

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi dapat menjalankan kegiatan bisnisnya secara efektif dan efisien ketika setiap detail dari kegiatan bisnis yang dilakukan perusahaan tersebut telah dijalankan sesuai sistem administrasi yang telah matang. Pentingnya sistem administrasi dalam sebuah organisasi adalah sebagai acuan dalam mengorganisir tahapan kerja dari setiap kegiatan bisnis yang dilakukan oleh organisasi tersebut dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Penerapan sistem administrasi yang kurang matang juga adalah bentuk kendala yang banyak dihadapi oleh perusahaan. Penerapan sistem administrasi yang masih berjalan secara manual ternyata banyak memakan waktu dan biaya serta kurang efektif dan efisien dalam menyelenggarakan kegiatan bisnis perusahaan. Khususnya pada era komputerisasi seperti sekarang ini sistem administrasi transaksi pembayaran pelanggan, harus dituntut cepat dalam pelaksanaannya, sehingga tidak mengecewakan *customer* yang telah menjadi pelanggan setia selama bertahun-tahun.

Sistem administrasi transaksi pembayaran pelanggan yang diterapkan pada bagian Pelayanan di PT. Pos Indonesia Surabaya Selatan sekarang telah menggunakan sistem *Online*, namun dulunya penerapan sistem administrasi pelayanan di bagian ini memang masih dilakukan secara konvensional. Banyak pengarsipan hasil dari transaksi dan proses transaksi pelayanan yang masih berlangsung secara manual. Seiring dengan perkembangan teknologi, PT. Pos

Indonesia membuat aplikasi komputer yang dikenal dengan nama *System Online Payment Point (SOPP)* dan *Wesselpos Remittance* (weselpos online) untuk pelayanan pembayaran pajak negara, angsuran kredit, surat, paket dan pengiriman uang yang tentunya diterapkan pula oleh seluruh kantor pos se-indonesia tak terkecuali di Kantor Pos Pusat II area VII Surabaya Selatan. Terbukti dengan adanya program komputer tersebut proses transaksi dapat berlangsung lebih mudah, cepat, efisien dan efektif serta aman dalam penyimpanan data transaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan bahwa masalah yang ada pada bagian tersebut lebih mengacu pada:

1. Bagaimana prosedur administrasi transaksi pembayaran pelanggan pada bagian Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan?
2. Bagaimana pengarsipan laporan transaksi pembayaran pelanggan pada bagian Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Selatan?

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah di atas dibuat pembatasan masalah agar lebih fokus hanya membahas:

1. Sistem administrasi transaksi pembayaran pelanggan melalui aplikasi *pos payment* (*Pos Pay*) dan *wessel remittance* (*weselpos*) pada bagian Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya selatan.
2. Sistem pengarsipan laporan *pos payment* dan *wessel* pada bagian Pelayanan PT Pos Indonesia Surabaya Selatan.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah memahami penerapan sistem administrasi transaksi pembayaran pelanggan yang diterapkan pada PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan. Adapun dari dalam Sistem administrasi tersebut dapat dipahami antara lain :

- a. Mengetahui dan memahami prosedur dari administrasi transaksi pembayaran pelanggan pada bagian Pelayanan PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan.
- b. Mengetahui dan memahami alur pengarsipan laporan transaksi pembayaran pelanggan pada bagian Pelayanan PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan Proyek Akhir ini secara umum terbagi menjadi beberapa bab, yang terdiri dari beberapa sub bab yang bertujuan untuk memperjelas pokok-pokok bahasan dalam penyusunan laporan Proyek Akhir ini. Adapun sistematika dalam penulisan laporan Proyek Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang mengenai latar belakang permasalahan yang ada dalam perusahaan, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, kontribusi, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Membahas tentang gambaran umum PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan, visi dan misi, dasar hukum organisasi dan struktur organisasi, serta gambaran umum tempat pelaksanaan Proyek Akhir, yaitu Bagian Sekretariat yang meliputi lokasi dan tempat Proyek Akhir yang dilakukan oleh Penulis, serta tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan.

BAB III LANDASAN TEORI

Membahas tentang landasan teori tentang sistem, administrasi dan pengarsipan yang digunakan sebagai penunjang dalam menyelesaikan tugas selama Proyek Akhir hingga menyelesaikan laporan Proyek Akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan membahas tentang uraian tugas-tugas yang dikerjakan selama proyek akhir, masalah yang ada dalam perusahaan dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi pada bagian pelayanan di PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas tentang kesimpulan dari kegiatan atau tugas yang dilakukan pada Bagian Pelayananserta saran dari penulis kepada bagian yang dibahas dan menjadi solusi agar dapat dikembangkan dengan lebih baik dan diharapkan pula dapat bermanfaat bagi pembaca.



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA

stikom

SURABAYA