



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN *EXPRESS*  
MAIL SERVICES DI PT. POS INDONESIA (PERSERO),  
KANTOR POS DEPOK 2**



**MAHARRIZKA WULANDANI  
NIM: 1805311068**

**POLITEKNIK  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
Diploma III Politeknik  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2021**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA PROGRAM STUDI DIPLOMA III

ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Maharrizka Wulandani  
NIM : 1805311068  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Pengiriman Express Mail Services Di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2

Depok, 12 Agustus 2021

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E  
NIP.196410221990122001

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si  
NIP.198007112015041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si.  
NIP.196501311986032001



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Maharrizka Wulandani  
NIM : 1805311068  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Pengiriman Express Mail Services Di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 12 Agustus 2021  
Waktu : 10.30 s.d 11.30 WIB

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si  
NIP : 198007112015041001  
Penguji I : Endah Wartiningsih, S.E., M.S.M  
NIP : 196410191989032001  
Penguji II : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc  
NIP : 198801142019031005



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “**Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Service* Di PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2**”.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga pada Politeknik Negeri Jakarta. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisannya yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada dalam diri penulis.

Penulisan laporan tugas akhir ini juga tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa bantuan, dukungan, serta doa dari beberapa pihak. Maka dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si, Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2021-2025.
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2017-2021.
4. Taufik Akbar S.E., M.S.M., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2021-2025.
5. Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2017-2021 dan sekaligus pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memeriksa dan memberikan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing materi laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing,



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memeriksa, dan memberikan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

7. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
8. Seluruh keluarga terutama orang tua tercinta Bapak Muhammad Judani dan Ibu Sri Mulyani yang telah mendoakan dan mendukung penulis dengan tulus.
9. Saudara, teman dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu penulis dalam penulisan laporan akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Depok, 02 Agustus 2021

Maharrizka Wulandani



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN .....	viii
DAFTAR TABEL .....	vx
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penulisan .....	2
1.4 Manfaat Penulisan .....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6 Metode Analisis Data .....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian Pelayanan .....	6
2.2 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	7
2.3 Pengertian Pelanggan .....	8
2.4 Pengertian Pengiriman Barang.....	8
2.5 Proses dan standar Layanan .....	9
2.6 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan .....	11
2.7 Bentuk-Bentuk Layanan .....	12
<b>BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.1	Visi dan Misi Perusahaan .....	15
3.2.1	Logo Perusahaan.....	15
3.2	Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Tugas .....	16
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
4.1	Prosedur Pelayanan Pengiriman <i>Express Mail Services</i> di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 .....	19
4.1.1	Retur Kiriman <i>Express Mail Services</i> .....	28
4.2	Hambatan dalam Prosedur Pelayanan Pengiriman <i>Express Mail Services</i> di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 .....	29
4.3	Solusi Untuk Mengatasi Hambatan Prosedur Pelayanan Pengiriman <i>Express Mail Services</i> di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 .....	31
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>37</b>
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>40</b>





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR BAGAN

Flowchart 4.1 Flowchart Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services*  
di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 ..... 21







Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabel Jumlah Produksi EMS Periode Januari-April 2021 di Kantor Pos Depok 2 .....	26
Tabel 4.1	Evaluasi Teori dan Praktik Prosedur Pelayanan <i>Express Mail Services</i> di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 .....	26
Tabel 4.3	Tabel Ganti Rugi Keterlambatan .....	34





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2	Struktur Organisasi .....	16
Gambar 3.2.1	Logo Perusahaan.....	15
Gambar 4.1	Formulir EMS.....	24





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	40
Lampiran 2	Contoh Pengisian Formulir EMS .....	41
Lampiran 3	Contoh Formulir Pengaduan.....	42
Lampiran 4	Contoh Formulir Ganti Rugi.....	43
Lampiran 5	Prosedur Penerimaan Kiriman di Locket .....	44
Lampiran 6	Peraturan Pengeposan di Kantor Kirim.....	45
Lampiran 7	Prosedur Ganti Rugi.....	46
Lampiran 8	Proses Penginputan Data .....	47
Lampiran 9	Lembar Kuning .....	48
Lampiran 10	Formulir <i>Custom Declaration</i> .....	49
Lampiran 11	Paket EMS .....	50
Lampiran 12	Retur Kiriman Barang .....	51

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk oleh pemerintah menjadi platform logistik nasional. PT Pos Indonesia (Persero) memiliki jaringan luas dan lengkap tersebar ke seluruh Indonesia. PT Pos Indonesia (Persero) memiliki sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau hampir semua kecamatan dan kelurahan/desa.

Salah satu jenis layanan yang dimiliki PT Pos Indonesia (Persero) untuk pengiriman dokumen dan barang ke luar negeri salah satunya yaitu *Express Mail Services* (EMS). Layanan *Express Mail Services* (EMS) ini mengutamakan waktu tempuh tiga sampai lima hari ke negara tujuan tertentu dengan fitur layanan di antaranya menerima kiriman dokumen dan barang maksimal 30kg, dapat dilacak oleh pengirim maupun penerima, serta memberikan layanan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan dokumen dan barang. Layanan *Express Mail Services* (EMS) ini menjadi pilihan utama bagi pelanggan PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 karena dapat menjangkau ke 232 negara tujuan di seluruh dunia serta memiliki tarif yang kompetitif.

Kendala yang dialami layanan *Express Mail Services* (EMS) ini yaitu terjadi retur kiriman akibat pelanggan tidak memberikan informasi yang sesuai dengan isi kiriman sehingga, kiriman tersebut ditolak oleh Negara tujuan, kesalahan dalam penulisan formulir EMS, alamat penerima tidak lengkap, dan beberapa hal lainnya. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah memberikan bantuan dan panduan bagi pelanggan dalam mengisi formulir EMS serta menjelaskan isi kiriman yang tidak dapat diterima oleh Negara-negara tujuan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik memilih judul untuk penulisan tugas akhir mengenai **“Prosedur Pelayanan**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2?
- b. Apa saja hambatan dalam Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2?
- c. Apa solusi untuk mengatasi hambatan dalam Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini, adalah:

- a. Mengetahui Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2.
- b. Mengetahui hambatan dalam Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2.
- c. Menjelaskan solusi untuk menghadapi hambatan dalam Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Manfaat Penulisan

##### A. Bagi Penulis

1. Mengimplementasikan pengetahuan teoritis yang telah didapatkan selama di bangku perkuliahan dengan realitas di lapangan.
2. Menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja di masa mendatang.

##### B. Bagi Penyelenggara

1. Sebagai bahan evaluasi atas laporan Tugas Akhir yang disusun oleh mahasiswa untuk penyesuaian kurikulum di masa yang akan datang.
2. Sebagai sarana untuk menjalin hubungan kerja antara perusahaan dengan jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

##### C. Bagi Perusahaan

sebagai bahan masukan atas laporan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang disusun oleh mahasiswa mengenai Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2.

#### 1.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

##### a. Pengamatan (Observasi)

Penulis melakukan observasi yaitu pengamatan secara langsung terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pelanggan.

##### b. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan data dari buku, jurnal, maupun perusahaan tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

##### c. Wawancara

Pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan wawancara terhadap narasumber yang berkedudukan sebagai Manajer bagian Pelayanan,



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Petugas Locket, serta *Customer Service* di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Depok 2 sehingga dapat membantu penulis dalam mengumpulkan data yang berhubungan dengan Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2.

### 1.5 Metode Analisis Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu metode yang menggambarkan serta mendeskripsikan secara sistematis mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi di perusahaan sesuai dengan fakta. Metode ini dapat diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan sebagainya.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan.

#### Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi landasan untuk pembahasan dan penulisan di laporan tugas akhir.

#### Bab III Gambaran Perusahaan

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, antara lain yaitu sejarah perusahaan, logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi serta uraian tugas pada PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2.



#### Bab IV Pembahasan

Bab ini merupakan pembahasan secara detail mengenai Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 dan hambatan serta solusi apa saja yang diberikan kepada pelanggan.

#### Bab V Penutup

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran dari pembahasan Bab IV untuk Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 dan sebagai bahan pertimbangan untuk kemajuan perusahaan.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis mengenai prosedur pelayanan pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan pengiriman *Express Mail Services* (EMS) pada PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 sudah berjalan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan pengiriman EMS ini dimulai dari pengirim membawa dokumen ataupun paket yang akan dikirim. Pihak loket memeriksa dokumen, isi, serta mengecek Negara tujuan. Petugas bagian pemrosesan memeriksa barang tersebut dalam keadaan baik ataupun tidak rusak, lalu kantung kiriman atau paket dikirimkan kepada kantor tukar Soekarno Hatta, dan diakhiri dengan kiriman barang EMS diantarkan kepada penerima.
- b. Hambatan yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 antara lain alamat yang tidak lengkap ataupun tidak sesuai, pembungkus atau *packing* yang tidak kuat, pada saat pengecekan kiriman tidak lengkap atau tidak sesuai, kiriman yang telah diproses mengalami kerusakan, terjadi keterlambatan pada alat angkut, hari besar atau hari libur, cuaca yang kurang mendukung dapat menjadi hambatan dalam proses pengiriman EMS.
- c. Cara mengatasi hambatan dalam Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 adalah dengan pengajuan ganti rugi dan adanya fitur jejak lacak melalui *website* <http://www.posindonesia.co.id> yang dapat digunakan oleh pelanggan, solusi ini diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) untuk mengatasi hambatan yang ada yaitu, penulisan nama dan alamat yang tidak jelas, pembungkus atau *packing* yang tidak kuat, pada saat pengecekan kiriman tidak lengkap

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

jumlahnya, kiriman yang telah diproses mengalami kerusakan, serta terjadi keterlambatan pada alat angkut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan belum adanya solusi dari perusahaan mengenai hambatan pada hari besar atau hari libur dan faktor cuaca dalam prosedur pelayanan pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam prosedur pelayanan pengiriman *Express Mail Services* agar berjalan dengan baik, saran tersebut diantaranya:

### 1. Hari Besar atau Hari Libur

Petugas yang bersangkutan memberikan informasi yang lebih jelas kepada pelanggan dengan cara membuat pengumuman atau pemberitahuan kepada pelanggan berupa poster yang ditempel pada papan informasi di Kantor Pos Depok 2 mengenai proses pengiriman barang yang berdekatan dengan hari besar atau hari libur nasional melalui *Express Mail Services* (EMS), sehingga pelanggan dapat mengetahui dan mengantisipasi bahwa adanya keterlambatan pada saat proses pengiriman barang.

### 2. Cuaca

PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2 dapat mengantisipasi dengan cara membuat pemberitahuan berupa *miniX-Banner* ataupun pemberitahuan melalui e-mail atau pesan teks kepada para pengirim mengenai terhambatnya proses pengiriman yang disebabkan oleh faktor cuaca buruk. Sehingga pelanggan dapat mengantisipasi apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada saat proses pengiriman barang tersebut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. 2019. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Keuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Mukarom, Zaenal Dr. H. M. Si & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M.Si. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Setyobudi, Daryanto & Ismanto Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Tjiptono. Fandy. 2017. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

### Jurnal dan Website:

Andini, Merliani & Ratih Hendra Ningsih. 2020. Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi.

<https://semnastera.polteksmi.ac.id/index.php/semnastera/article/viewFile/54/77> (Diakses 26 Juli 2021)

Wibowo, Hadi dkk. 2019. *Prosedur Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan*. Volume 4 Nomor 4 Edisi November 2019 (58-66).

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=prosedur+pelayanan+pengiriman+barang&oq=#d=gs\\_qabs&u=%23p%3D4vH7G8fcsLcJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=prosedur+pelayanan+pengiriman+barang&oq=#d=gs_qabs&u=%23p%3D4vH7G8fcsLcJ) (Diakses 4 Juni 2021)

Yanti, Dwi Novel Putri. 2013. *Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service Di PT. Indosat, TBK Balikpapan*. eJournal Ilmu Komunikasi, 2013, 1 (2): 39-54.

[https://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2013/04/eJournal%20Dwi%20Novel%20Putri%20Yanti%20\(04-16-13-03-58-35\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2013/04/eJournal%20Dwi%20Novel%20Putri%20Yanti%20(04-16-13-03-58-35).pdf) (Diakses 23 Juli 2021)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur prosedur pelayanan pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pada saat pengiriman dokumen atau barang melalui *Express Mail Service* (EMS) di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2?
3. Bagaimana solusi untuk menghadapi hambatan yang dihadapi pada Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2?
4. Persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk Prosedur pengajuan ganti rugi?
5. Bagaimana prosedur jejak lacak atau tracking kiriman pada Prosedur Pelayanan Pengiriman *Express Mail Services* di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Depok 2?

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

Contoh Pengisian Formulir EMS.

**PT POS INTERNATIONAL**  
INTERNATIONAL

EE16450493610

**1** PENGIRI / SENDER  
Name: ROMANO  
Address: Jl. Petingenget No. 120 Kerobokan  
City: DENPASAR  
Postcode: 80235  
Phone: 0361-1234567  
Country: INDONESIA

**2** PENERIMA / ADDRESSEE  
Name: MR. SYLVEIN CHEVALLOT  
Address: 15 Rue Des Fripters Chalos En  
City: CHAMPAGNE  
Postcode: 51000  
Phone: 68-7654321  
Country: FRANCE

**3** KETERANGAN BEA CUKAI / CUSTOMS DECLARATION

No. Item	Description	Weight	Material	Value
1	Bag	700 gr	Leather	100
1	Sarong	200 gr	Cotton	50
Total		900 gr		150

**4** (in Bag row)  
**5** (in Cotton row)

**6** (in Customs Declaration section)  
**7** (Signature: ROMANO, Date: 03-01-2014)  
**8** (DEPOK CUCUBANG stamp)  
**9** (Payment: 500.000, \$38,900 gr)

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 3

### Contoh Formulir Pengaduan

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

VALID

Form (GR-1)  
Juklak Jaminan Ganti Rugi Layanan Pos Internasional

**FORMULIR PENGADUAN**

Kantor Pos : .....  
Tanggal : .....  
Nomor : ..... /EMS/P Cepat Int/PP Biasa Int/R \*)/201.....

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya :  
Nama : .....  
Alamat : .....  
No. Telp/HP/email : .....

Menyatakan bahwa kiriman yang saya kirim/seharusnya saya terima \*) berupa EMS/ Paketpos Cepat Internasional/Paketpos Biasa Internasional/Surat Tercatat Internasional \*) dengan data sbb :

Nomor resi	Berat (kg/ukuran)	Rp	USD
Nomor barcode	Bea kirim (non ppn)	Rp	USD
Tanggal kirim	Nilai Barang	Rp	USD
Kp Kirim	Bea Jaminan GR	Rp	

Pengirim : .....  
Nama : .....  
Alamat : .....

Penerima : .....  
Nama : .....  
Alamat : .....

Kodepos : .....  
No telepon/HP : .....  
Email : .....

Kodepos : .....  
No telepon/HP : .....  
Email : .....

**KETERANGAN ISI KIRIMAN (\*\*)**

<input type="checkbox"/> Barang pribadi	<input type="checkbox"/> Contoh	<input type="checkbox"/> Dokumen	<input type="checkbox"/> Barang dagangan		
Jumlah	Isi kemasan	Serial	Terbatal/dan	Negara pembuat barang	Nilai (USD \$)

Bila kolom kurang silakan ditulis di halaman belakang lembar ini.

Jenis pengaduan (\*\*):  
 Kiriman belum diterima  
 Berdasarkan keterangan penerima, isi kiriman rusak / hilang  
 Lain-lain : .....

Customer service : .....  
Teraan Cap Tgl : .....  
Pelanggan : .....

**Catatan (disi oleh petugas) :**

1. pengaduan : ..... Status kiriman pada saat : .....
2. No id pengaduan : ..... Tindak lanjut ke Kantor Tukar via CCH tgl : .....
3. aduan selesai tgl : ..... Penjelasan : ..... Peng

Keterangan:  
1. Untuk tanggal pengaduan belum kadaluarsa  
\*) coret yang tidak perlu  
\*\*) beri tanda x pada salah satu kotak

Model ini Berada di Poskod Dan Diuruskan Dengan 01 Februari 2018

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021



Lampiran 4

Formulir Pengajuan Ganti Rugi

*Lampiran - 1*

FORMULIR PENGAJUAN GANTI RUGI  
KIRIMAN EXPRESS MAIL SERVICE/PAKET INTERNASIONAL/SURAT TERCATAT INTERNASIONAL \*)  
NOMOR : .....

Kepada Yth :  
Kepala Kantor Pos.....

Diberitahukan bahwa kami adalah Pengirim/Penerima Kuasa dengan data sebagai berikut :

1. Nama dan alamat pengirim	:	.....
2. Nama dan alamat penerima	:	.....
3. Tanggal kirim	:	.....
4. Nomor resi dan Barcode	:	.....
5. Bea HT	:	Rp.....
6. Ongkos Kirim	:	Rp.....
7. Isi kiriman	:	..... seharga Rp..... ..... seharga Rp..... ..... seharga Rp.....

Dengan ini mengajukan tuntutan ganti rugi atas KETERLAMBATAN/KEHILANGAN/KERUSAKAN kiriman tersebut diatas sebesar Rp..... (.....) sehubungan dengan :

- Kiriman diterima terlambat, diterima tanggal..... sehingga mengalami keterlambatan..... hari
- Kiriman diterima rusak/hilang, isi kiriman yang mengalami kerusakan/kehilangan adalah :
  - ..... seharga Rp.....
  - ..... seharga Rp.....
  - ..... seharga Rp.....Berat seharusnya..... Kg, setelah ditimbang ulang..... Kg

Untuk kelengkapan pengajuan terlampir foto copy KTP, Resi, Faktur pembelian barang, dll. Atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui Kepala Kantor	Telah diperiksa oleh Spv. Pelayanan	..... Pengirim
..... Nippos.....	..... Nippos.....	.....

Tembusan :  
1. Lembar 2 diserahkan kepada pengirim  
2. Lembar 3 pertinggal

Kantor ini di kunjungi setiap jam kerja 09.00-16.00 WIB  
Pondok, 12 Oktober 2012

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Prosedur Penerimaan Kiriman Di Loket

- BAB III**  
**PEMROSESAN KIRIMAN EMS ATAU PAKETPOS DI DHL**  
**DAN TRANSIT TIME**
- Pasal 9**  
**Prosedur Pemrosesan Kiriman EMS dan Paketpos**
- 1 Melakukan verifikasi dengan cara memeriksa kelengkapan data sebagai berikut :
    - a. Jumlah Item, tingkat berat, kondisi kemasan kiriman yang tercantum dalam Adpis Serah.
    - b. Isi kiriman mencakup barang-barang terlarang dan berbahaya serta barang-barang yang pengiriman dibatasi ( Prohibited, restricted and dangerous goods )
    - c. Kelengkapan Dokumen
  - 2 Daftar barang terlarang, berbahaya dan yang dibatasi pengirimannya terdapat dalam **lampiran II** atau Web Site Pos Internasional [http:// 10.33.41.46/posinternasional](http://10.33.41.46/posinternasional)
  - 3 Melakukan Reweigth per item kiriman EMS atau Paketpos dengan toleransi selisih berat maksimum 50 gram
  - 4 Kiriman yang didapat deviasi diatas 50 gram, dibuatkan Laporan tersendiri berupa "Reweight Report" dan dikirim ke PT. Pos Indonesia melalui Kantor Tukar ( KTSH ) yang bertalian setiap hari, sedangkan kiriman EMS dan Paketpos yang bertalian diproses seperti biasa tanpa menunggu konfirmasi
  - 5 Kiriman EMS atau Paketpos yang tidak memenuhi standard pengiriman DHL ( tidak lolos verifikasi ) akan dikembalikan kepada Kantor Tukar untuk EMS dan kepada Kp I Jakarta Pusat untuk Kiriman Paketpos segera setelah pemeriksaan dilakukan dengan menggunakan Bukti Serah Terima.
- Pasal 10**  
**Transit Time**
- Standard waktu pengiriman Kiriman EMS dan Paketpos yang dikerjasamakan dengan DHL ditetapkan sebagaimana tercantum dalam daftar **lampiran III**.
- BAB IV**  
**SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI**
- Pasal 11**  
**Prosedur Pelaksanaan Jejak Iacak**
- 1 Mengakses web site EMS dengan alamat <http://ecom.ap.dhl.com/sref/EMS/> , <http://ems.posindonesia.co.id> dan <http://www.posindonesia.co.id>
  - 2 Masukkan nomor barcode EMS dan atau nomor resi Paketpos yang akan dilacak atau di track.
  - 3 Pola pengoperasian EMS T&I System ( "Manual Multy Reference Tracking" ) :
    - a. Masuk ke " Shipment Tracking System EMS "
    - b. Ketik barcode EMS dan atau nomor resi Parcel dikolom yang disediakan.
    - c. Klik " start tracking " lalu data status shipmentnya akan muncul.
    - d. Klik " quit " apabila ingin keluar dari menu Tracking.
    - e. Klik " print Screen " apabila membutuhkan Hard Copy.

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Peraturan Pengeposan di Kantor Kirim

### BAB II PENGIRIMAN EMS KE LUAR NEGERI (OUTGOING EMS)

#### Pasal 5 Pengeposan Di kantor Kirim

- (1) Sebelum kiriman diterima, petugas loket harus memeriksa apakah :
- a) Negara tujuan EMS masuk dalam jaringan EMS
  - b) Pengisian EMS-5 telah lengkap, jelas dan mudah dibaca serta mencantumkan :
    - Harga isi kiriman harus dicantumkan dalam US Dollar.
    - Katagori kiriman dokumen atau merchandise
    - Tarif bea kirim dalam jumlah rupiah dan US dollar.
    - Berat kiriman.
    - Pada bagian alamat sedapat mungkin dilengkapi nomor telepon si alamat.
    - Untuk tujuan negara-negara tertentu (GD Net) tidak beralamatkan PO BOX (lihat lampiran 4)
  - c) Syarat ukuran dan berat terpenuhi
  - d) Pembungkus cukup kuat sesuai dengan sifat isi kiriman dan waktu tempuh
  - e) Isi kiriman bukan barang yang dilarang masuk ke negara tujuan.
- (2) Kiriman EMS dimana alamat penerima tidak termasuk dalam jaringan EMS akan dikembalikan ke pengirim EMS melalui kantor pos kirim dan atas kesalahan menjadi tanggung jawab kantor kirim. Oleh kantor tukar atau kantor yang menemukan kesalahan dibuatkan Berita acara I-5 untuk kantor kirim.
- (3) Kiriman EMS yang berat dan ukurannya melampaui ketentuan standar yang berlaku di negara tujuan maka oleh kantor tukar akan diteruskan dengan cara lain ( tariff cargo), kekurangan biaya tersebut akan di-C4-kan ke kantor kirim. Dan oleh kantor tukar dibuatkan berita acara I-6 untuk kantor kirim.
- (4) Untuk kiriman EMS yang berisi barang sebagaimana dimaksud pasal 1 ayat 3 dimana harus terlebih dahulu melalui pemeriksaan Bea dan Cukai, maka diperlakukan sebagai berikut:
- a) Apabila kantor pos tempat pengeposan merupakan kantor pos lalu bea, pengirim diminta untuk terlebih dahulu melalubeakan kirimannya kepada pihak Bea Cukai setempat. Setelah selesai dilalubeakan kiriman dapat diterima untuk dikirim sebagai EMS.
  - b) Apabila kantor pos pengeposan bukan kantor lalu bea, kiriman EMS dikirimkan ke kantor lalubea terdekat untuk dilalubeakan. Kiriman EMS harus dilengkapi dengan Keterangan pabean CN 23 (C2/CP3) dan pada kiriman ditempelkan etiket EMS-7.

5

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7

Prosedur Ganti Rugi

**PETUNJUK PELAKSANAAN**

**JAMINAN GANTI RUGI EXPRESS MAIL SERVICE, PAKET INTERNASIONAL DAN SURAT TERCATAT INTERNASIONAL**

**BAB I**

**PROSEDUR GANTI RUGI**

**Pasal 1**

**PENGAJUAN KLAIM GANTI RUGI KIRIMAN OUTGOING**

- (1) Pengirim mengisi Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi (Lampiran-1) :
  - a. Pengajuan di Kantorpos Kirim dibuat rangkap 3 :
    - Lembar 1 untuk pengirim.
    - Lembar 2 untuk kantor kirim.
    - Lembar 3 untuk area operasi.
  - b. Pengajuan di Kantorpos selain kantor pos kirim dibuat rangkap 4 :
    - Lembar 1 untuk pengirim.
    - Lembar 2 untuk kantor penerima pengaduan.
    - Lembar 3 untuk kantor kirim.
    - Lembar 4 untuk area operasi.
- (2) Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi harus dilampiri :
  - a. Bukti pengeposan dan formulir pengiriman yang bertalian (EMS-5, CP71).
  - b. Foto copy KTP pengirim.
  - c. Pertimbangan Kepala Kantor Pos.
  - d. Faktur pembelian (khusus barang baru).
- (3) Kepala Kantor Pos mengirimkan surat pengajuan izin pembayaran ganti rugi ke Kepala Area Operasi dilampiri Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi apabila nilai tuntutan ganti rugi di atas 5 juta s.d 10 juta.
- (4) Kepala area operasi harus meneruskan permintaan ganti rugi ke VP Pos Internasional apabila nilai tuntutan ganti rugi di atas 10 juta s.d 20 juta.

Makalah ini di Sisa oleh Regini, Dikawati & Substantiar Dirikharat  
Bandung, 22 Oktober 2012

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

Lampiran 8

Proses Penginputan data



Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9

### Lembar Kuning

The image shows a yellow EMS International shipping label. The sender's name is MAHARRIZKA WULANDANI, and the address is LINGK CIPAYUNG 2 KEBERANGEN III, KEL. ABADIJAYA, WEC. SIKRAMA SAVA, DUREK, 2007 0022 1222, INDONESIA. The recipient's name is ARIYANDI, and the address is 122-123 LEWNTON ROAD, 2-8 KESWICK, CHEREFT. The label includes a barcode with tracking number EE213667155ID, a date of 24 MEI 2021, and a signature. It also features a customs declaration section and a postage-paid section.

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10

### Formulir Customs Declaration

PT POS INDONESIA (Persero)		CUSTOMS DECLARATION		CN 23 EMS			
Declaration ID C D S 0 5 2 1 8 1 0 8 9 8		May be opened officially		Importer reference (if any) (tax code/VAT No./Importer Code) (optional)			
From: Name MAHARRIZKA WULANDANI		Sender customs reference (if any)		Importer's telephone/fax/email (if known) 8521750389 apriandi@gmail.com			
Address lingkungan cipayung jalan kebembem III Rt 05 Rw 001 No A8 Kel Abadijaya Kec Sukmajaya		To: Name APRIANDI		Address : 127 129 Leighton Road 6 8 Keswick Street			
Postcode 16417 City : KOTA DEPOK		Postcode 999077		City causeway bay			
Country ID-INDONESIA JAWA BARAT		Country HK-HONG KONG		causeway bay			
Tel. 089509371722 E-mail maharrizka.wulandari@gmail.com		Tel. 8521750389		E-mail apriandi@gmail.com			
Detailed description of contents	Quantity	Net weight (in kg)	Total weight	Value	Total Value	For commercial item only	
clothing	1	100,0	150,0	2,08 USD	4,2 USD	HS tariff number	Country of origin of goods
seasoning	1	25,0		0,69 USD		210310	
seasoning	2	25,0		1,39 USD		210310	
Category of item		Sales of goods		Commercial sample		Acceptance information	
<input checked="" type="checkbox"/> Gift		Returned Goods		<input type="checkbox"/> Others		Item weight (kg) 150,0	
<input type="checkbox"/> Documents		Mixed content				Postal charge/fees	
Comments (1%): (e.g goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restriction)						Insurance	
<input type="checkbox"/> Licence						Total	
<input type="checkbox"/> Certificate						Office	
<input type="checkbox"/> Invoice						Date / time 24/05/2021 12:00	
No(s). of licence(s)				No(s). of certificate(s)		Date and signature 2021-05-24 12:00:24	
I certify that the particulars given in this custom declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations				Date and signature		Delivery information	
						Date / time	
						Signature	
						Person name	

Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

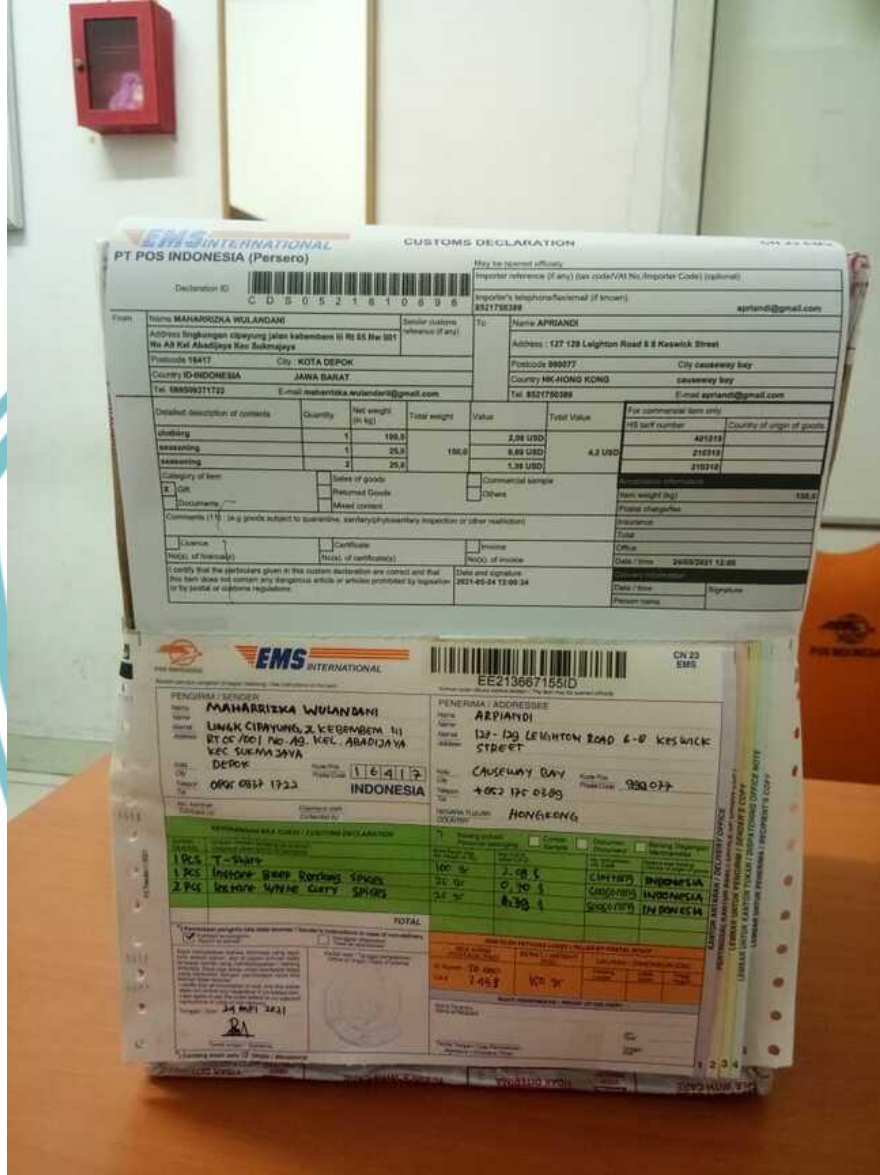
# POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Lampiran 11

Paket EMS

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

Lampiran 12

Retur Kiriman Barang



Sumber: Kantor Pos Depok 2, 2021

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta