LAPORAN STUDI LAPANGAN (MAGANG) di KANTOR POS SOLO

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi

Disusun Oleh:

Dimas Beni Saputra

11-18-30060

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2022

TUGAS AKHIR

LAPORAN STUDI LAPANGAN (MAGANG) DI KANTOR POS SOLO

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIMAS BENI SAPUTRA

Nomor Induk Mahasiswa: 111830060

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 22 Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing	Penguji
Julianto Agung Saputro, Dr., S.Kom., M.Si., Ak., CA.	Bambang Suripto, Dr., M.Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 22 Juni 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua

Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

RINGKASAN

1. **BAB I: Pendahuluan**

   Bab ini menjelaskan tentang latar belakang studi lapangan (magang), tujuan dan manfaat studi lapangan (magang), lokasi dan jadwal studi lapangan (magang), serta sistematika laporan studi lapangan (magang).

2. **BAB II: Profil Organisasi dan Aktivitas Magang**

   Bab ini berisi mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan tempat magang. Bab ini juga menjabarkan semua kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan magang di kantor pos solo.

3. **BAB III: Landasan Teori**

   Bab III memaparkan teori-teori yang relevan, berkaitan dengan materi laporan penelitian studi lapangan (magang).

4. **BAB IV: Analisis dan Pembahasan**

   Di dalam bab IV penulis menjelaskan permasalahan yang ditemukan selama melakukan studi lapangan (magang) berlangsung. Setelah menguraikan masalahnya, penulis diminta untuk memberikan solusi atas masalah tersebut.

5. **BAB V: Kesimpulan, Rekomendasi, dan Refleksi Diri**

   Bab V menjelaskan jawaban atas permasalahan dari kasus yang dihadapi oleh penulis. Rekomendasi menjelaskan hal yang perlu diperbaiki maupun diubah agar lebih baik kedepannya. Refleksi diri menjabarkan hal-hal positif yang diterima selama kegiatan studi lapangan (magang) dan menjelaskan manfaat kegiatan studi lapangan (magang) untuk pengembangan penulis.

Studi lapangan (magang) ialah suatu proses penerapan ilmu yang di dapat selama seseorang menjalani masa Pendidikan dan diaplikasikan langsung di dunia kerja yang nyata. Studi lapangan (magang) merupakan salah satu jenis tugas akhir yang ditawarkan oleh kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta, baik untuk program studi manajemen maupun program studi akuntansi.

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang produk utamanya berupa jasa atau pelayanan bagi konsumen. Di indonesia terdapat dua jenis perusahaan jasa pengiriman barang, yaitu perusahaan jasa milik Negara seperti PT Pos Indonesia dan perusahaan jasa swasta seperti Wahana, Sicepat, Tiki.

Perusahaan yang dipilih oleh penulis untuk melakukan kegiatan magang ialah kantor pos solo. Penulis diposisikan oleh manajer sumber daya manusia pada bagian penjualan (SLPK). Studi lapangan (magang) dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan atau setara 66 hari. Alasan penulis memilih studi lapangan (magang) di kantor pos karena ingin menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja dan mendapatkan banyak manfaat, baik itu pengalaman, pengetahuan, dan semua yang terkait dalam dunia kerja. Serta dengan studi lapangan ini saya

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bisa mengetahui seberapa jauh kemampuan yang sudah saya dapat. Dengan terlaksananya kegiatan magang tersebut diharapkan menjadi sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.

Profil perusahaan

Kantor Pos pertama di Indonesia didirikan di Jakarta oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhoff. Tujuan awal dari kantor pos ialah untuk menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang melakukan bisnis dari kantor-kantor di luar jawa dan mereka yang datang dari Belanda atau pergi ke Belanda. Empat tahun setelah berdirinya kantor pos Jakarta, kantor pos Semarang didirikan untuk menghubungkan dua lokasi supaya mempercepat pengiriman. Rute Kantor Pos pada waktu itu melalui, Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

PT Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pos. PT Pos Indonesia didirikan tanggal 20 Agustus 1746. Sebelumnya Pos Indonesia adalah perusahaan umum, namun kini Pos Indonesia berbentuk perseroan terbatas yang biasa sering disebut dengan PT Pos Indonesia. Penggantian badan usaha Pos Indonesia pada pokoknya didasarkan seluruhnya pada bentuk Undang-undang Pemerintah Republik Indonesia nomor 5 tahun 1995.

Pos Indonesia pada hari sabtu, minggu maupun tanggal merah tidak libur mulai juni 2021, dan berlaku untuk seluruh kantor pos di Indonesia. Untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat Indonesia, Pos Indonesia melakukan penambahan jam operasional. Dahulu Pos Indonesia hanya untuk mengirim surat saja, namun sekarang selain untuk mengirim surat juga menyediakan jasa untuk mengirim barang, kirim uang, membayar tagihan, pengambilan uang pensiunan, dan lain-lain.

Berikut beberapa layanan yang disediakan Pos Indonesia:

1. Pos Instan adalah layanan untuk mengirim dan menerima paket dokumen, surat, dan kartu pos pada hari yang sama selama berada di kota yang sama.
2. Pos Instan Plus ialah layanan pengiriman paket berkualitas tinggi dengan fitur layanan pick up dan langsung diantar di kota yang sama dan maksimal tiga jam sampai.
3. Pos Kilat Khusus ialah layanan pengiriman dengan variasi yang luas yang dapat digunakan untuk mengirimkan dokumen, surat, paket, dan barang dagangan online. Berat maksimal kiriman sampai dengan 50 kg dan biayanya dihitung berdasarkan total berat atau volume kiriman yang sebenarnya.
4. Pos *Express* ialah layanan premium PT Pos Indonesia untuk pengiriman cepat ke seluruh Indonesia. Berat pengiriman maksimal untuk pos *express* sampai 50kg dan waktu pengiriman standar ialah H+1 hari.

   Kantor Pos mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

   A. Visi : Menjadi *postal operator*, penyedia jasa kurir, logistik, dan kompetitif.
   B. Misi : Bertindak secara efektif untuk mencapai kinerja terbaik.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Untuk mendukung terwujudnya visi, misi, tujuan dan strategi bisnis kantor pos Indonesia telah menetapkan AKHLAK sebagai nilai inti budaya perusahaan. Amanah artinya kepercayaan yang sudah diberikan harus dijaga. Kompeten berarti terus belajar dan terus mengembangkan kemampuan. Harmonis artinya saling menjaga dan menghargai perbedaan. Loyal berarti berkomitmen dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Adaptif artinya selalu berinovasi dan antusias terhadap perubahan. Kolaboratif berarti membangun Kerjasama yang sinergis. Nilai-nilai akhlak tersebut akan dilaksanakan oleh setiap insan pos Indonesia sehingga menjadi nilai budaya kerja, dan menjadi dasar pembentukan karakter sumber daya manusia di PT Pos Indonesia.

Divisi kerja

1. **Kepala Kantor**
   a. Mengawasi penjualan, keuangan, pembelian, administrasi dan umum secara terintegrasi untuk mencapai tujuan dari perusahaan.
   b. Mengawasi dan memeriksa sistem pengendalian internal perusahaan
   c. Berdasarkan laporan yang diterima, kepala kantor dapat memberikan penilaian prestasi kerja bawahannya.
2. **Bagian Pelayanan**
   a. Melakukan koordinasi penerimaan dari kantor lain seperti pembukuan atau pencatatan pekerjaan.
   b. Menyesuaikan persiapan paket pos dan memeliharanya.
   c. Melakukan pengelolaan umum dan pengawasan loket penerimaan paket pos.
3. **Bagian PUPL**
   a. Mengkoordinir dan memodifikasi pelaksanaan proses pelaksanaan pekerjaan di dalam tahap Pengawasan Pelayanan eksternal di Kantor pos.
   b. Memastikan dan mengontrol kinerja pekerjaan jasa eksternal sesuai dengan peraturan Perusahaan.
   c. Menyelenggarakan, mengendalikan pengelolaan dan pengembangan agen pos.
4. **Bagian Dukungan Umum**
   a. Melaksanakan mutasi dan *rolling* pegawai.
   b. Merencanakan, mengembangkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam lingkup kerja Kantor Pos Solo.
   c. Mengurus surat-menyurat dan dokumen kepegawaian serta hal-hal lain yang menyangkut hak dan kewajiban pegawai.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5. **Bagian Keuangan & BPM**
   a. Penerimaan, penyiapan, pengeluaran, pengelolaan transaksi pos, pelunasan bea materai, penyusunan neraca harian barang pos dan materai, termasuk gambaran umum tentang pembukuan dan penjualan.
   b. Melakukan penyetoran dan penarikan ke dan dari bank yang ditunjuk dan transfer ke rekening direktur keuangan bandung, serta menjaga batas maksimum saldo kas.
6. **Bagian Penjualan Kurir (surat dan paket) dan Logistik**
   a. Mengawasi dan bertanggungjawab terhadap terselenggaranya pekerjaan dinas pos *express* dan layanan korporat dengan baik.
   b. Menyusun program kerja dan anggaran penjualan
   c. Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan kurir (surat dan paket) dan logistik.
7. **Bagian Penjualan (SLPK)**
   a. Mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilah pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, mempertahankan dan memelihara pelanggan.
   b. Membangun komunikasi intensif kepada pelanggan.
   c. Mengembangkan pasar dan meneliti prospek baru.
   d. Memberikan pelayanan khusus bagi pelanggan pos yang memiliki PKS (perjanjian kerja sama) dengan kantor pos solo.
8. **Bagian Audit Mutu & K3L**
   a. Membuat laporan penyimpanan untuk setiap bagian.
   b. Membuat laporan eksploitasi.
   c. Pemeriksaan kas tahunan.
   d. Membuat laporan inspeksi.
   e. Membuat laporan hasil pemeriksaan (BAP).
9. **Bagian Teknologi Informasi**
   a. Mengawasi dan memastikan penggunaan aplikasi oleh pengguna dapat berjalan normal.
   b. Memastikan jaringan dari setiap pengguna terhubung satu sama lain
   c. Memberikan keamanan dan melindungi data penting perusahaan, menyiapkan sistem proteksi atau sistem cadangan perusahaan jika terjadi keadaan yang tidak terduga. Data yang dicadangkan harus dapat dipulihkan kapan saja jika terjadi masalah.
10. **Bagian Operasi Distribusi & Transportasi**
    a. Mendistribusikan paket sesuai kota masing-masing.
    b. Mengatur jalannya armada pos dari kota ke kota lainnya.
    c. Mengawasi dan bertanggungjawab terhadap paket pos yang masuk maupun keluar
11. **Bagian Operasi Outgoing Process**

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

a. Mengawasi dan menyeleksi masuknya paket pos dari dalam kota ke luar kota.
b. Bertanggungjawab terhadap penyortiran barang yang akan dikemas ke karung paket
c. Membuat data seluruh manifest yang telah jadi dan menyerahkannya ke bagian distribusi.

12. Bagian Operasi Incoming & Antaran

a. Mengawasi dan menyeleksi masuknya paket pos dari luar kota ke lokal.
b. Mengawasi penyortiran paket ataupun surat menurut kelurahan tujuan penerima masing-masing.
c. Mengawasi dan mengarahkan kurir yang akan mengantarkan paket ke alamat tujuan.

13. Kepala Kantor Pos Cabang

a. Pelayanan pos dilakukan sesuai dengan SOP dan kebijakan perusahaan.
b. Bertanggungjawab menerima dan membayar transaksi keuangan Kantor pos Cabang di dalam daftar pertanggungan N2.
c. Menggunakan daftar permintaan N2a untuk mengajukan permintaan benda pos, materai, perangko, dan benda filateli serta benda pihak ketiga lainnya.

Pelaksanaan

1. Bagian Distribusi

Pada awal masuk magang di kantor pos solo, penulis ditempatkan pada bagian distribusi. Pada bagian distribusi, penulis melakukan berbagai pekerjaan, seperti:

a) Menurunkan surat maupun paket dari truk dengan tujuan kantor pos solo atau kantor pos cabang solo. Surat yang diterima bukan hanya dari berbagai daerah di Indonesia saja akan tetapi ada juga yang dari luar negeri.
b) Melakukan *scan* data dan memilah surat maupun paket dengan berbagai tujuan misalnya tujuan sukoharjo, karanganyar dan kantor pos solo itu sendiri.
c) Memasukkan surat dan paket ke dalam mobil dengan tujuan kantor pos cabang solo yang kemudian akan diantarkan ke kantor pos cabang solo tersebut.
d) Di bagian ini, penulis juga diajari untuk membuat neraca distribusi. Dalam neraca distribusi tersebut berisi trayeknya mana saja misalnya sukoharjo, driver nya siapa, datang jam berapa dan berangkat jam berapa, serta memasukkan jumlah barang yang dibawa.

2. Bagian Operasi *Incoming*

Pada bagian operasi incoming ini penulis hanya 1 (satu) hari saja. Di bagian ini penulis melakukan pekerjaan *scan* surat maupun paket yang diterima dari bagian

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

distribusi. Surat dan paket yang sudah diterima di bagian ini kemudian akan diberikan ke bagian antaran.

3. Bagian Antaran

   Bagian antaran ini, penulis melakukan *scan* serta sortir paket maupun surat menurut kelurahan tujuan yang nantinya akan diantarkan ke penerimanya. Mengawasi dan mengarahkan kurir yang akan mengantarkan paket ke alamat tujuan.

4. Bagian Penjualan (SLPK)

   Setelah 1 (satu) bulan berpindah tempat bagian magang, akhirnya penulis ditempatkan pada bagian penjualan (slpk). Penulis di bagian penjualan (slpk) selama 2 (bulan). Selama ditempatkan pada bagian penjualan (slpk) penulis melakukan berbagai pekerjaan, seperti:

   a. Membuat resi surat maupun paket untuk pelanggan pos yang sudah ber-PKS (perjanjian Kerjasama). Dalam pembuatan resi tersebut menggunakan aplikasi mile.app. Dalam aplikasi tersebut kita diminta memasukkan kode pelanggan nomor penerima. Setelah memasukkan no penerima kemudian memasukkan nama penerima, alamat, service nya kilat khusus atau *express*, serta memasukkan berat surat maupun paket tersebut kemudian resi tersebut dicetak.
   b. Menempelkan resi yang telah dibuat dan dicetak. Setelah di tempelkan kemudian dikelompokkan surat maupun paket tersebut antara kilat khusus dengan *express*. Untuk surat dan paket yang *express* diberi cap.
   c. Melakukan *bagging* surat maupun paket tersebut. Bagging ini merupakan tanda bahwa surat dan paket telah di serahkan pada bagian lain.
   d. Melakukan cek status pengiriman paket dan surat, apakah paket dan surat tersebut sudah diterima bagian lain atau masih di slpk. Apabila muncul keterangan cancel berarti ada kesalahan gagal input data penerima dn dilakukan cancel resi. Apabila hanya ada keterangan inbag dan unbag berarti semua surat dan paket sudah diterima oleh bagian lain. Apabila ada keterangan paid maka ada barang selisih dan belum diterima oleh bagian lain.

5. Kegiatan Pembayaran BPNT

   a. Melakukan dokumentasi, yaitu memfoto petugas-petugas dari kantor pos yang melakukan pembayaran di berbagai kelurahan di wilayah solo.
   b. Melakukan verifikasi data penerima bantuan BPNT seperti, yang datang mengambil apakah orang yang menerima atau bukan, tempat tinggalnya masih kontrak, ikut anak, atau punya rumah sendiri. Apabila yang mengambil bukan orang yang menerima bantuan, maka yang bisa mengambilkan hanya yang masih satu kartu keluarga. Apabila penerima bantuan tidak dapat mengambil di kelurahan maka dari pihak kantor pos

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

akan mengantarkan dana bantuan tersebut ke rumah penerima bantuan tersebut.

Pengertian ekspedisi

ekspedisi merupakan suatu kegiatan mengirim barang dari pengirim kepada penerima dengan tujuan yang telah ditentukan baik melalui transportasi udara, darat, maupun laut.

Berikut ini merupakan keuntungan yang didapatkan jika menggunakan jasa ekspedisi:

1) Dapat mengirim barang dengan ukuran yang besar dan banyak

   Dengan adanya jasa ekspedisi pengiriman barang membuat kita dapat mengirim barang dengan jumlah yang banyak dan dengan ukuran yang besar sekalipun. Dengan menggunakan layanan pengiriman ini, pengirim dapat dengan mudah mengirimkan produk ke pelanggan.

2) Barang lebih cepat sampai ke tujuan

   Melalui jasa ekspedisi pengiriman barang jadi lebih cepat sampai. Pihak ekspedisi akan mengantarkan barang tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dimanapun tempatnya. Layanan ekspedisi meliputi layanan biasa dan layanan *express*. Layanan express tersedia bagi mereka yang ingin menerima barang lebih cepat, tetapi dengan biaya yang lebih tinggi.

3) Bisa mengirim barang sesuai dengan yang dibutuhkan

   Dalam melakukan pengiriman barang bisa sesuai dengan kebutuhan pengirimnya, karena jumlah barangnya kadang tidak menentu. Jika mengirim barang banyak dengan tujuan yang jauh maka biaya lebih mahal begitu pun sebaliknya. Biaya yang dikenakan sesuai dengan berat barang tersebut.

4) Hemat waktu

   Dengan menggunakan jasa ekspedisi dapat menghemat waktu karena kita tidak langsung mengirim sendiri ke penerima, sehingga anda dapat melakukan kegiatan lain yang diperlukan. Jika anda memilih mengantarkan sendiri barang tersebut waktu akan tersita untuk mengirim barang tersebut apalagi jika tempat penerimanya jauh.

5) Mudah untuk dilakukan

   Siapapun bisa mengirimkan barang menggunakan jasa pengiriman barang kemana saja. Individu yang menggunakan jasa pengiriman ini biasanya ialah mereka yang berkecimpung di dunia wirausaha, jual beli secara online, maupun yang ingin mengirim barang ke kerabat jauh.

6) Kepercayaan terjamin karena ada sistem garansi

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Banyak perusahaan ekspedisi yang akan mengganti rugi jika barang rusak maupun hilang. Dengan adanya garansi tersebut yang membuat pengirim barang lebih percaya dan tenang dengan barang yang di kirim.

7) Dapat melacak barang yang dikirim

Dalam jasa ekspedisi sudah melengkapi sistem mereka dengan pelacakan paket yang dikirim. Pengirim hanya perlu memasukkan nomor resi maka akan mengetahui barang yang dikirim sudah sampai ke penerima atau masih dijalan. Kita juga bisa membagikan nomor resi ke pelanggan sehingga pelanggan juga bisa ikut melacak barang tersebut.

Kualitas Pelayanan

Bagi perusahaan jasa, memberikan layanan pelanggan yang berkualitas adalah hal yang mutlak harus dilakukan jika ingin sebuah perusahaan berhasil.

perusahaan harus dapat menjelaskan kualitas dalam kaitannya dengan tujuan dan harapan konsumen. Perusahaan jasa yang berorientasi pada konsumen harus dapat mendengar kebutuhan konsumennya, karena pelayanan yang berkualitas tinggi adalah pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

1. Konsep layanan perusahaan jasa

Perusahaan industri jasa harus bisa menggambarkan kepada publik konsep pelayanan yang dimilikinya agar dapat memberikan informasi tentang layanan yang diberikan dan kualitas layanan yang dimilikinya.

Perusahaan harus memiliki tiga komponen Ketika menerapkan konsep layanan, dan ketiga konsep tersebut adalah sebagai berikut:

A. Produk inti

Produk inti merupakan komponen kunci yang memberikan manfaat untuk pemecahan masalah yang dicari oleh konsumen.

B. Layanan tambahan

Layanan tambahan merupakan pengiriman produk inti yang diikuti oleh berbagai kegiatan layanan lainnya.

C. Proses pengiriman

Proses pengiriman merupakan suatu proses yang digunakan dalam mengirimkan produk inti dan seluruh layanan lainnya.

2. Dimensi kualitas pelayanan

Proses pemberian pelayanan tidak lepas dari interaksi antara penyedia pelayanan (perusahaan) dan pengguna layanan (konsumen), maka dari itu proses interaksi tersebut berdampak signifikan terhadap kualitas layanan. Jika pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar, kemungkinan bisa memuaskan konsumen atas pelayanan yang sudah diberikan. Konsumen adalah salah satu faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan. Melalui dimensi kualitas pelayanan ini dapat mengetahui kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, sebagai berikut:

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

A. *Reliability* (keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang diharapkan konsumen. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang akurat sejak awal, tanpa melakukan kesalahan dan tanpa melakukan servis sesuai waktu yang telah disepakati.

B. *Responsibility* (Daya Tanggap)

Daya tanggap ialah kesediaan dalam membantu konsumen. Responsiveness merupakan kemauan atau keinginan setiap penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen.

C. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah perilaku karyawan yang mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta dapat memberi rasa aman pada pelanggan. Jaminan merupakan faktor penting untuk pembentukan kepercayaan pelanggan dalam hal kompetensi karyawan, keramahan dan kejujuran dari para karyawan, sehingga konsumen merasa aman dari berbagai resiko.

D. *Empathy* (Empati)

Empati adalah perhatian pemberi jasa terhadap kebutuhan, keinginan dan kepentingan pelanggan secara individual dan khusus. Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak dengan mempertimbangkan kepentingan pelanggannya serta memberikan perhatian pribadi pada pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman.

E. *Tangibles* (BuktiFisik)

Karakteristik jasa yang tidak berwujud seringkali memaksa pengguna untuk menilai jasa berdasarkan kondisi fisik yang ada. Bukti fisik dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel dan material-material komunikasi. Tujuan bukti fisik ialah memperkuat kesan terhadap kualitas, keamanan dan kenyamanan yang telah diberikan.

Sistem informasi manajemen

sistem informasi manajemen adalah sekumpulan proses yang dapat diolah, dianalisis, dan ditampilkan supaya data tersebut berguna untuk membantu pengambilan suatu keputusan. Dengan adanya sistem ini, perusahaan diharapkan dapat memaksimalkan perencanaan yang telah dibuat dan efektif dalam membaca kebijakan program serta mengidentifikasi keperluan untuk mendukung sistem informasi yang sudah ada.

Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Berikut ini beberapa fungsi sistem informasi manajemen:

1. Melakukan penghematan biaya di dalam organisasi tanpa mengurangi produktivitas.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Manajemen dapat dengan mudah memantau, merencanakan, dan mengarahkan kinerja semua departemen yang saling berkoordinasi.
3. Untuk pengambilan keputusan bisnis. Keputusan didasarkan pada informasi yang relevan, yang hanya dapat diperoleh dari sistem informasi manajemen.
4. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengolahan data.
5. Meningkatkan sumber daya manusia melalui ketersediaan unit kerja yang sistematis dan terkoordinasi.

Tujuan sistem informasi manajemen:

1. Memberikan fakta yang digunakan di dalam perhitungan harga penawaran, produk, dan fungsi lain yang disukai melalui cara pengendalian.
2. Memberikan informasi yang digunakan di dalam perencanaan, pengendalian, evaluasi, serta juga perbaikan berkelanjutan.
3. Memberikan layanan yang dapat digunakan sebagai pengontrol multimedia, perencana, evaluasi, dan sebagai sarana peningkatan berkelanjutan.
4. Memberikan informasi bantuan yang dapat digunakan untuk evaluasi dan pengambilan keputusan perusahaan.
5. Pada umumnya, sistem informasi manajemen bertujuan untuk mempermudah pekerjaan dan pengendalian control di dalam suatu perusahaan.

Contoh Sistem Informasi Manajemen:

1. **SCM (*Supply Chain Management*)**
2. **OAS (*Office Automation System*)**
3. ERP (*Enterprise Resource Planning*)
4. KWS (*Knowledge Work System*)
5. ESS (*Executive Support System*)
6. ES (*Expert System*) dan AI (*Artificial Intelligent*)
7. IMS (*Information Management System*)
8. DSS (*Decision Support System*)
9. TPS (*Transaction Processing System*)
10. **GDSS *(Group Decision Support System) dan* CSCWS *(Computer Support Collaborative System)***

4.1 Masalah Yang Dihadapi

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Selama 3 (tiga) bulan penulis melaksanakan kegiatan studi lapangan (magang) di kantor pos solo, penulis menemukan beberapa kendala yang dihadapi:

1. Komputer yang digunakan untuk melakukan *entry* data sering mati sendiri. Kemungkinan karena komputernya sudah lama jadi sering mati sendiri. Jadi pada saat melakukan entry data memerlukan waktu yang lama. Saat komputernya mati dan ingin dinyalakan lagi, komputer tersebut tidak langsung menyala tetapi malah mati lagi dan itu sering terjadi. Dengan komputer yang sering mati tersebut, jika surat maupun paket dari perusahaan-perusahaan pelanggan pos banyak maka pekerjaan menjadi terlambat.
2. Aplikasi mile.app yang digunakan untuk entry data sering kali error. Akibat dari error aplikasi ini membuat pekerjaan menjadi lambat. Pada saat melakukan entry data pelanggan aplikasi yang penulis gunakan sering *buffering*.
3. Kurangnya staff di bagian SLPK. Di bagian yang penulis tempati untuk magang hanya ada 2 staff saja, sehingga kalau ada surat maupun paket dari pelanggan pos banyak jadi kewalahan. Di bagian ini juga dibantu oleh peserta magang, kalau tidak ada peserta magang yang membantu maka akan sangat kewalahan karena hanya 2 orang saja di bagian ini. Karena harus melakukan *entry* data pelanggan, menempelkan resinya, melakukan bagging.

1.2 Pemecahan Masalah

Berikut ini merupakan pemecahan atas masalah yang dihadapi penulis selama kegiatan magang:

1. Berdasarkan permasalahan yang dialami penulis mengenai komputer yang digunakan untuk melakukan *entry* data yang sering lemot dan sering mati sendiri. Penulis sudah melaporkan kepada *staff* bagian SLPK dan *staff* pada bagian tersebut juga sudah mengetahui kalau komputer tersebut sering lemot dan mati sendiri. Pada saat penulis melakukan magang di bagian tersebut semakin parah, apabila komputer tersebut mati susah untuk hidup Kembali bahkan untuk menyalakan membutuhkan waktu yang cukup lama. Setelah itu dilaporkan ke bagian IT kantor pos untuk dilakukan perbaikan. Setelah dilaporkan ke bagian IT akhirnya komputer tersebut diperbaiki. Setelah dilakukan perbaikan, komputer tersebut jadi lancar Kembali dan tidak sering mati mati lagi.
2. Berdasarkan permasalahan mengenai aplikasi mile.app yang sering eror maka diperlukannya update ulang untuk aplikasi tersebut agar kedepannya dapat lebih cepat saat digunakan untuk mengentry data, sehingga kedepannya pada saat melakukan *entry* data pelanggan menggunakan aplikasi ini tidak terhambat dan tidak mengalami *buffering* lagi.
3. Berdasarkan permasalahan mengenai kurangnya staf di bagian SLPK yang ditempati penulis, maka diperlukan penambahan staf lagi di bagian tersebut agar pekerjaan lebih cepat selesai. Karena kurangnya staf, pada bagian SLPK ini jadi lebih butuh bantuan orang yang magang di kantor pos. Pada saat penulis melakukan magang di bagian tersebut ada staf yang sakit sehingga tidak bisa masuk kerja,

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sehingga pekerjaan jadi lebih terhambat lagi. Karena di bagian tersebut harus melakukan entry data, setelah itu harus menempelkan resinya, dan setelah resi tertempel juga harus melakukan bagging

Penutup

Alasan penulis memilih kantor pos solo sebagai tempat pelaksanaan magang adalah menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja dan mendapatkan banyak manfaat, baik itu pengalaman, pengetahuan, dan semua yang terkait dalam dunia kerja. Serta dengan studi lapangan ini saya bisa mengetahui seberapa jauh kemampuan yang sudah saya dapat. Dengan terlaksananya kegiatan magang tersebut diharapkan menjadi sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.

Dengan adanya kegiatan magang sangat berguna bagi penulis seperti:

1. Penulis mengetahui kondisi yang ada di dunia kerja yang nyata.
2. Penulis dapat memahami tentang permasalahan di dalam dunia kerja serta cara mengatasi permasalahan tersebut.
3. Di masa yang akan datang penulis lebih siap menghadapi dunia kerja dan persaingan yang ada.
4. Penulis dapat mengetahui dan memahami apa saja yang harus dilakukan Ketika melakukan kegiatan magang di Kantor Pos Solo.
5. Penulis dapat belajar bertanggungjawab dan berdisiplin tinggi atas setiap tugas yang diberikan.

5.3 Refleksi Diri

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Solo, penulis mendapatkan banyak pengalaman serta ilmu yang di dapat dalam dunia kerja. Awal kegiatan magang penulis belum ditempatkan di tetapkan di satu bagian, karena dari pihak kantor pos untuk awal-awal peserta magang harus roling terlebih dahulu. Selama kegiatan magang di Kantor Pos Solo, penulis melakukan kegiatan yang belum penulis peroleh selama masa perkuliahan seperti mengetahui proses barang tersebut dikirim penerima, melakukan entry data penerima.

Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis dituntut untuk bertanggungjawab, teliti dan disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Sehingga penulis mendapatkan manfaat berupa:

1) Menambah relasi dengan karyawan Kantor Pos Solo.
2) Meningkatkan rasa tanggungjawab.
3) Mempersiapkan diri untuk menghadapi dunia kerja.
4) Menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja.
5) Memahami proses organisasi yang baik dan benar.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

repository.stieykpn.ac.id