

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN DI KANTOR PELAYANAN
PT. POS INDONESIA (PERSERO)



Oleh

Annisa Dwi Rahayu 2061140

Jl. KH. Wahid Hasyim No.184, Kepanjen, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang,

Jawa Timur 61419, Indonesia

Tlp : (0321) 861358

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN DI KANTOR PELAYANAN
PT POS INDONESIA (PERSERO)**



Oleh:

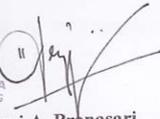
Annisa Dwi Rahayu 20611140

Jombang, 10 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan


Devi A. Pranasari
NIPPOS. 983392780


Mardi Astutik, SE., MM
NIDN. 0710067401

Mengetahui

Ketua Prodi Manajemen

Dr. Erminati Partaningrum, S.T., MSM
NIDN: 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkah dan rahmat pengetahuan, pengalaman, kekuatan dan kesempatan yang diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Kuliah Kerja Magang ini. Penulisan laporan ini dilakukan di PT KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JOMBANG. Kegiatan tersebut merupakan salah satu dari beberapa syarat yang telah ditentukan untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di program studi manajemen, STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.

Saya sadar bahwa laporan ini masih banyak kekurangan sehingga di harapkan saran dari berbagai pihak demi kesempurnan laporan ini. Selama melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan penyusunan laporan ini, saya mendapat bantuan dari beberapa pihak, oleh sebab itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
- 2) Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
- 3) Ibu Mardi Astutik, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah membimbing dalam menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM).
- 4) Ibu Devi A. Pranasari selaku Pendamping Lapangan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah membimbing selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang.

- 5) Seluruh staff dan karyawan di PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JOMBANG atas bimbingan dan arahnya kepada saya selama melakukan Kuliah Kerja Magang.
- 6) Divisi Pelayanan yang telah mendidik, membimbing dan memberikan pengarahan dalam Kuliah Kerja Magang.

Jombang, 10 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	i
LEMBAR PENGESAHAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM).....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	5
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	6
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN.....	7
2.1 Sejarah Pos Indonesia	7
2.2 Struktur Organisasi Pos Indonesia	11
2.3 Kegiatan Umum Pos Indonesia	13
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	14
3.1 Pelaksanaan kerja yang dilakukan di tempat magang	14
3.2 Kendala dan Solusi Yang Dihadapi	16
BAB IV PENUTUP	20
4.1 Kesimpulan.....	20
4.2 Saran	21
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24
Lampiran 1: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang.....	24
Lampiran 2 : Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa	25
Lampiran 3 Penilaian Kuliah Kerja Magang	29
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Magang	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4 PT. Kantor Pos Jombang	5
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Pos Indonesia	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1.6 Jadwal Kerja Praktik Kerja Lapangan	6
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang.....	24
Lampiran 2 : Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa	25
Lampiran 3 : Penilaian Kuliah Kerja Magang.....	29
Lampiran 4 : Dokumentasi Kegiatan Magang	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat sekarang ini, membuat kita untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut. Dalam masa persaingan yang sedemikian ketatnya sekarang ini, menyadari sumber daya manusia merupakan model utama dalam suatu usaha, maka kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik.

Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah penerapan seorang mahasiswa/i pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara yang terletak di Jombang Program Studi Manajemen memiliki program unggulan untuk melatih mahasiswanya dalam dunia kerja, yaitu dengan adanya Kuliah Kerja Magang. Sebagai mahasiswa S1 Program Studi Manajemen diwajibkan untuk mengikuti program Kuliah Kerja Magang.

Alasan praktikan mengikuti program Kuliah Kerja Magang ini selain untuk memenuhi mata kuliah wajib, selain itu untuk mengenalkan dengan dunia kerja sebenarnya. Dengan mengikuti program Kuliah Kerja Magang ini, mahasiswa diharapkan dapat mengenal, mengetahui, dan memiliki pengalaman dengan kondisi dunia kerja.

Selain itu untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja yang sebenarnya dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah. melakukan Kuliah Kerja Magang di PT Pos Indonesia (Persero) yaitu perusahaan yang bergerak di bidang layanan pos di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1746. Melakukan Kuliah Kerja Magang selama satu bulan, yang dilakukan dari hari Senin sampai Sabtu.

Alasan memilih PT Pos Indonesia (Persero) sebagai tempat Kuliah Kerja Magang karena ingin menambah wawasan dan menambah ilmu dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Adapun Maksud dan Tujuan Kuliah Kerja Magang ini yaitu:

- 1) Memantapkan, meningkatkan dan memperluas keterampilan yang dimiliki dalam dunia kerja.
- 2) Mengembangkan dan memantapkan sikap profesional yang diperlukan untuk memasuki dunia kerja sesuai dengan bidang masing – masing.
- 3) Sebagai sarana komunikasi antara mahasiswa dengan instansi atau kantor tempat pelaksanaan kerja praktek.
- 4) Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk beradaptasi dengan suasana atau iklim lingkungan kerja yang sebenarnya baik sebagai pekerja mandiri terutama yang berkenan dengan disiplin kerja.
- 5) Memberikan masukan dan umpan balik guna perbaikan dan pengembangan pendidikan.

- 6) Sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapatkan diperkuliahan dengan kenyataan dunia kerja yang sebenarnya.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Setelah melakukan kegiatan praktik kerja lapangan maka manfaat yang didapat adalah :

1. Bagi Mahasiswa Kuliah Kerja Magang
 - a. Memperoleh keterampilan sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di STIE PGRI Dewantara Jombang
 - b. Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada unit unit kerja, baik dalam lingkungan pemerintah maupun perusahaan.
 - c. Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.
2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang:
 - a. Memperkenalkan kualitas terbaik lulusan STIE PGRI Dewantara Jombang khususnya Program Studi Manajemen kepada instansi baik pemerintah maupun swasta.
 - b. Mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan kerja dan tuntutan pembangunan pada umumnya. Dengan demikian STIE PGRI Dewantara Jombang dapat mencetak lulusan yang kompeten dalam dunia kerja.

c. Membuka peluang kerja sama antara STIE PGRI Dewantara Jombang dengan perusahaan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di waktu yang akan datang.

3. Bagi PT Pos Indonesia (Persero) :

a. Terjalannya hubungan yang teratur, sehat dan dinamis antara instansi/perusahaan dengan lembaga pendidikan, serta menumbuhkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat.

b. Mendapatkan bantuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum sempat dikerjakan sebelumnya.

c. Dapat membantu menyiapkan sumber daya yang potensial untuk perusahaan.

d. Memungkinkan adanya kerja sama yang teratur dan dinamis antara instansi, baik pemerintah maupun swasta, dengan perguruan tinggi di waktu yang akan datang.

e. Perusahaan dapat mengidentifikasi kualitas yang dimiliki oleh lulusan untuk perekrutan dengan menilai mahasiswa magang.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yaitu sebagai berikut :

Nama Instansi : Kantor Pos Jombang 61400

Alamat : Jalan Wahid Hasyim No. 184, Kepanjen, Kec.
Jombang, Kabupaten Jombang Jawa Timur.

Area pelayanan : Kecamatan Jombang

Provinsi : Jawa Timur

Telepon : (0321) 860666



Gambar 1.4 PT. Kantor Pos Jombang

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan dimulaipada tanggal 10 Juli 2022 sampai dengan 10 Agustus 2022. Hari dan jam kerja adalah dari hari Senin – Sabtu dengan jam kerja mulai dari 09.00 – 16.00 WIB. Waktu tersebut adalah waktu yang efektif bagi praktikan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan karena pada saat itu tidak ada mata kuliah yang diambil oleh praktikan. Adapun jadwal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.6 Jadwal Kerja Praktik Kerja Lapangan

Hari Kerja	Jam	Keterangan
Senin – Sabtu	09.00 – 12.00	
	12.00 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.00	

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Pos Indonesia

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat – surat penduduk, terutama bagi merekayang berdagang dari kantor – kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

1746 – KANTOR POS PERTAMA

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

1875 – POSTEN TELEGRAFDIENST

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas telegrap dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.

1877 – Union Postale Universelle

Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU).

1945 – Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

1965 – PN Pos dan Giro

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

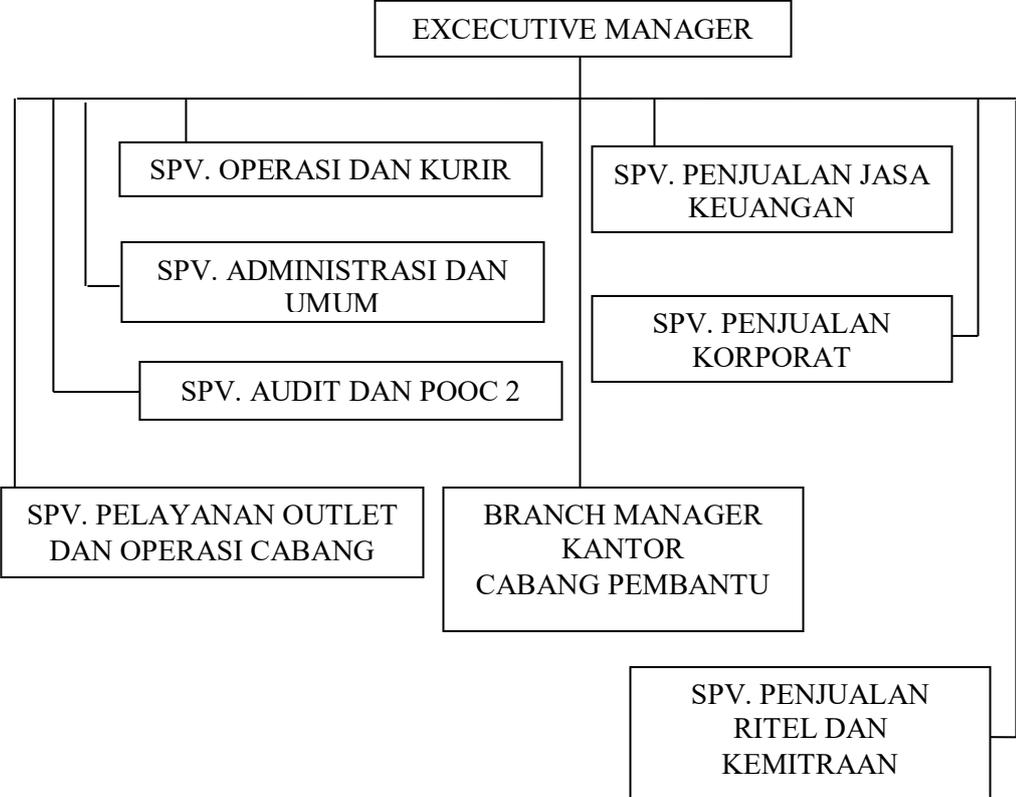
1978 – Perusahaan Umum Pos dan Giro

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

1995 – PT. Pos Indonesia (Persero)

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum. Pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

2.2 Struktur Organisasi Pos Indonesia



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Pos Indonesia

Catatan :

- 1) EM : Syifa Fauziah / Nippos. 992418343
- 2) SPV. Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang : Sumarwanto / Nippos. 969320577
- 3) SPV. Audit dan POOC 2 : Fitriono Nugroho / Nippos. 969320577
- 4) SPV. Administrasi dan Umum : Devi A. Pranasari / Nippos. 970309351
- 5) SPV. Operasi dan Kurir : Sudjatmiko / Nippos. 970309351
- 6) SPV. Penjualana Jasa Keuangan : Prijanto / Nippos. 969339884
- 7) SPV. Penjualan Korporat : David Kurnianto / Nippos. 971309292
- 8) SPV. Penjualan Ritel dan Kemitraan : Muchidzan Baini / Nippos. 992419669

2.3 Kegiatan Umum Pos Indonesia

Tujuan utama dari PT.POS INDONESIA (PERSERO) adalah memperoleh keuntungan dengan tidak meninggalkan pelayanan terhadap masyarakat umum. Keuntungan tersebut sangat diperlukan untuk mengembangkan usahanya dengan tidak terlepas dari tujuan utamanya yaitu melayani masyarakat umum .

PT. POS INDONESIA (PERSERO) yang merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) memiliki fungsi ganda diantaranya memiliki fungsi bisnis dan social . Sehubungan dengan itu , PT. POS INDONESIA (PERSERO) akan semakin di tuntutan untuk bertindak proposional antara kedua fungsi tersebut. Adapun kegiatan – kegiatan Pos Indonesia adalah :

- **Memberikan pelayanan dari segi komunikasi berupa :**

- 1) Perangko.
- 2) Pos Express.
- 3) Express Mail Service.

- **Memberikan pelayanan dari segi logistic berupa :**

- 1) Paket Biasa.
- 2) Paket Kilat Khusus.

- **Memberikan pelayanan dari segi keuangan berupa :**

- 1) Wesel Pos.
- 2) SOPP/PosPay : Pembayaran tagihan dan tabungan Batara.

- **Memberikan pelayanan dari segi keagenan berupa :**

- 1) Pembayaran pension Taspen dan Asbri.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan kerja yang dilakukan di tempat magang

Pelaksanaan kerja magang di divisi pelayanan di kantor pos Jombang akan melibatkan berbagai tugas dan tanggung jawab tergantung pada kebijakan dan kebutuhan spesifik dari kantor pos tersebut.

Beberapa tugas yang mungkin Anda lakukan selama magang di Divisi Pelayanan kantor pos:

1) Pelayanan Pelanggan:

- Melayani pelanggan yang datang ke kantor pos dengan ramah dan membantu.
- Memberikan informasi tentang layanan pos yang tersedia.
- Membantu pelanggan dalam mengirim atau menerima paket dan surat.
- Memproses transaksi dan pembayaran.

2) Pengelolaan Dokumen:

- Mengelola dokumen yang terkait dengan pengiriman dan penerimaan paket dan surat.
- Memeriksa kelengkapan dokumen pengiriman dan menerima surat-menyerurat.
- Menggunakan sistem komputer untuk melacak dan memproses kiriman.

3) Penanganan Paket:

- Memastikan paket – paket dikemas dengan benar dan aman untuk pengiriman.
- Mencetak label pengiriman dan melengkapi formalitas pengiriman.
- Memastikan pengiriman tepat waktu dan mengatasi masalah jika ada.

4) Administrasi:

- Menyimpan catatan transaksi dan pembayaran pelanggan dengan akurat.
- Mengelola jadwal pengiriman dan penerimaan.
- Mengurus keluhan atau masalah yang mungkin timbul dari pelanggan.

5) Bantuan Logistik:

- Membantu dalam proses logistik kantor pos, termasuk pengaturan stok bahan kantor dan perlengkapan pengiriman.
- Memeriksa dan merawat peralatan kantor yang digunakan dalam pengiriman.

6) Pelatihan dan Pengembangan:

- Memanfaatkan kesempatan untuk belajar tentang berbagai aspek layanan pos dan logistik.
- Bertanya kepada rekan kerja atau supervisor tentang pertanyaan yang Anda miliki.
- Mengikuti pelatihan atau workshop yang mungkin disediakan oleh kantor pos.

7) Kepatuhan dan Keamanan:

- Mematuhi kebijakan dan prosedur keamanan yang ditetapkan oleh kantor pos.
- Memastikan bahwa pengiriman dan penerimaan dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selama magang, penting untuk menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan atasan Anda, mengikuti petunjuk dengan cermat, dan belajar sebanyak mungkin tentang operasi kantor pos. Selain itu, manfaatkan kesempatan ini untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, keterampilan kerja tim, dan pemahaman tentang industri logistik dan pengiriman.

3.2 Kendala dan Solusi Yang Dihadapi

Kendala di divisi pelayanan kantor pos Jombang bisa bervariasi, tergantung pada situasi yang spesifik, tetapi beberapa masalah umum yang mungkin dihadapi oleh divisi ini adalah:

1) Antrean Panjang:

Salah satu kendala utama di kantor pos adalah antrean panjang, terutama pada hari – hari sibuk. Hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pelanggan dan dapat menghambat efisiensi layanan.

Solusi:

Meningkatkan manajemen antrean dengan sistem pemesanan online atau nomor antrian yang dapat diakses melalui aplikasi seluler. Juga, mempertimbangkan penambahan staf selama periode sibuk.

2) Kesalahan Pengiriman:

Terkadang, barang atau surat bisa tersesat atau salah alamat selama proses pengiriman.

Solusi:

Melakukan pelatihan yang lebih baik kepada staf mengenai pemrosesan dan pelacakan pengiriman, serta meningkatkan sistem pelacakan pengiriman.

3) Kualitas Layanan Pelanggan:

Pelanggan mungkin mengalami kesulitan mendapatkan informasi atau mengajukan keluhan.

Solusi:

Meningkatkan pelatihan staf untuk memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik dan memiliki responsivitas layanan pelanggan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Contoh permasalahan yang mungkin termasuk pelanggan yang frustrasi karena respons lambat atau informasi yang sulit ditemukan. Solusi mencakup pelatihan lebih baik untuk staf dan peningkatan dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan secara cepat.

4) Kehabisan Stok Materi Pengemasan:

Terkadang, kantor pos dapat kehabisan materai pengemasan seperti amplop atau kotak.

Solusi:

Melakukan perencanaan yang lebih baik dalam pengadaan materai pengemasan dan memastikan stok selalu cukup.

5) Kesulitan Teknologi:

Masalah teknis dalam sistem pelacakan pengiriman atau sistem kasir dapat mengganggu operasional.

Solusi:

Melakukan pemeliharaan rutin pada sistem teknologi dan memiliki rencana darurat jika terjadi masalah teknis.

6) Pengelolaan Data Pelanggan:

Pengelolaan Data Pelanggan yang kurang efisien atau bisa juga Kesulitan dalam mengatur data pelanggan dan juga Masalah Keamanan Data itu bisa juga Risiko privasi data pelanggan.

Solusi:

Kepatuhan dengan Regulasi Privasi Data: Mematuhi regulasi privasi data yang berlaku dan serta Investasi dalam Sistem Keamanan Data yang Kuat: Memperkuat keamanan data pelanggan.

Contoh permasalahan yang mungkin termasuk pelanggaran data sebelumnya, data yang sulit diakses atau risiko privasi data yang meningkat. Solusi mencakup mematuhi regulasi dan meningkatkan keamanan data.

7) Peningkatan Efisiensi Operasional:

Meningkatkan efisiensi operasional dapat selalu menjadi tantangan. Yang dimaksud disini ialah terkait permasalahan proses yang lambat, biaya operasional yang tinggi, atau penggunaan sumber daya yang tidak efisien intinya yaitu, Perusahaan ingin melakukan pekerjaan lebih baik dan lebih efisien.

Solusi:

Melakukan analisis proses kerja untuk mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan, memperkenalkan otomatisasi di tempat yang sesuai, dan terus memonitor dan mengevaluasi efisiensi operasional

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pada divisi pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Jombang, pelaksanaan kerja magang melibatkan sejumlah tugas yang berfokus pada pelayanan pelanggan, pengelolaan dokumen, penanganan paket, administrasi, bantuan logistik, pelatihan, kepatuhan, dan keamanan. Beberapa kendala yang mungkin dihadapi adalah antrean panjang, kesalahan pengiriman, kualitas layanan pelanggan yang rendah, kehabisan stok pengemasan, masalah teknis, pengelolaan data pelanggan yang buruk, dan tantangan dalam meningkatkan efisiensi operasional. Solusi untuk kendala – kendala ini melibatkan peningkatan manajemen antrean, pelatihan staf, peningkatan sistem pelacakan, manajemen persediaan yang lebih baik, pemeliharaan teknologi yang baik, kepatuhan terhadap regulasi privasi data, dan analisis serta otomatisasi proses kerja. Dengan mengatasi kendala-kendala ini, divisi pelayanan kantor pos dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

4.2 Saran

Setelah mengetahui secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh para karyawan PT. Pos Indonesia , maka praktikan ingin memberikan saran dan manfaat yang semoga bermanfaat bagi perusahaan, universitas, dan mahasiswa yang akan melaksanakan Kuliah Kerja Magang, yaitu:

- 1) Institusi Tempat Magang :
 - a. Lebih meningkatkan motivasi pegawai yang digunakan untuk mengembangkan perusahaan
 - b. Lebih meningkatkan kerjasama tim dalam tiap tiap bagian didalam divisi
 - c. Lebih meningkatkan sarana prasarana untuk menunjang pekerjaan.
 - d. Lebih konsisten dalam menerapkan suatu sistem kerja khusus nya jam kerja.
- 2) Jurusan Manajemen
 - a. Membantu lebih banyak lagi dalam menyediakan institusi tempat magang atau membantu mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan tempat magang.
 - b. Membimbing dan membantu mengarahkan mahasiswa yang masih bingung atau belum dapat tempat magang dalam menentukan atau memilih tempat magang

- 3) Mahasiswa yang nantinya akan mengikuti magang :
- a. Berani bertanya jika ada pengarahan dari pembimbing yang belum di pahami.
 - b. Teliti dalam melaksanakan tugas Kuliah Kerja Magang untuk meminimalisir kesalahan.
 - c. Berani untuk menyumbangkan ide dan memberikan inspirasi untuk membantu dalam kemajuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia

<https://www.scribd.com/document/470610313/Laporan-magang-kantor-pos-pdf>

STIE PGRI Dewantara. 2022. *Pedoman Kuliah Kerja Magang Mahasiswa*. Jombang: STIE PGRI Dewantara

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



SURAT KETERANGAN MAGANG
No. 298/ Umum/ SDM/ 27/ 0923

Dengan ini kami yang bertandatangan di bawah ini :

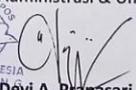
Nama : Devi Anggraini Pranasari
Nippos : 983392780
Jabatan : Spv Administrasi & Umum
Tempat Bekerja : PT. Pos Indonesia (Persero) KC Jombang 61400

Menerangkan bahwa :

Nama : Annisa Dwi Rahayu
NIP : 2061140
Prodi : Manajemen
STIE PGRI Dewantara Jombang

Benar telah melakukan magang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Jombang 61400 masa 10 Juli 2023 sampai dengan 10 Agustus 2023 pada bagian Penjualan Jasa Keuangan.

Demikian Surat Keterangan Magang ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 11 September 2023
Spv Administrasi & Umum,

Devi A. Pranasari
Nippos. 983392780

PT POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR CABANG JOMBANG 61400
Jl. KH. Wachid Hasyim No. 184 Jombang 61411
Telp. 0321 - 880966
e-Mail : 614msdm@posindonesia.co.id
http://www.posindonesia.co.id

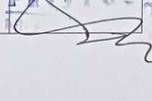
Lampiran 2 : Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

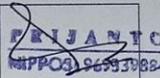
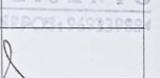
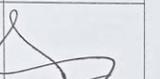
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

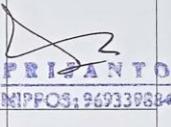
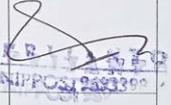
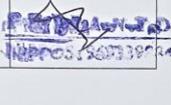
Lampiran 2 : Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

NAMA : ANNISA DWI RAHAYU
 NIM : 2061140
 PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SDM
 TEMPAT KKM : PT. POS INDONESIA CAB.JOMBANG
 BAGIAN/BIDANG : DIVISI PELAYANAN

Minggu Ke -	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	10 Juli 2023	1. Input Data PUK KCP 2. Validasi Geotangging dan Foto Rumah Pos Giro Cash	 PRIYANTO NIPPOS: 969339884
	11 Juli 2023	1. Menginput Data PUK KCP 2. Validasi Geotangging dan Foto Rumah Pos Giro Cash	 PRIYANTO NIPPOS: 969339884
	12 Juli 2023	1. Menginput Data PUK KCP 2. Validasi Geotangging dan Foto Rumah Pos Giro Cash	 PRIYANTO NIPPOS: 969339884
	13 Juli 2023	1. Menginput Data PUK KCP 2. Validasi Geotangging dan Foto Rumah Pos Giro Cash	 PRIYANTO NIPPOS: 969339884
	14 Juli 2023	1. Menginput Data PUK KCP	 PRIYANTO NIPPOS: 969339884

		2. Validasi Geotangging dan Foto Rumah Pos Giro Cash	 PRIZANTO NIPPOS: 969339884
II	17 Juli 2023	1. Menginput Data PUK KCP 2. Validasi Sembako Pos Giro	 PRIZANTO NIPPOS: 969339884
	18 Juli 2023	1. Menginput Data PUK KCP 2. Validasi Sembako Pos Giro	 PRIZANTO NIPPOS: 969339884
	19 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIZANTO NIPPOS: 969339884
	20 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIZANTO NIPPOS: 969339884
	21 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIZANTO NIPPOS: 969339884
Minggu Ke-	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
III	24 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIZANTO NIPPOS: 969339884

	25 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIANTO NIPPOS: 969339824
	26 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIANTO NIPPOS: 969339824
	27 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIANTO NIPPOS: 969339824
	28 Juli 2023	1. Menginput Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIANTO NIPPOS: 969339824
IV	31 Juli 2023	1. Menscan Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIANTO NIPPOS: 969339824
	1 Agustus 2023	1. Menscan Retur Paket Pos Giro Cash 2. Membantu Packaging	 PRIANTO NIPPOS: 969339824
	2 Agustus 2023	1. Membantu Packaging	 PRIANTO NIPPOS: 969339824

Minggu Ke -	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
V	3 Agustus 2023	1. Membantu Packaging	 PRIYANTO NIPPOS: 969339834
	4 Agustus 2023	1. Membantu Packaging	 PRIYANTO NIPPOS: 969339834
	7 Agustus 2023	1. Membantu Packaging 2. Mensortil Telur	 PRIYANTO NIPPOS: 969339834
	8 Agustus 2023	1. Membantu Packaging 2. Mensortil Telur	 PRIYANTO NIPPOS: 969339834
	9 Agustus 2023	1. Membantu Packaging 2. Mensortil Telur	 PRIYANTO NIPPOS: 969339834
	10 Agustus 2023	1. Membantu Packaging 2. Mensortil Telur	 PRIYANTO NIPPOS: 969339834

Lampiran 3 Penilaian Kuliah Kerja Magang

1. Penilaian oleh Pendamping Lapangan

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI) PROGRAM
STUDI – MANAJEMEN (B)
Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Annisa Dwi Rahayu
NIM : 2061140
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : PT KANTOR POS INDONESIA
Alamat Tempat Magang : Jl. KH. Wahid Hasyim No.184, Kepanjen, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419, Indonesia
Bagian/Bidang : Bidang Pelayanan

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	85
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	85
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	85
4.	Kreativitas dan ketrampilan	85
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	85
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	85
7.	Kemampuan berkomunikasi	85
8.	Produktivitas kerja*	85
Jumlah		680
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		85

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka
*Peserta magang menghasilkan produk/ karya
Catatan:
.....
Jombang, 20-09-2023
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

DAVID KURNIANTO
NIPPOS : 97140000
.....
** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi

2. Penilaian oleh Dosen Pembimbing



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI) PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Annisa Dwi Rahayu
NIM : 2061140
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : PT KANTOR POS INDONESIA
Bagian/Bidang : Bidang Pelayanan

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	91
2.	Motivasi	91
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	91
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	92
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	91
6.	Sistematika laporan	81
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	81
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	91
Jumlah		729
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		91,13

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 20-09-2023

Dosen Pembimbing Lapangan,

(.....)

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Magang



