besar Uang : 249,080

Gambar 4.7 Paket Kilat Khusus

c. Memeriksa Kebenaran kiriman Express

Kiriman Express ada beberapa jenis yaitu Express Dokumen Regional, Express Dokumen Nasional, Express Barang Regional semua transaksi Express di total menjadi satu, contoh Express dapat dilihat pada Gambar 4.8 dan Gambar 4.9.

PT POS INDONESIA (PERSERO)
Kantor Pos : SurabayaIdahkulon 60213A1

BACKSHEET KIRIMAN RETAIL [EXPRESS DOKUMEN REGIONAL]

No. Loket : 001
No. Backsheet : 60213A114001042
Tanggal Backsheet: 23-05-2014 07:40:58

Halaman: 1

No. ; NO. Item	Pengirim	Penerima	Tujuan	Berat	OK	PPN1%	HTNB	PPN10%	BSU Stor	Ket.
1;13422329516	WIWIN OKTAVIA	HRD PT.MUSIM MAS	61200	60	9,000	0	1,300	130	10,430	
2;13422329545	FBS UNESA LIDAH META	IBU DIAN ARTANTI	63100	300	19,000	0	1,300	130	20,430	
3;13422329561	CV. ROMIKA SURYA	IBU ERNA (BAG. UMUM)	62200	15	10,000	0	1,300	130	11,430	
4;13422329574	PANDRAMA	BU IIS	64100	86	10,000	0	1,300	130	11,430	
Jumlah				461	48,000	0	5,200	520	53,720	

Gambar 4.8 Express Dokumen Regional

BACKSHEET KIRIMAN RETAIL [EXPRESS DOKUMEN NASIONAL]											
No. Locket : 001										Halaman: 1	
No. Backsheet : 60213A114001042											
Tanggal Backsheet: 23-05-2014 07:40:58											
No. Item	MD. Item	Pengirim	Penerima	Tujuan	Berat	OK	PFNLZ	HTNB	PFNL0Z	BSU Stor	Ket.
1	13422329483	DIPAS WISNU	PO BOX 468 BPP		76100	100	30,000	0	1,300	130	31,430
2	13422329607	LIANMATI SETYO	BP. THOMAS EFFENDY		14000	306	21,000	0	1,300	130	22,430
Jumlah					406		51,000	0	2,600	260	53,860

Gambar 4.9 Express Dokumen Nasional

Semua Transaksi tersebut diperiksa dalam Neraca Penerimaan untuk mencocokkan benar tidaknya hasil dari semua transaksi tersebut, yang dapat dilihat pada Gambar 4.10.

LAPORAN N2 PENERIMAAN										
Tgl Transaksi : 2014-05-23		No N2 : 60213A120140523000017				Tgl cetak : 23-05-2014 14:28:33				
NO.	KODE REKENING	URAIAN		ITEM	BESAR		UANG			
1	4101010301	Fdptn Pos Kilat Khusus		9	92,500.00					
2	4101010302	Fdptn Pos Express		7	140,500.00					
3	410101	SUB TOTAL PENDAPATAN SURATPOS								
4	4101010602	Fdptn Harga Tanggungan Suratpos DN		16	293,000.00					
5	41010106	SUB TOTAL PENDAPATAN SURATPOS LAINNYA		0	14,100.00					
6	4101020201	Fdptn Paketpos Kilat Khusus		0	14,100.00					
7	41010202	SUB TOTAL PENDAPATAN PAKETPOS PRIORITAS		1	244,000.00					
8	4101020401	Fdptn Harga Tanggungan Paketpos DN		1	244,000.00					
9	41010204	SUB TOTAL PENDAPATAN PAKETPOS LAINNYA		0	3,700.00					
10	4103010102	Fdptn Weselpos Instant		0	3,700.00					
11	410301	SUB TOTAL PENDAPATAN WESELEPOS		0	54,000.00					
12	210699	Utang Lainnya		0	54,000.00					
13	210205	Utang PFN Keluaran		39	29,939,132.00					
14	2100	SUB TOTAL UTANG		0	4,635.00					
15	2504010102	RAK-AW Utang Weselpos Instant		39	29,943,767.00					
16	2504	SUB TOTAL RAK-AW UTANG USAHA		2	1,950,000.00					
17	250400	SUB TOTAL PENERIMAAN		2	1,950,000.00					
18	01	JUMLAH TOTAL PENERIMAAN		58	32,442,567.00					
				58	32,442,567.00					

Ka/KEC
KA TJANDRA
164249005

Saksi
Jdu

Gambar 4.10 Neraca Penerimaan

B. Prosedur Pengawasan Transaksi Harian Agen dan Kantor Pos Cabang secara Elektronik.

Dokumen transaksi harian yang telah diperiksa manual selanjutnya diperiksa lagi dengan melihat web nasional PT Pos Indonesia (Persero). Buka *Mozilla Firefox* dan ketikkan dalam kolom pencarian dengan alamat <http://sopp.posindonesia.co.id> tunggu sebentar dan tampilan pertama halaman akan muncul seperti pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Tampilan Halaman pertama

Tahap selanjutnya yaitu dengan Login Pengguna dengan mengisi kolom yang telah tersedia. Yang dapat dilihat pada Gambar 4.12.

System OnLine Payment Point :: PT P...

Telepon Asuransi Kartu I Angsuran Tiket Perbankan Pajak

Sabtu, 31 Mei 2014

Juklak User Manual Instalasi Registrasi Download Forum Kantor Layanan

Selamat Datang...

Web site internal SOPP ini ditujukan untuk keperluan informasi tentang semua hal yang berkaitan dengan SOPP. Anda dapat melihat info produk serta laporan produksi SOPP.

Produk Baru ::::: **Berita :::::**

UPT Top 20....
20 UPT terbanyak transaksi SOPP bulan April 2014

Login Pengguna

Nippos

Password

Login Reset

For Best View
1024 x 768
Web Master

Waiting for sopp.posindonesia.co.id...

Login Pengguna

Nippos

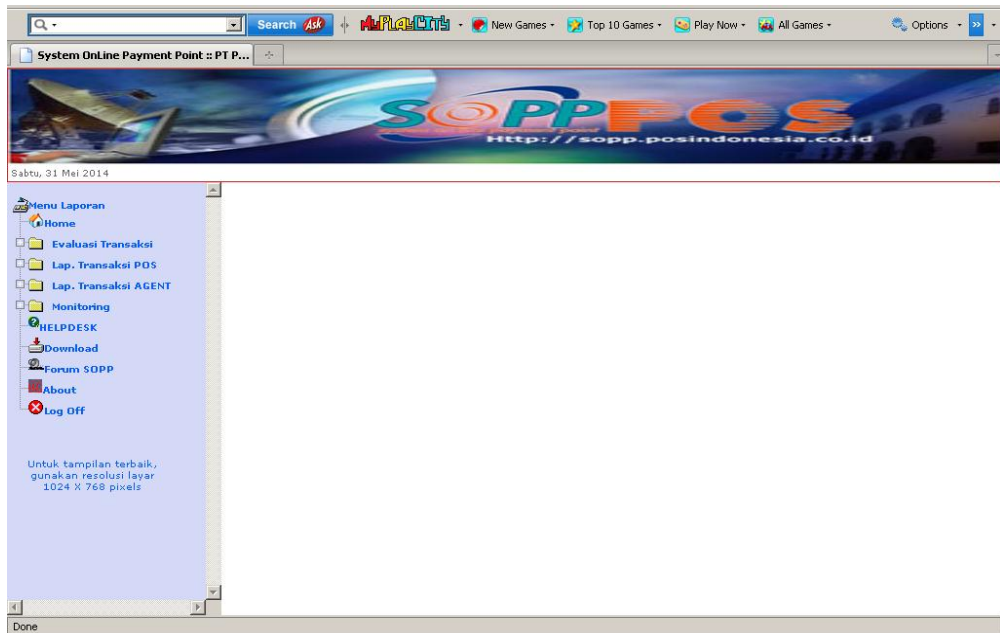
Password

Login Reset

For Best View
1024 x 768

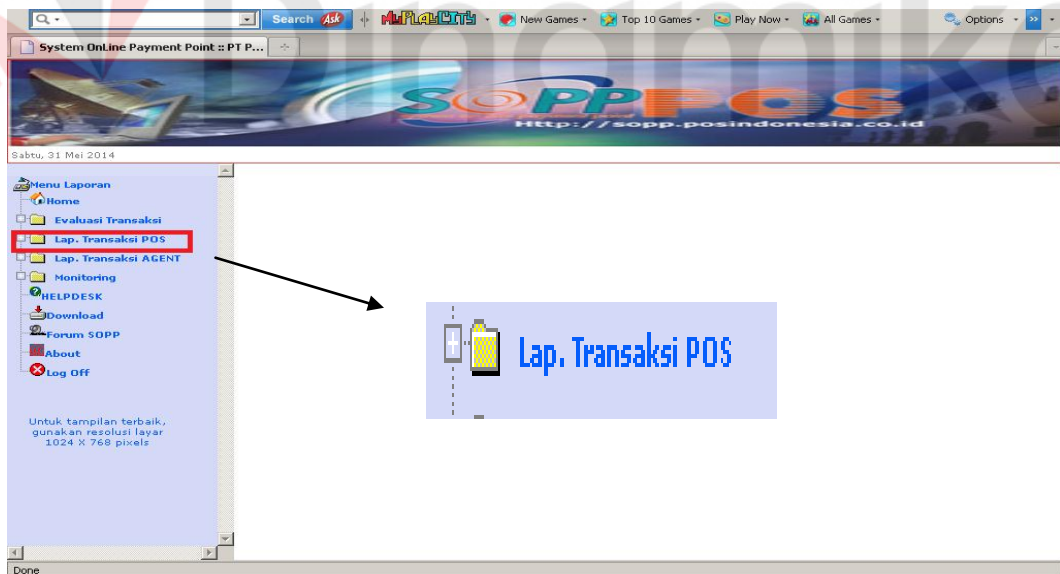
Gambar 4.12 Tampilan untuk Login

Setelah Login maka akan muncul halaman selanjutnya seperti pada Gambar 4.13.



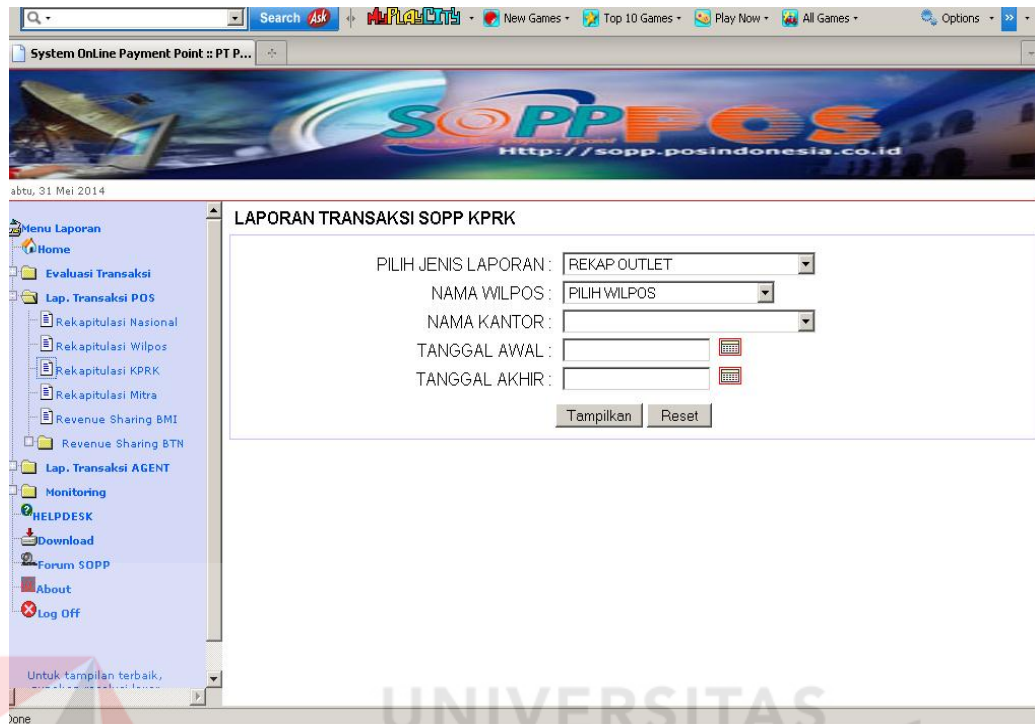
Gambar 4.13 Tampilan setelah Login

Tahap berikutnya yaitu pilih Lap. Transaksi Pos yaitu laporan transaksi pada hari tersebut. Lap Transaksi Pos dapat dilihat pada Gambar 4.14.

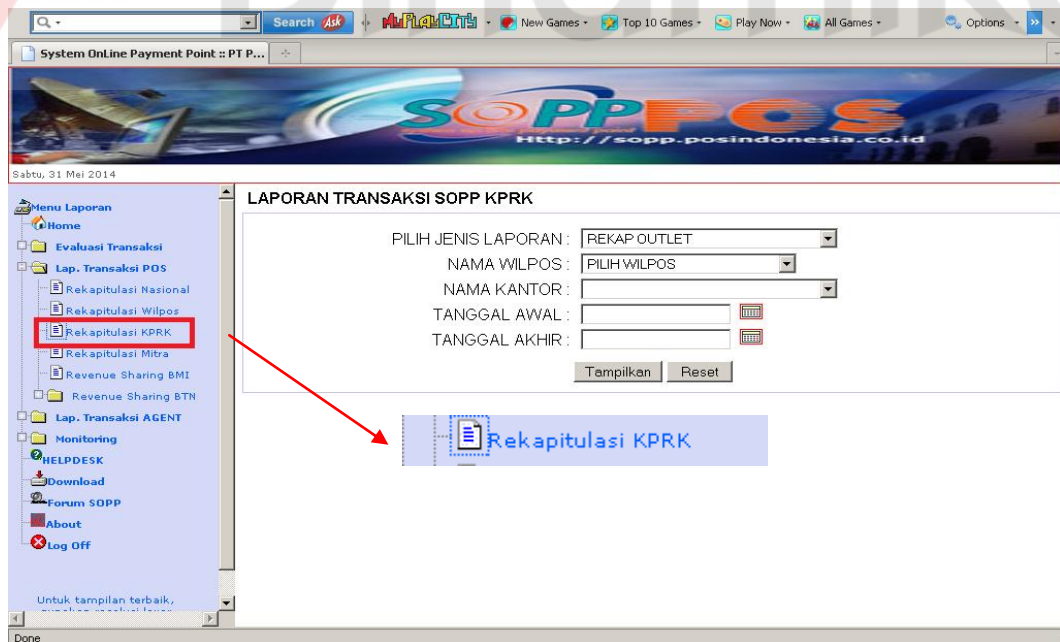


Gambar 4.14 Pilih Lap Transaksi Pos

Setelah Laporan Transaksi Pos di klik akan muncul sub-sub seperti yang dapat dilihat pada Gambar 4.15 dan Gambar 4.16.

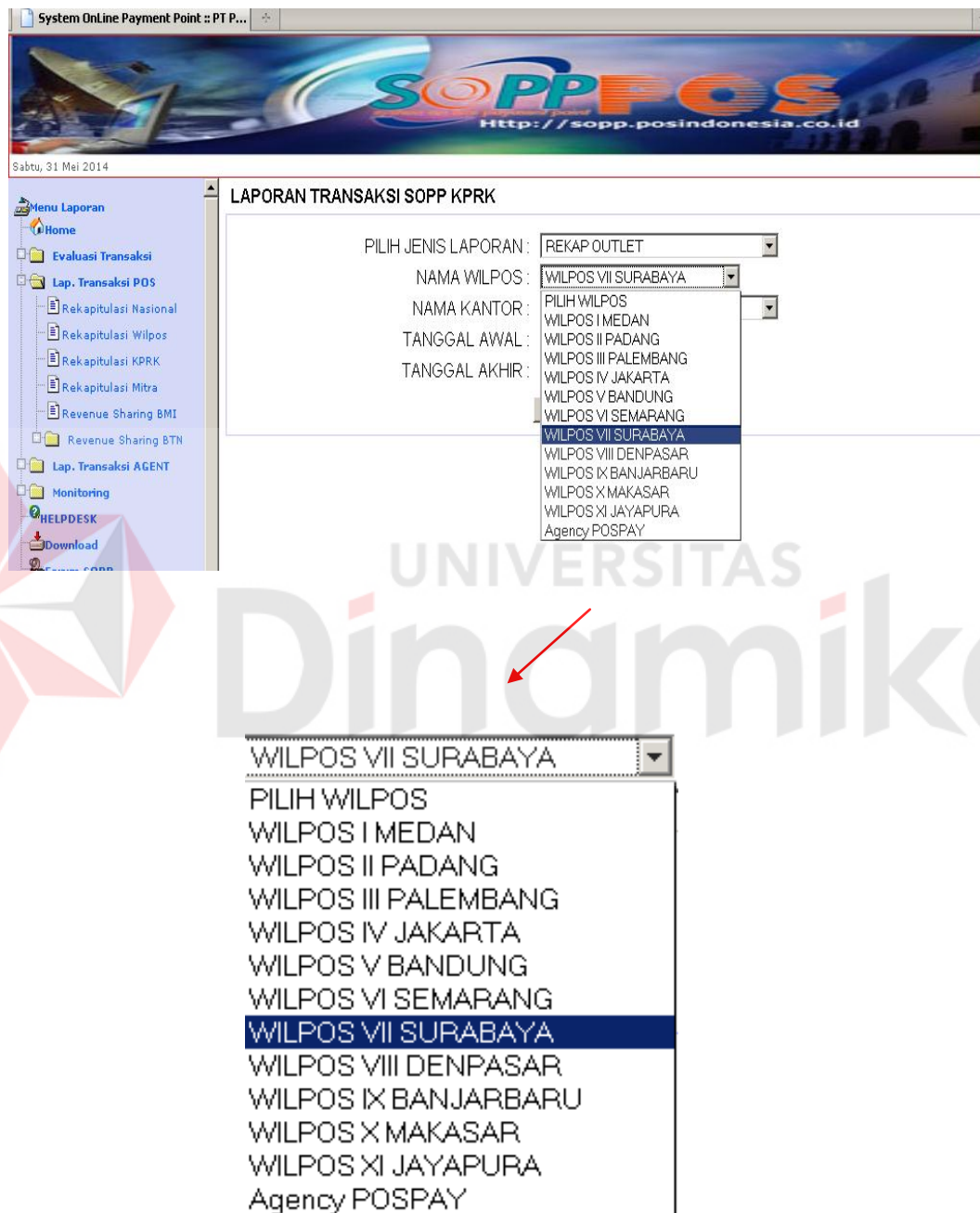


Gambar 4.15 Tampilan setelah di klik



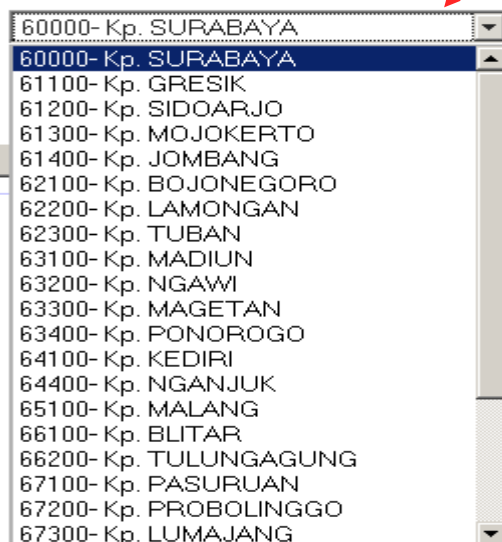
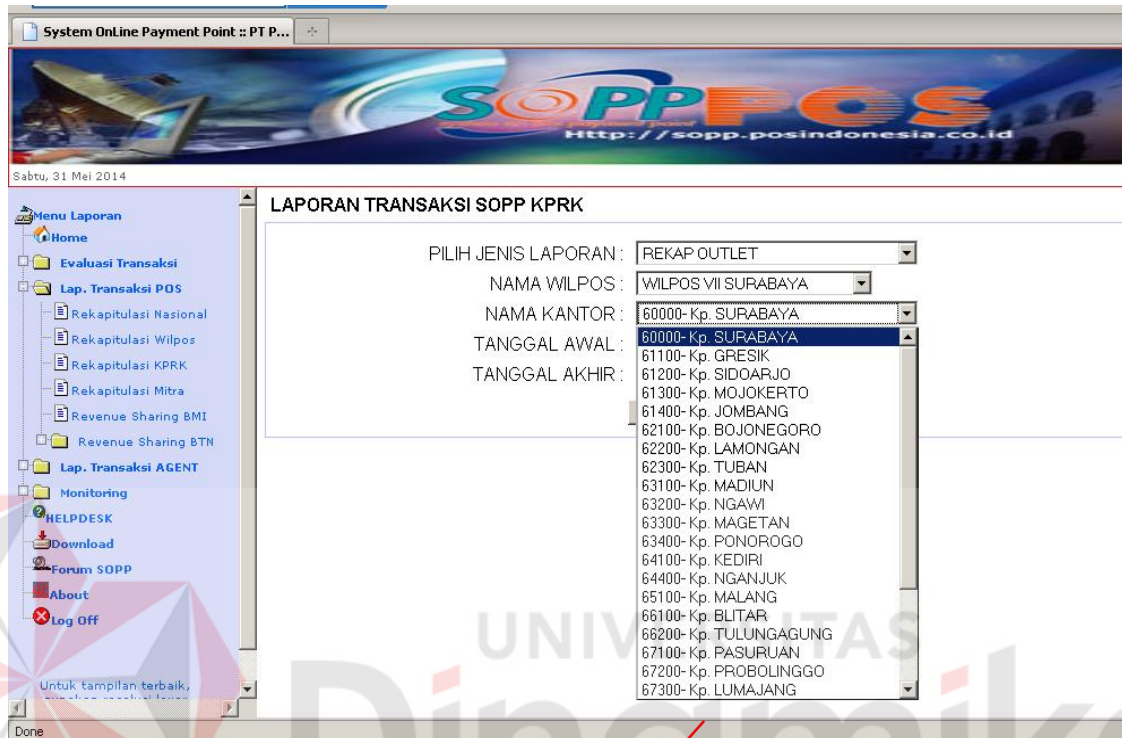
Gambar 4.16 Pilih Rekapitulasi KPRK

Klik OK pada Rekapitulasi KPRK akan muncul halaman untuk memilih jenis laporan, Nama WilPos, Nama Kantor, Tanggal awal, dan Tanggal akhir untuk memeriksa yang dapat dilihat Pada Gambar 4.17.



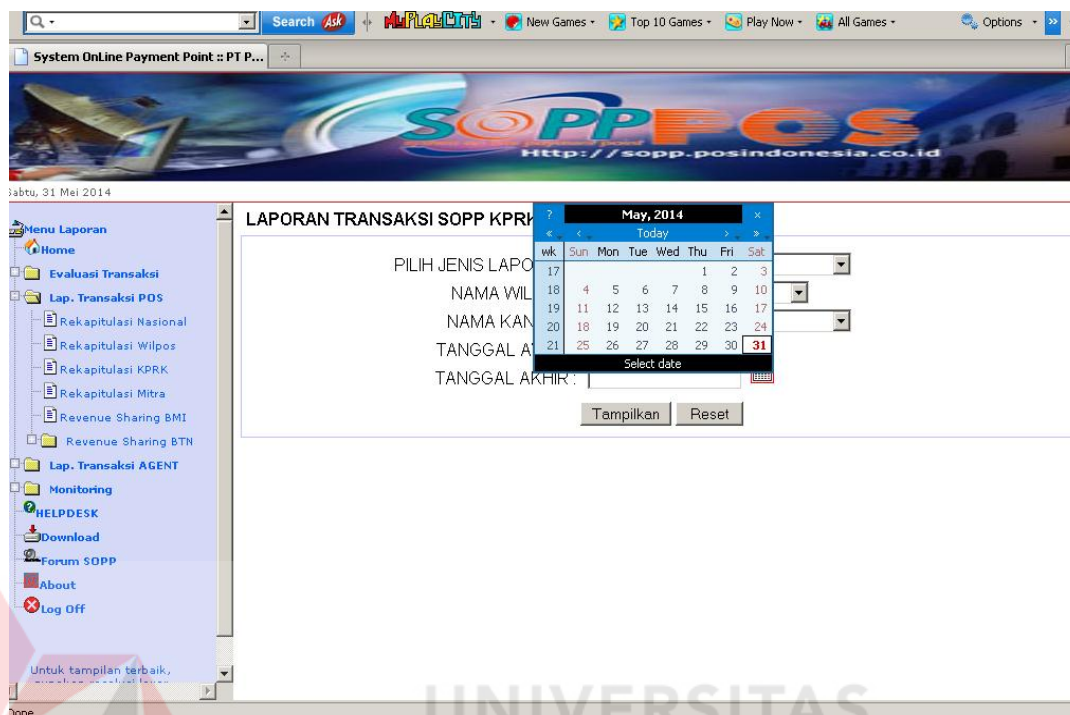
Gambar 4.17 Mengisi nama Wilpos

Klik pada nama Wilpos dan pilih WILPOS VII SURABAYA, selanjutnya pilih nama kantor yang dapat dilihat pada Gambar 4.18.



Gambar 4.18 Mengisi Nama Kantor

Sesudah mengisi Nama Kantor klik pada kotak tanggal awal dan tanggal akhir yang dapat dilihat pada Gambar 4.19.



Gambar 4.19 Pilih Tanggal awal dan Akhir

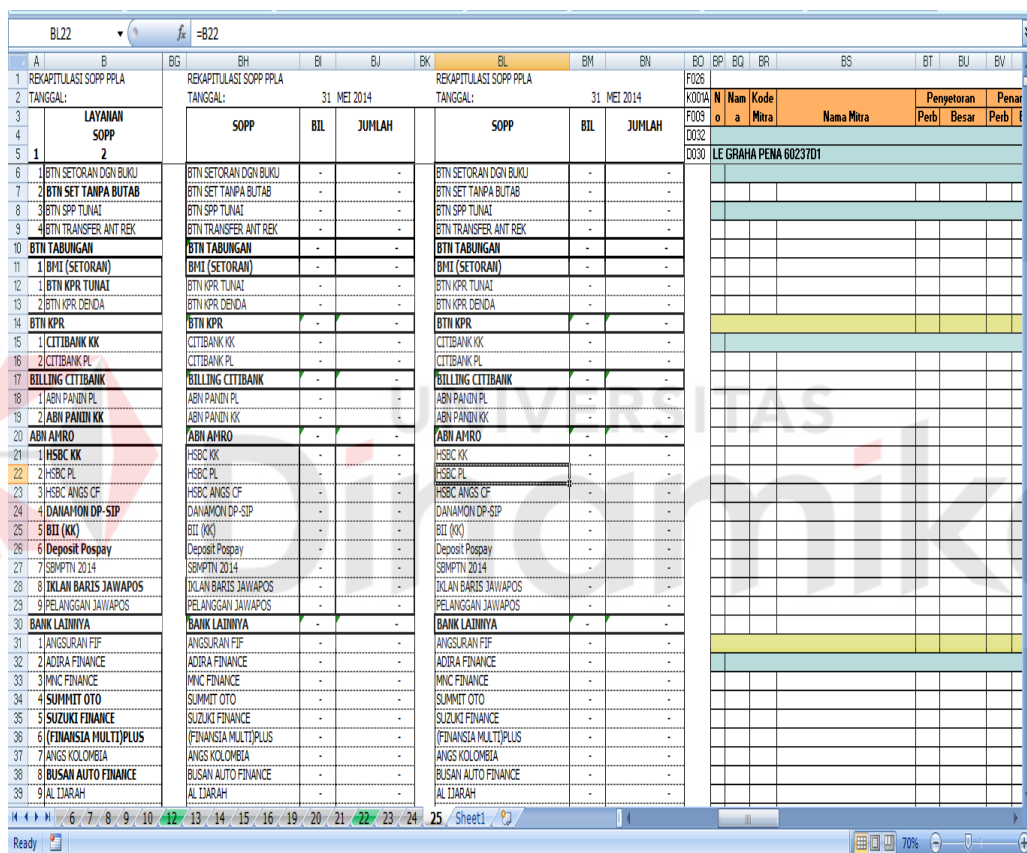
Klik pada kotak Tampilkan →  dan akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini, yang dilihat pada Gambar 4.20.

REKAPITULASI PENERIMAAN SOPP SELURUH OUTLET
Kp. SURABAYA 60000
Dari Tanggal : 31-05-2014 s/d 31-05-2014

No	Nama Kantor	Kode Mitra	Nama Mitra	Penyetoran		Penarikan		FEE
				Perb	Besar Uang	Perb	Besar Uang	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kp. SURABAYA 60000								
1		F002C	ADIRA Finance	43	25.078.000			172.000
2		F002B	ADIRA Quantum	39	13.610.000			156.000
3		U001L	AL IJARAH INDONESIA FINANCE	1	384.675			5.500
4		F001A	ANGSURAN FIF (AJ)	65	36.450.363			260.000
5		F015A	Angsuran Kolombia	1	119.595			5.000
6		F009A	ANGSURAN KREDIT PLUS(FINANSIA)	1	216.000			4.400
7		F018A	ANGSURAN MEGA FINANCE	11	6.803.000			60.500
8		F026A	Astra Credit Company	4	10.819.500			22.000
9		U002A	BFI Finance Indonesia	3	4.041.573			13.200
10		K009A	BII Kartukredit	4	839.000			22.000
11		S003C	BTN CETAK COVER BUTAB	2	0			0
12		S003K	BTN KPR TUNAI (TOTAL)	6	3.615.200			9.000
13		S003A	BTN Pembukaan Rekening	1	0			0
14		S103G	BTN PENARIKAN TABUNGAN TUNAI			33	43.963.000	0
15		S003D	BTN SETORAN DGN BUKU	7	15.522.000			0
16		S003E	BTN SETORAN TANPA BUTAB	6	5.850.000			0
17		F022A	BUSAN AUTO FINANCE	70	41.581.900			280.000
18		U001H	CENTRAL SANTOSA FINANCE	10	5.458.000			50.000
19		K001A	CITIBANK (Kartu Kredit)	8	7.656.735			43.600
20		K001B	CITIBANK (Personal Loan/Ready Cash)	5	1.179.000			27.250
21		P001	DIRJEN PAJAK	224	884.985.338			1.120.000
22		U001C	HD FINANCE	7	3.663.837			38.500

Gambar 4.20 Tampilan SOPP

Didalam Rekapitulasi *SOPP* tersebut ada beberapa cabang yang di Surabaya mulai dari Surabaya Utara dan Surabaya Selatan, jadi Staf PPLA meng-copy rekapitulasi *SOPP* tersebut lalu di pindahkan ke *Microsoft Excel* dan selanjutnya memilah satu persatu kantor pos cabang yang ada di Surabaya Selatan. Seperti yang ada pada Gambar 4.21 staf PPLA membuka *Microsoft Excel* yang masih kosong.



LAYANAN SOPP		SOPP	BIL	JUMLAH	SOPP	BIL	JUMLAH
1	1 BTN SETORAN DGN BUKU	BTN SETORAN DGN BUKU	-	-	BTN SETORAN DGN BUKU	-	-
2	2 BTN SET TANPA BUTAB	BTN SET TANPA BUTAB	-	-	BTN SET TANPA BUTAB	-	-
3	3 BTN SPP TUNAI	BTN SPP TUNAI	-	-	BTN SPP TUNAI	-	-
4	4 BTN TRANSFER ANT REK	BTN TRANSFER ANT REK	-	-	BTN TRANSFER ANT REK	-	-
10	BTN TABUNGAN	BTN TABUNGAN	-	-	BTN TABUNGAN	-	-
11	1 BHT (SETORAN)	BHT (SETORAN)	-	-	BHT (SETORAN)	-	-
12	1 BTN KPR TUNAI	BTN KPR TUNAI	-	-	BTN KPR TUNAI	-	-
13	2 BTN KPR DENDA	BTN KPR DENDA	-	-	BTN KPR DENDA	-	-
14	BTN KPR	BTN KPR	-	-	BTN KPR	-	-
15	1 CITIBANK KK	CITIBANK KK	-	-	CITIBANK KK	-	-
16	2 CITIBANK PL	CITIBANK PL	-	-	CITIBANK PL	-	-
17	BILLING CITIBANK	BILLING CITIBANK	-	-	BILLING CITIBANK	-	-
18	1 ABN PANDIN PL	ABN PANDIN PL	-	-	ABN PANDIN PL	-	-
19	2 ABN PANDIN KK	ABN PANDIN KK	-	-	ABN PANDIN KK	-	-
20	ABN AHRO	ABN AHRO	-	-	ABN AHRO	-	-
21	1 HSBC KK	HSBC KK	-	-	HSBC KK	-	-
22	2 HSBC PL	HSBC PL	-	-	HSBC PL	-	-
23	3 HSBC ANGS CF	HSBC ANGS CF	-	-	HSBC ANGS CF	-	-
24	4 DANAMON DP-SIP	DANAMON DP-SIP	-	-	DANAMON DP-SIP	-	-
25	5 BIL (KK)	BIL (KK)	-	-	BIL (KK)	-	-
26	6 Deposir Pospay	Deposir Pospay	-	-	Deposir Pospay	-	-
27	7 SBMPTN 2014	SBMPTN 2014	-	-	SBMPTN 2014	-	-
28	8 IKLAN BARIS JAWAPOS	IKLAN BARIS JAWAPOS	-	-	IKLAN BARIS JAWAPOS	-	-
29	9 PELANGGAN JAWAPOS	PELANGGAN JAWAPOS	-	-	PELANGGAN JAWAPOS	-	-
30	BANK LAINNYA	BANK LAINNYA	-	-	BANK LAINNYA	-	-
31	1 ANGSURAN FIF	ANGSURAN FIF	-	-	ANGSURAN FIF	-	-
32	2 ADIRA FINANCE	ADIRA FINANCE	-	-	ADIRA FINANCE	-	-
33	3 MNC FINANCE	MNC FINANCE	-	-	MNC FINANCE	-	-
34	4 SUMMIT OTO	SUMMIT OTO	-	-	SUMMIT OTO	-	-
35	5 SUZUKI FINANCE	SUZUKI FINANCE	-	-	SUZUKI FINANCE	-	-
36	6 (FINANSIA MULTI)PLUS	(FINANSIA MULTI)PLUS	-	-	(FINANSIA MULTI)PLUS	-	-
37	7 ANGS KOLOMBIA	ANGS KOLOMBIA	-	-	ANGS KOLOMBIA	-	-
38	8 BUSAN AUTO FINANCE	BUSAN AUTO FINANCE	-	-	BUSAN AUTO FINANCE	-	-
39	9 AL TJARAH	AL TJARAH	-	-	AL TJARAH	-	-

Gambar 4.21 Rekapitulasi di *Microsoft Excel* yang masih Kosong

Staff PPLA lalu memindahkan rekapitulasi *SOPP* ke *Microsoft Excel* dan secara otomatis *SOPP* akan masuk pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan nama dari Kantor Pos Cabang dan Agen Pos yang dapat dilihat pada Gambar 4.22.

jika semua transaksi harian dari Kantor Pos Cabang dan Agen Pos sudah sesuai dengan Web maka Staf PPLA mencetak hasil rekapitulasi tersebut dan diberikan kepada manajer PPLA untuk diperiksa lagi dengan N2 penerimaan. Setelah cocok Staff PPLA mencetak hasil rekapitulasi yaitu:

1. Hasil Rekapitulasi Kantor Pos Cabang
2. Hasil Rekapitulasi Agen Pos
3. Hasil Rekapitulasi *SOPP*

Semuanya dicetak 3 rangkap Setelah dicetak selanjutnya di tanda tangani oleh manajer PPLA dan dokumen diperiksa oleh Manajer Akuntansi dan ditanda tangani, manajer PPLA dan Manajer Akuntansi selanjutnya diperiksa oleh Kepala Kantor Pos dan ditanda tangani. Selanjutnya hasil rekapitulasi yang telah ditandatangani diserahkan ke bagian-bagian terkait yaitu:

1. Bagian Akutansi
2. Kantor Pos Pusat
3. Bagian PPLA sendiri untuk diarsip

Dibawah ini dapat dilihat hasil dari rekapitulasi Kantor Pos Cabang dan Agen Pos yang dapat dilihat pada Gambar 4.23, Gambar 4.24, Gambar 4.25, Gambar 4.26, dan Gambar 4.27.



BUKU PERHITUNGAN KANTOR POS CABANG WILAYAH SURABAYA SELATAN 60400
HARI / TANGGAL :
Jumat, 23 Mei 2014

PENERIMAAN

NO	KPC	NO. N2	Perangko	Filatelii	SKH	HT SRTPOS	Express	HT EXPRESS	PP BIASA DN	PPKH DN	PP BIASA LN	PP CEPAT LN	HT PAKETPOS	EMS	R LN
1	SB SELATAN PAGI				1.230.000	57.300	1.830.500	173.200	900.000	184.500	-	754.000	27.600	297.000	
2	SB SELATAN SIANG	1.200.000	1.200.000		4.373.000	285.200	1.875.000	162.300	86.500	1.003.500	-	219.900	25.800	1.796.100	132.00
3	JML. SB SELATAN				5.603.000	342.500	3.705.500	335.500	966.500	1.188.000	-	973.900	53.400	2.093.100	192.00
4	LAKARSANTRI				91.500	3.200	42.500	2.600	-	-	-	-	-	-	-
5	LIDAHKULON				145.000	11.000	86.000	7.800	227.500	-	-	-	4.800	-	-
6	LONTAR				256.000	24.500	171.000	20.800	337.000	-	-	-	2.400	848.900	35.00
7	KARANGPILANG				233.000	12.200	269.500	21.700	448.000	108.000	-	-	25.800	-	-
8	KEDURUS				186.000	12.000	190.500	15.600	185.500	136.000	-	-	7.300	-	-
9	DUKUHUPANG				618.000	56.800	657.000	62.400	351.500	276.900	-	-	9.000	437.500	755.00
10	DUKUHUPANGBARAT	400.000			359.000	38.400	593.500	39.000	598.500	598.500	-	-	6.500	1.295.700	65.00
11	DUKUHPAKIS				486.000	82.500	147.000	19.500	73.000	73.000	-	-	2.400	779.100	-
12	WONOCOLO				724.500	16.400	330.000	25.000	122.000	122.000	-	-	2.800	-	-
13	KARAH				795.000	40.900	536.000	34.900	284.500	291.000	-	-	5.900	-	-
14	PETRA				354.500	8.900	113.000	13.000	55.500	228.500	-	-	2.400	-	-
15	JOYOBOYO	800.000			298.000	20.800	86.500	7.600	61.000	101.000	-	-	8.400	474.200	490.50
16	WONOKROMO				937.000	77.400	554.500	35.100	175.000	400.000	-	-	5.600	-	-
17	RUNGKUT				566.500	23.800	473.500	37.700	-	400.000	-	-	-	164.100	-
18	WONOREJO				305.500	27.600	308.000	32.200	-	488.000	-	-	7.200	-	-
19					349.500	10.000	401.000	12.800	-	-	-	-	-	-	-
20			2.400.000		11.746.000	808.900	8.655.000	723.200	3.114.000	3.950.500	-	973.900	148.900	6.052.600	1.477.90
1	LE GRAHA PENA				63.000	3.200	328.600	21.100	-	-	-	-	-	-	-
2	LE GUNUNG ANYAR				411.500	17.000	98.500	5.200	-	337.000	-	-	5.700	-	-
3	PKK				46.000	5.800	76.000	7.800	14.000	154.000	-	-	2.500	-	-
4	AGENPOS				5.031.900	196.100	2.431.000	122.100	915.500	4.068.000	-	-	73.300	116.300	-
			2.400.000		5.552.000	211.900	2.932.000	156.200	929.500	4.559.000	-	-	81.500	118.300	-
			2.400.000		17.298.000	1.020.800	11.687.000	879.400	4.043.500	8.509.500	-	973.900	230.400	6.168.900	1.477.90

Mengetahui :
Kakpc Surabaya Selatan
[Signature]
Hermaun Hoedoyo
Nippos: 455301114

Mengetahui :
Asman Keuangan,
[Signature]
Dyah Suriana Desri
Nippos: 970361440

Dibuat oleh :
Asman RPLA SB
[Signature]
Lilik Sulianti
Nippos: 981166588

RINCIAN BISREG LAINZ:

1	Kotak Pos	
2	Sewa Tempat	
3	Sim Card Agenpos	
4	Pndp Giro	
5		
		JUMLAH

Gambar 4.23 Hasil Rekapitulasi Kantor Cabang

SURAT PERINTAH BAYAR

DINAS PENSIUNAN DAN PANGSAKORAN
Jumart, 23 Mei 2014

KPC	Pensiun Susulan	Hutang GOL	Penyel. Hutip	Piutang	Panjar Ditahan	HUTIP	JUMLAH	Panjar Kerja Biasa	Panjar Pensiun Taspen	Panjar Pensiun Asabri	JML DITAHAN	SALDO DIKIRIM KE KPRK	JUMLAH PENGELUARAN
SB SELATAN PAGI	-	-	-	-	-	-	22.921.254	-	-	-	-	1.225.928.502	1.248.849.756
SB SELATAN SIANG	-	1.000.000	-	-	-	-	6.728.500	-	-	-	-	368.821.306	375.549.806
Jml. SB SELATAN	-	1.000.000	-	-	-	-	29.649.754	-	-	-	-	1.594.749.808	1.624.399.562
LAKARSANTRI	-	-	-	-	-	-	700.000	-	-	-	-	40.202.392	40.902.392
LIDAH-KULON	-	-	-	-	-	-	685.000	-	-	-	-	50.257.455	50.942.455
LONTAR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	107.153.209	107.153.209
KARANGPILANG	-	-	-	-	-	-	5.312.100	-	-	-	-	30.335.495	35.647.595
KEDURUS	-	-	-	-	-	-	2.000.000	-	-	-	-	69.552.582	71.552.582
DUKUHUPANG	-	-	-	-	-	-	14.285.900	-	-	-	-	14.750.483	29.037.383
DUKUHUPANGBARAT	-	-	-	-	-	-	11.740.200	-	-	-	-	99.537.180	111.277.380
DUKUHPAKIS	-	-	-	-	-	-	650.000	-	-	-	-	40.550.149	41.200.149
IKIP	-	-	-	-	-	-	4.570.500	-	-	-	-	101.662.930	106.453.430
WONOCOLO	-	-	-	-	-	-	6.750.000	-	-	-	-	125.382.172	132.132.172
KARAH	-	-	-	-	-	-	32.673.000	-	-	-	-	19.066.955	51.739.955
PETRA	-	-	-	-	-	-	7.903.000	-	-	-	-	61.199.312	69.092.312
JOYOBOTO	-	-	-	-	-	-	4.000.000	-	-	-	-	52.848.432	56.848.432
WONOKROMO	-	-	-	-	-	-	3.043.600	-	-	-	-	59.966.984	63.010.584
RUNGKUT	-	-	-	-	-	-	6.732.600	-	-	-	-	92.739.683	99.472.283
WONOREJO	-	-	-	-	-	-	1.500.000	-	-	-	-	46.423.140	47.923.140
	-	1.000.000	-	-	-	-	132.195.954	-	-	-	-	2.598.675.371	2.730.872.325
LE GRAHA PENA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.728.953	4.728.953
LE GUNUNG ANYAR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.286.451	14.286.451
PKK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.046.124	7.046.124
AGENPOS	-	-	-	-	-	-	2.509.612	-	-	-	-	10.574.670	13.084.282
	-	-	-	-	-	-	2.509.612	-	-	-	-	36.846.198	39.155.810
	-	1.000.000	-	-	-	-	134.705.566	-	-	-	-	2.635.321.569	2.770.028.135

RINCIAN PENYEL SEL LEBIH :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

JUMLAH

RINCIAN PIUTANG SELISIH PERTANGGUNGAN

- 1 HUT TITIPAN PENS
- 2
- 3
- 4
- 5

JUMLAH

Gambar 4.24 Hasil Rekapitulasi Kantor Cabang



BUKU PERHITUNGAN AGENPOS WILAYAH SURABAYA SELATAN
Jumlah: 23 Mei 2014

OS INDONESIA (PERSERO)
TOR POS SURABAYA 60000

Harian: **PENERIMAAN**

KPC	NO. NZ	Perangko	Fileteli	SKH	HT SRTIPOS	Express	HT EXPRESS	PP BIASA DN	PPKH DN	PP BIASA LN	PP CEPAT LN	HT PAKETPOS	EMS	R LN	BISREG LAIN
LANCAR JAYA				726.000	32.400	775.500	20.800	138.500	515.500			19.300	116.300		
MEKAR INDAH				492.000	10.000			283.000	1.468.500			8.200			
SUKSES				17.000	300				68.000			1.300			
PENJARANGAN				627.000	19.300	80.500	7.800					2.900			
HIDAYAH				5.000	500	18.000	15.700	15.500							
ANGGUN JAYA															
MEKAR SURYA TRAVEL															
BASH HUJRAH															
KEBRAON															
KUTISARI															
GANIYU															
KAUTSAR SONGGO L				177.000	2.800	21.000	1.300		175.000			1.500			
SIMO KWAGEAN															
WIJAYA WISATA				1.668.000	54.400	864.500	11.700	325.000	1.485.000			38.800			
WIBISONO				534.000	4.800	270.000	22.100	153.500	276.500						
INDAH JAYA															
KURIR TOP															
CITO															
SBK															
TOLA TRANS				28.500	3.600	40.000	2.600								
MT I (MANUKAN TAMAN I)															
PTC															
KARAH AGUNG															
KAJA TOUR DAN TRAVEL															
PANJANG JIWO															
POST SHOP				782.500	57.400	361.500	40.100		98.500			1.300			
KEBONSARI				4.500											
BRATANG WETAN															
WIRAJAYA															
JATISARI															
KEDAI															
JJJJJJJ															
KKKKK															
LLLLL															
MMMMM															
NNNNN															
OOOOO															
PPPPPP				5.031.500	196.100	2.431.000	122.100	815.500	4.068.000			73.300	116.300		
UH															

RINCIAN BISREG LAIN:
1 Sim Card Agenpos
2 Kurang Biaya Pengiriman

Dibuat oleh: *[Signature]*
PR/ SBS
LILIK SUGIARTI
Nippos: Sp0168588

JUMLAH

Gambar 4.25 Hasil Rekapitulasi Agen Pos

DS INDONESIA (PERSERO); OR POS SURABAYA 6000C		BUKU PERHITUNGAN AGENPOS WILAYAH SURABAYA Jumart, 23 Mei 2014										
Item :		PENGELUARAN PENGELUARAN										
KPC	Meterai	PPN MAIL	PPN Parcel	HUTIP PPH	Hut.Sel. Pign	JUMLAH	JUMLAH PENERIMAAN	Imbal Jasa Ipos	Pluit Sel. Pign	JUMLAH	SALDO DIKIRIM KE KPRK	PH
LANCAR JAYA												
MEKAR INDAH												
BRATANG		7,480	9,470	9,030		2,369,290	2,369,290	451,512		451,512	1,917,768	
SUKSES		1,000	19,335	8,974		2,290,009	2,290,009	448,700		448,700	1,841,309	
SUGENG		30		68		17,398	17,398	2,400		2,400	13,998	
PENJARINGAN		2,770	810	3,102		811,162	811,162	155,100		155,100	656,062	
HIDAYAH		1,620	445	154		59,819	59,819	7,700		7,700	52,119	
ANGGUN JAYA												
MEKAR SURYA TRAVEL												
BASH HIJRAH												
KEBRAON												
KUTISARI												
GANIYU												
KALITSAR SONGGO L		410	1,900	1,482		382,402	382,402	74,600		74,600	307,802	
SIMO KWAGEAN												
WIJAYA WISATA		6,610	21,780	17,250		4,463,040	4,463,040	892,500		892,500	3,600,540	
WIBISONO		2,890	4,300	4,936		1,272,826	1,272,826	246,800		246,800	1,026,026	
INDAH JAYA												
KURIR TOP												
CITO												
SBK												
TOJA TRANS												
MT I (MANUKAN TAMAN I)		765		274		75,739	75,739	13,700		13,700	62,039	
PTC												
KARAH AGUNG												
KAJA TOUR DAN TRAVEL												
PANJANG JIWO												
POST SHOP		9,750	1,125	4,894		1,338,089	1,338,089	244,700		244,700	1,093,389	
KEBONSARI												
BRATANG WETAN												
WIRAJAYA												
JATISARI												
KEDAI												
JJJJJJJ												
KKKKKK												
LLLLLLL												
MMMMMM												
NNNNNN												
OOOOOO												
PPPPPP												
H		33,125	57,165	50,192		13,084,282	13,084,282	2,509,612		2,509,612	10,574,670	

Gambar 4.26 Hasil Rekapitulasi Agen Pos

REKAPITULASI SOPP PPLA TANGGAL: 23 MEI 2014			REKAPITULASI SOPP PPLA TANGGAL: 23 MEI 2014		
SOPP	BIL	JUMLAH	SOPP	BIL	JUMLAH
BTN SETORAN DGN BUKU	12	8.595.000	BTN SETORAN DGN BUKU	12	8.595.000
BTN SET TANPA BUTAB	9	24.900.000	BTN SET TANPA BUTAB	9	24.900.000
BTN SPP TUNAI	-	-	BTN SPP TUNAI	-	-
BTN TRANSFER ANT REK	-	-	BTN TRANSFER ANT REK	-	-
BTN TABUNGAN	21	33.495.000	BTN TABUNGAN	21	33.495.000
BMI (SETORAN)	-	-	BMI (SETORAN)	-	-
BTN KPR TUNAI	5	3.342.400	BTN KPR TUNAI	5	3.342.400
BTN KPR DENDA	1	10.945	BTN KPR DENDA	1	10.945
BTN KPR	6	3.353.345	BTN KPR	6	3.353.345
CITIBANK KK	20	71.725.694	CITIBANK KK	20	71.725.694
CITIBANK PL	-	-	CITIBANK PL	-	-
BILLING CITIBANK	20	71.725.694	BILLING CITIBANK	20	71.725.694
ABN PANIN PL	1	2.521.000	ABN PANIN PL	1	2.521.000
ABN PANIN KK	2	11.012.000	ABN PANIN KK	2	11.012.000
ABN AMRO	3	13.533.000	ABN AMRO	3	13.533.000
HSBC KK	4	27.839.199	HSBC KK	4	27.839.199
HSBC PL	-	-	HSBC PL	-	-
HSBC ANGCS CF	-	-	HSBC ANGCS CF	-	-
DANAMON DP-SIP	-	-	DANAMON DP-SIP	-	-
BII (KK)	1	350.000	BII (KK)	1	350.000
Deposit Pospay	22	60.945.778	Deposit Pospay	22	60.945.778
SBMPTN 2014	3	300.000	SBMPTN 2014	3	300.000
IKLAN BARIS JAWAPOS	-	-	IKLAN BARIS JAWAPOS	-	-
PELANGGAN JAWAPOS	-	-	PELANGGAN JAWAPOS	-	-
BANK LAINNYA	30	89.434.977	BANK LAINNYA	30	89.434.977
ANGSURAN FIF	103	57.650.960	ANGSURAN FIF	103	57.650.960
ADIRA FINANCE	210	124.454.007	ADIRA FINANCE	210	124.454.007
MNC FINANCE	-	-	MNC FINANCE	-	-
SUMMIT OTO	75	69.567.600	SUMMIT OTO	75	69.567.600
SUZUKI FINANCE	30	15.918.700	SUZUKI FINANCE	30	15.918.700
(FINANSIA MULTI)PLUS	5	1.769.000	(FINANSIA MULTI)PLUS	5	1.769.000
ANGS KOLOMBIA	-	-	ANGS KOLOMBIA	-	-
BUSAN AUTO FINANCE	35	20.095.300	BUSAN AUTO FINANCE	35	20.095.300
AL DARAH	1	432.790	AL DARAH	1	432.790
WOM FINANCE	59	34.647.500	WOM FINANCE	59	34.647.500
MEGA CENTRAL	-	-	MEGA CENTRAL	-	-
Angsuran Mega Finance	10	5.341.400	Angsuran Mega Finance	10	5.341.400
GE STANDART	-	-	GE STANDART	-	-
GE MASTER C CLASSIC	1	401.000	GE MASTER C CLASSIC	1	401.000
GEGOLD/VIP	-	-	GEGOLD/VIP	-	-
GE SILVER	-	-	GE SILVER	-	-
GE EKSTRA CASH	-	-	GE EKSTRA CASH	-	-
GE MASTER ELECT	-	-	GE MASTER ELECT	-	-
MULTINDO AUTO FINANCE	-	-	MULTINDO AUTO FINANCE	-	-
MANDALA FINANCE	3	1.170.000	MANDALA FINANCE	3	1.170.000
ARTHA PRIMA FINANCE	-	-	ARTHA PRIMA FINANCE	-	-
BFI Finance	16	31.259.581	BFI Finance	16	31.259.581
PRO MITRA FINANCE	7	4.636.750	PRO MITRA FINANCE	7	4.636.750
TOYOTA ASTRA	1	2.822.000	TOYOTA ASTRA	1	2.822.000
SASANA ARTHA FINANCE	37	20.673.500	SASANA ARTHA FINANCE	37	20.673.500
HD Finance	25	13.332.635	HD Finance	25	13.332.635
Varia Intra Finance (VIP)	-	-	Varia Intra Finance (VIP)	-	-
CENTRAL SANTOSA	36	21.192.000	Aora TV	36	21.192.000
NSC FINANCE	-	-	NSC FINANCE	-	-
Indomobil Finance Ind	4	2.244.000	Indomobil Finance Indonesia	4	2.244.000
Mandiri Tunas Finance	2	7.051.500	Mandiri Tunas Finance	2	7.051.500
Trihmas	-	-	Trihmas	-	-
Astra Credit Company	14	47.065.400	ACC	14	47.065.400
CIMB AUTO FINANCE	3	4.867.300	CIMB AUTO FINANCE	3	4.867.300
PEMBIAYAAN	677	486.592.923	PEMBIAYAAN	677	486.592.923
TAKAFUL (PREMI)	3	2.312.000	TAKAFUL (PREMI)	3	2.312.000
(TIKETING)	1	62.500	(TIKETING)	1	62.500
TELKOM	163	30.928.682	TELKOM	163	30.928.682
AORA TV	2	163.000	AORA TV	2	163.000
INDOVISION	13	2.269.633	INDOVISION	13	2.269.633
ORANGE TV	-	-	ORANGE TV	-	-
PRA BAYAR XLINK	-	-	PRA BAYAR XLINK	-	-
PASCA BAYAR XLINK	-	-	PASCA BAYAR XLINK	-	-
TELKOMSEL	-	-	TELKOMSEL	-	-
SATELINDO	-	-	SATELINDO	-	-
DEPOSIT V-NET	-	-	DEPOSIT V-NET	-	-
SETORAN TELPON	178	33.361.315	SETORAN TELEPON	178	33.361.315
PLN ZONA 1	232	99.596.894	PLN JAWABARAT	232	99.596.894
PLN ZONA 2	268	171.314.574	PLN BATAM	268	171.314.574
PLN JATIM	-	-	PLN JATIM	-	-
PLN DIST BALI	-	-	PLN DIST BALI	-	-
SETORAN PLN	500	270.911.468	SETORAN PLN	500	270.911.468
PALYJA	-	-	PALYJA	-	-
PDAM	191	43.984.539	PDAM	191	43.984.539
TOTAL PDAM	191	43.984.539	TOTAL PDAM	191	43.984.539
DIRJEN PAJAK	867	788.761.873	DIRJEN PAJAK	867	788.761.873
GIRO SETORAN	-	-	GIRO SETORAN	-	-
AGEN SOPP DW	-	-	DEPOSIT AGEN SOPP DW	-	-
AGEN SOPP AW	-	-	DEPOSIT AGEN SOPP AW	-	-
HUTIP	867	788.761.873	HUTIP	867	788.761.873
BMI (PEMBELIAN)	-	-	BMI (PEMBELIAN)	-	-
PENERIMAAN	2.497	1.837.528.634	PENERIMAAN	2.497	1.837.528.634
TWP ASABRI/ BALTAB	-	-	TWP ASABRI/ BALTAB	-	-
PENARIKAN	18	30.888.000	PENARIKAN	18	30.888.000
JUMLAH SOPP	2.479	1.806.640.634	JUMLAH SOPP	2.479	1.806.640.634
SOPP B	-	1.837.528.634	SOPP B	-	1.837.528.634
Sisa Saldo Hut	-	-	Sisa Saldo Hut	-	-

Gambar 4.27 Hasil Rekapitulasi SOPP

Setelah semua dicetak satu persatu menurut laporan apa yang diperiksa langkah berikutnya adalah semua transaksi dijadikan satu laporan yaitu Rekapitulasi N2/N2C yang dapat dilihat pada Gambar 4.28.

PENERIMAAN			PENGELOUARAN			KETERANGAN	
NO	NAMA REKENING	BIL. BESAR UANG	NO	NAMA REKENING	BIL. BESAR UANG		
A PENDAPATAN							
1	PRANGKO TERJUAL	700	2.400.000				
2	FILATELI	-	-				
3	Kilat Khusus	1.663	17.388.000				
	HTNB SKH	1.663	1.020.800				
4	Pos Ekspres	761	11.567.000				
	HTNB Ekspres	761	373.400				
5	EMS	21	8.120.500				
	HTNB EMS	21	48.100				
6	R / LN	18	1.477.500				
7	Pp Biasa	80	4.043.500				
	HTNB Pp biasa	80	86.000				
8	Pp Kilat Khusus	74	3.569.500				
	HTNB Pp Khusus	74	139.000				
9	Pp Cepat Internasional	2	973.300				
	HTNB Pp Inter.	2	6.400				
10	Pp Biasa Internasional	-	-				
	HTNB Pp Inter	-	-				
11	BEA WP STANDART	-	-				
12	BEA WP PRIMA	-	500.000				
13	BEA WP INSTANT	-	3.221.000				
14	Pendapatan Bea Giropos	-	-				
15	Pendapatan Usaha Lainn	-	-				
16	Pendapatan Non Usaha L	-	-				
17	FREE SOPP	-	-				
18	PENDAPATAN LAIN-LAIN	-	-				
	JUMLAH PENDAPATAN	6.840	58.409.300				
B P K P							
1	PKP DW Hut Tab BTN	-	-				
2	PKP DW Hut Giropos	-	108.395.300				
3	PKP DW Hut WP STANDAR	-	-				
4	PKP DW Hut Wp PRIMA	45	8.300.000				
5	PKP DW Hut Wp INSTAN	137	103.305.600				
6	PKP DW Hut Wp WU	5	40.350.635				
7	PKP AW Akta Agraria	-	-				
	JUMLAH PKP	187	260.341.525				
C HUTANG							
1	Hut Benda Meteral	1.500	11.400.000				
2	Hut Sampul Fibra	-	-				
3	HUTANG BENDA KOSINYA	-	-				
4	HUTANG TITIPAN SOPP	-	-				
5	Hutlp Ppn SKH	1.583	102.130				
6	Hutlp Ppn EMS	21	47.796				
7	Hutlp Ppn Ekspres	761	38.235				
8	Hutlp Ppn Paketpos	124	147.300				
9	Hutlp Ppn Pp Intermasion	2	10.278				
10	Hutlp UANG SOPP KPC S	-	-				
11	HUTIP SOPP V. 4.0.D	-	801.176.471				
12	Hutlp TITIPAN	-	-				
13	HUTANG SELISIH PERTANGG	-	-				
14	Hutlp TITIPAN MATERIA S	-	-				
15	HUTIP PPN	-	-				
16	HUTIP PPH	-	50.182				
17	HUTIP LAIN-LAIN	1	572.394				
	JUMLAH HUTANG	4.482	913.605.547				
D PIUTANG							
1	Panjar / Uang Muka	-	-				
2	Panjar SOPP PAJAK	867	788.761.873				
3	PIUTANG SELISIH PERTANGG	-	-				
4	PIUTANG PEGAWAI	-	-				
5	PIUTANG USAHA LAINNYA	-	-				
6	PIUTANG PENDAPATAN	-	-				
7	PIUTANG LAIN-LAIN	867	788.761.873				
	Jumlah Piutang	11.396	2.021.718.645				
E PANJAR							
1	PANJAR KERJA BIASA	-	-				
2	PANJAR BEA SISWA MISKIN	-	-				
3	Panjar Penyaluran Dana	-	-				
4	Panjar Pensiun TASPEN	-	-				
5	Panjar Pensiun ASABRI	-	-				
	Jumlah Panjar Yang Diterima	-	-				
F PANJAR DITAHAN KEMARIN							
1	PANJAR SOPP V. 3.2.0	2.497	147.590.250				
2	PANJAR BEA SISWA MISKIN	-	-				
3	Panjar Penyaluran Dana	-	-				
4	Panjar Pensiun TASPEN	-	277.468.300				
5	Panjar Pensiun ASABRI	-	323.250.700				
	Pnjar Yang Ditahan Kemarin	2.497	748.309.250				
	JUMLAH F	2.497	748.309.250				
	JUMLAH PENERIMAAN	13.893	2.770.028.135				
A POTONGAN PENDAPATAN							
1	Pendapatan PRANGKO	-	-				
2	Pendapatan POS KILAT KHUS	-	-				
3	Pendapatan PAKET	-	-				
4	Pendapatan EMS/ Kir LN	-	-				
5	Pendapatan pos Ekspres	-	-				
6	Pendapatan BendaPos	-	-				
	JUMLAH POTONGAN PENDAPATAN	-	-				
BIAYA USAHA							
1	Upah TKK/PHL	-	-				
2	Pemeliharaan GEDUNG/ruang	-	-				
3	Alat Kebersihan dan Peneran	-	-				
4	Service/suku cadang	-	-				
5	PERLENGKAPAN kantor	-	-				
6	Uang Lembur	-	-				
7	Alat Tulis Menulis (ATM)	-	-				
8	PEMELIHARAAN Komputer	-	-				
9	Foto Copy	-	-				
10	Pamakin Telpn	-	-				
11	Pemakaian Listrik	-	-				
12	Pemakaian Air	-	-				
13	RESTRIBUSI/URUAN	-	-				
14	Biaya Insentif Bisnis Reguler	436	2.003.000				
15	Biaya Insentif Bisnis Prioritas	160	486.200				
16	Biaya Insentif Bisnis Pos Inte	1	20.412				
17	Biaya Imbal Jasa Prangko	-	-				
18	Biaya Imbal Jasa Meteral	-	-				
19	-	-	-				
20	-	-	-				
	JUMLAH BIAYA DAN POTONGAN PENDA	696	2.509.612				
	JUMLAH BIAYA	696	2.509.612				
B P K P							
1	PKP AW WP ARBEMA	-	-				
2	PKP AW WP PRIMA	180	33.100.000				
3	PKP AW WP INSTANT	37	25.404.254				
4	PKP AW WP WESTERN UNION	19	34.954.700				
5	PKP AW KEMITRAAN WI BNI	-	-				
6	PKP AW KEMITRAAN WI MAN	-	-				
7	PKP AW KEMITRAAN BCALAM	-	-				
	Jumlah PKP	202	93.458.954				
C HUTANG							
1	Hutang Giropos DW	-	1.500.000				
2	Hutang Giropos AW	-	-				
	Jumlah Hut Lay Giropos	-	1.500.000				
1	HUTANG TAB BATARA BTN	18	30.888.000				
2	HUT PENYALURAN DANA	18	6.800.000				
3	HUT PEMBY BALTAB TWP TNI	-	-				
4	HUTANG PENSUN TASPEN	-	-				
5	HUTANG PENSUN ASABRI	-	-				
6	PENYELESAIAN EDC, NK	-	-				
7	PENYEL HUTANG KRESUN	-	-				
8	HUTANG TITIPAN	-	-				
	Jumlah Hutang lainnya	36	37.738.000				
	JUMLAH HUTANG	36	39.288.000				
D PIUTANG							
1	PANJAR/UANG MUKA	-	-				
2	Panjar CA	-	-				
3	PIUTANG PENDAPATAN	-	-				
4	PIUTANG SELISIH PERTANGG	-	-				
5	PIUTANG USAHA LAINNYA	-	-				
6	PIUTANG PEGAWAI	-	-				
7	PIUTANG LAIN-LAIN	-	-				
	Jumlah Piutang	-	-				
	JUMLAH A+B+C+D	134	134.706.568				
E PANJAR							
1	Panjar Kerja Biasa	-	-				
2	Panjar Bea Siswa Miskin	-	-				
3	Panjar Penyaluran Dana	-	-				
4	Panjar Pens TASPEN	-	-				
5	Panjar Pens ASABRI	-	-				
	Jml Panjar Yang DITAHAN	-	-				
F REMISE YG DIKIRIM KE KPRK							
1	Panjar Kerja Biasa	-	2.034.602.569				
2	Panjar Bea Siswa Miskin	-	-				
3	Panjar Penyaluran Dana	-	-				
4	Panjar Pens TASPEN	-	277.468.300				
5	Panjar Pens ASABRI	-	323.250.700				
	Panjar Yang Dikirim ke KPRK	-	2.635.321.569				
	JUMLAH F	-	2.635.321.569				
	JUMLAH PENGELOUARAN	-	2.770.028.135				
	PENCOCOKAN	-	-				

Gambar 4.28 Rekapitulasi N2/N2C

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tugas yang dilakukan oleh bagian Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen pada PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan yaitu mengawasi transaksi harian Agen dan Kantor Pos Cabang seperti *SOPP* dan *i-POS*. Pemeriksaan dilakukan dengan 2 cara yaitu:

a. Secara Manual

Laporan transaksi harian dari Agen dan Kantor Pos Cabang diperiksa oleh staf PPLA dengan mencocokkannya dengan Neraca penerimaan.

b. Secara Elektronik

Setelah diperiksa secara manual, selanjutnya diperiksa oleh staf PPLA dengan mencocokkan dengan Website dari Kantor Pos pusat

5.2 Saran

Saran dalam Proyek Akhir pada Pengawasan Pelayanan Luar pada PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan adalah perlunya mengadakan training staf PPLA untuk penggunaan Komputer dan Website agar pemeriksaan secara elektronik dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

Sembiring, Firdaus Yustisia. 2008. *Manajemen Pengawasan Sanitasi Lingkungan dan Kualitas Bakteriologis Pada Depot Air Minum Isi Ulang Kota Batam*, diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30985/4/Chapter%2011.pdf>. (diakses tanggal 1 juni 2014)

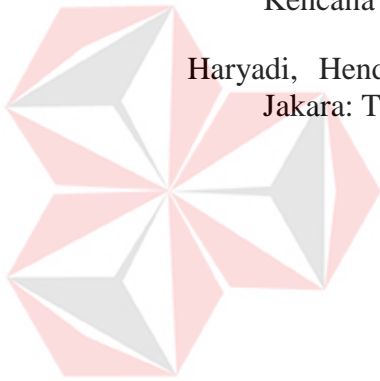
Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: PT. Kanisius.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.

Sedianingsih, Mustikawati, Nieke. 2010. *Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana

Haryadi, Hendy. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer dan Staf*. Jakarta: Transmedia Pustaka.



UNIVERSITAS
Dinamika