



© 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

**PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN  
KEMITRAAN *O-RANGER* PT POS INDONESIA  
(PERSERO) KC MAGETAN**



KINTANNIA AULIA SALSABILLA

NIM: 1905311007

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR  
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNI NEGERI JAKARTA

2022



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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Kintannia Aulia Salsabilla  
NIM : 1905311007  
Program Studi : Diploma III  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Pelanggan Kemitraan  
*O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan

Depok, 12 Agustus 2022

Pembimbing I

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si  
NIP. 1980071120150411001

Pembimbing II

Tajik Perwinarti, S.Sos., M.Pd  
NIP. 196209121988032003

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga  
  
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 mengemukakan 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 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 PENGESAHAN**

Nama : Kintannia Aulia Salsabilla  
NIM : 1905311007  
Program Studi : Diploma III  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Pelanggan Kemitraan  
*O-Ranger PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan*

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 : Jumat  
Tanggal : 12 Agustus 2022  
Waktu : 10.30-11.30

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sc., M.Si  
NIP : 198007112015041001  
Penguji I : Dr. Dra. Iis Mariani., M.Si  
NIP : 196501311989032001  
Penguji II : Restu Jati Saputro S.Si., M. Sc  
NIP : 1908801142019031005



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

## 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 Pelanggan Kemitraan O-Ranger PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan”**.

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:

- a. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
- b. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si, Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2021-2025.
- c. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2017-2021 dan juga selaku dosen pembimbing teknik laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, dan memeriksa, dan memberikan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
- d. Taufik Akbar S.E., M.S.M., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2021-2025.
- e. Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2017-2021
- f. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing materi laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, dan



## © 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

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

- g. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
- h. Bapak Darsono dan Ibu Eka Kristiana yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi Pelayanan dan Penjualan PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan.
- i. Seluruh keluarga terutama orang tua tercinta Bapak Supanut dan Ibu Parsiyah yang telah mendoakan dan mendukung penulis dengan tulus.
- j. 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.

Depok, 12 Agustus 2022

Kintannia Aulia Salsabilla



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	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
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Prosedur .....	6
2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	6
2.3 Proses Dan Tahapan Pelayanan Prima.....	7
2.4 Tujuan Pelayanan Prima .....	8
2.5 Pengertian Pelanggan .....	9
2.6 Jenis-Jenis Pelanggan.....	9
2.7 Pengertian Kemitraan.....	9
2.8 Pola Kemitraan.....	10
2.9 Pengertian Dari <i>O-Ranger</i> .....	10
2.10 Macam-Macam Mitra <i>O-Ranger</i> .....	11
2.11 Manfaat Menjadi Pelanggan <i>O-Ranger</i> .....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	13
3.1 Gambaran Perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan.....	13

### 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



**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

3.2	Sejarah Perusahaan.....	13
3.3	Tujuan PT Pos Indonesia .....	14
3.4	Visi dan Misi PT Pos Indonesia .....	14
3.5	Logo PT Pos Indonesia (Persero).....	15
3.6	Struktur Organisasi PT Pos Indonesia(Persero) KC Magetan.....	16
3.7	Tugas dan Tanggung Jawab divisi Pelayanan dan Penjualan PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan .....	16
BAB IV PEMBAHASAN.....		18
4.1	Prosedur Pelayanan Pelanggan Mitra <i>O-Ranger</i> PT Pos Indonesia....	18
	(Persero) KC Magetan.....	18
4.2	Kendala dalam Prosedur Pelayanan Kemitraan <i>O-Ranger</i> PT Pos.....	26
4.3	Solusi Untuk Mengatasi kendala dalam Prosedur Pelayanan Kemitraan <i>O-Ranger</i> PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan.....	28
BAB V PENUTUP.....		32
5.1	Kesimpulan .....	32
5.2	Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA .....		34
LAMPIRAN .....		36

**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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Pos Indonesia .....	15
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan .....	16
Gambar 4. 1 Prosedur Pelayanan Pelanggan Mitra O-Ranger PT Pos Indonesia (Persero) Kc Magetan .....	19
Gambar 4. 2 Log In Website Pengiriman Barang .....	21
Gambar 4. 3 Formulir identitas paket .....	22





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 TABEL

Tabel 4. 1 .....	31
------------------	----





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 .....	36
Lampiran 2: Pemasaran oleh <i>O-Ranger</i> Mobile .....	37
Lampiran 3: Pick Up Barang oleh <i>O-Ranger</i> Mobile .....	38
Lampiran 4: Entry Barang oleh <i>O-Ranger</i> Loker .....	39
Lampiran 5: Contoh Pengisian Website Identitas Paket .....	40
Lampiran 6: Proses Cetak Resi .....	41
Lampiran 7: Contoh Penempelan Resi pada Paket .....	42



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 I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang menjalankan usaha dibidang pelayanan pengiriman barang. Dewasa ini ketatnya persaingan dan bertambahnya perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang membuat pihak pemilik atau pengelola jasa pengiriman harus mampu menciptakan strategi dan inovasi dalam hal pelayanan, sehingga dapat terus bersaing dengan perusahaan lain. Wujud inovasi yang dilakukan PT Pos Indonesia (Persero) yakni terus meningkatkan performa perusahaan dengan cara meningkatkan pelayanan, karena pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk menunjang kepuasan pelanggan. Inovasi pelayanan yang ditawarkan PT Pos Indonesia (Persero) terhadap pelanggan yakni dengan menghadirkan pelayanan kemitraan *O-Ranger*.

*O-Ranger* sebagai salah satu mitra dari PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai tugas sebagai pemasaran produk Pos Indonesia dan menjalankan pelayanan penjemputan barang di setiap wilayah. Cakupan pelayanan *O-Ranger* yakni pemasaran dan penjualan produk jasa kurir pada pembagian jasa *retail*, dikenal dengan sebutan jasa Pos *Express* dan Pos Kilat Khusus yang hanya memiliki estimasi waktu pengiriman 2 (dua) hari untuk wilayah Pulau Jawa dan maksimal 4 (empat) hari untuk wilayah di luar Pulau Jawa. Selain itu, produk yang ditawarkan *O-Ranger* telah ditetapkan dengan berat maksimal paket yakni sebesar 30(tiga puluh) kg. Sedangkan besarnya biaya pelayanan ditentukan oleh jenis layanan, jarak pengiriman, dan berat paket.

*O-Ranger* merupakan kemitraan yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan di era sekarang ini, karena *O-Ranger* memiliki prosedur pelayanan yang praktis, aman, dan mudah. Sasaran mitra *O-Ranger* antara lain pebisnis *online* atau UMKM yang sangat memerlukan jasa pengiriman. Dengan adanya kemitraan *O-Ranger* pelanggan *O-Ranger* dapat mempersingkat waktu pengiriman tanpa perlu ke kantor



## © 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

pos atau pengiriman yang lain. *O-Ranger* juga menjamin barang yang dikirim oleh pelanggan akan sampai di alamat yang tepat dan waktu yang singkat.

Mitra *O-Ranger* memiliki prosedur pelayanan yang berbeda dengan pelayanan pengiriman biasa PT Pos Indonesia (Persero). Pelayanan *O-Ranger* terbagi atas tiga mitra yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Mitra *O-Ranger* terdiri dari *O-Ranger Mobile*, *O-Ranger Locket*, dan *O-Ranger Antaran*. Mitra *O-Ranger* diterapkan oleh seluruh kantor cabang PT Pos Indonesia termasuk PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan. Maka dari itu, untuk mengetahui lebih jelas prosedur pelayanan mitra *O-Ranger* kepada pelanggan *O-Ranger* oleh PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan penulis memilih judul **“PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN KEMITRAAN O-RANGER PT POS INDONESIA (PERSERO) KC MAGETAN”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pelayanan Mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan?
- b. Apa saja kendala dalam pelayanan Mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan menjelaskan prosedur pelayanan Mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan
- b. Mengetahui dan menjelaskan apa saja kendala dalam pelayanan Mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan



**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

Manfaat diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Penulis dapat mengamati dan melaksanakan materi pembelajaran yang dipelajari selama ini saat perkuliahan berlangsung, dan meningkatkan pengetahuan dalam bidang pelayanan terhadap pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan.
- b. Dengan ditulisnya tugas akhir ini PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan diharapkan dapat mengambil ide atau masukan dari penulis saat pengambilan keputusan untuk memajukan perusahaan terutama dalam pelayanan terhadap pelanggan.
- c. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya, serta memberikan wawasan tentang dunia ilmu pengetahuan, khususnya untuk topik penelitian Pelayanan Prima di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.

## 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Observasi
 

Penulis melakukan pengamatan dan berperan secara langsung untuk memperoleh data tentang pelayanan prima untuk mendapatkan kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan.
- b. Wawancara
 

Penulis telah melaksanakan tanya jawab dengan bagian Pelayanan dan Pemasaran pada PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pelayanan kepada Mitra *O-Ranger*. Daftar Pertanyaan terdapat pada bagian lampiran



**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

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumen dan segala bentuk informasi yang berkenaan dengan prosedur pelayanan kepada Mitra *O-Ranger* oleh bagian Pelayanan dan Pem asaran pada PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan.

### 1.6 Metode Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk membahas penulisan laporan ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif mengenai prosedur pelayanan pelanggan *O-Ranger* oleh kemitraan O-Range PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan. Deskripsi kualitatif merupakan penjabaran informasi atau data yang berbentuk laporan, disusun secara terstruktur menggunakan kalimat atau gambar, dan berisi keterangan yang disampaikan oleh perusahaan

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penulisan, Metode Pengumpulan Data, Metode Analisis Data, dan Sistematika Penulisan.

#### BAB II: Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang Pengertian dari Prosedur, Pengertian Pelayanan Prima, Proses dan Tahapan Pelayanan Prima, Tujuan Pelayanan Prima, Pengertian Kemitraan, Pola Kemitraan, Pengertian Pelanggan, Jenis Pelanggan, Pengertian dari *O-Ranger*, Macam-Macam Mitra *O-Ranger*, Sasaran Mitra *O-Ranger*, Manfaat Menjadi Pelanggan *O-Ranger*.



## © 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

### BAB III: Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini menggambarkan mengenai gambaran umum tentang perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) yang meliputi Sejarah Singkat, Tujuan Visi dan Misi Perusahaan, Logo Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan. Tugas dan Tanggung Jawab Divisi Pelayanan dan Penjualan.

### BAB IV: Pembahasan

Bab ini menjabarkan hasil dari pengolahan data yang telah didapatkan pada saat pelaksanaan praktek kerja lapangan yakni mengenai Prosedur Pelayanan Mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan dan Kendala Dalam Pelayanan Mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan,

### BAB V: Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis mengenai prosedur pelayanan kepada pelanggan *O-Ranger* oleh kemitraan *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan

**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 III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Gambaran Perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha milik Negara yang berada dalam jajaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi yang berada dibawah naungan Departemen Komunikasi dan informasi,

Dalam Melaksanakan Pelayanannya PT Pos Indonesia (Persero) memiliki 4.850 cabang yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia, dan PT Pos Indonesia (Persero) memiliki agen untuk jasa keuangan kurang lebih 20.000 agen yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia.

PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang (KC) Magetan merupakan salah satu cabang dari PT Pos Indonesia (Persero) yang beralamat di Jl. A. Yani, Dusun Onggoprayan, Kepolorejo, Kec. Magetan, Kabupaten Magetan, Jawa Timur 6331. PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan melayani pengiriman barang, dokumen, Express Mail Service (EMS) dan paket dalam negeri dan pengiriman paket luar negeri melalui Pos Indonesia International.

#### 3.2 Sejarah Perusahaan

Kantor Pos Indonesia pertamakali didirikan oleh Gubernur Jenderal G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (sekarang Jakarta). Kantor Pos didirikan bertujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat atau dokumen-dokumen penduduk lokal, atau terutama bagi pedagang yang berada di kantor-kantor di luar Pulau Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos lahir dan memiliki peran dan fungsi sebagai pelayanan kepada publik. Setelah 4 (empat) tahun Kantor Pos Batavia didirikan, didirikanlah cabang Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat



## © 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 mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengiriman dokumen atau surat. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan

Sejak berdiri pada tahun 1974 PT Pos Indonesia (Persero) telah beberapa kali mengalami perubahan status. Pada tahun 1875 dinas Pos disatukan dengan dinas telegraf dengan nama *Posten Telegrafdienst*. Sejak pemerintahan kolonial dinas pemerintahan Belanda tahun 1877 sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga pos tercatat sebagai anggota *Union Postale Universelle* (UPU). Pada tahun 1906 Pos pun berubah menjadi *Posts Telegraafend Telefoon Dienst* atau Jawatan Pos, Telegraf, dan Telepon (PTT). Pada tahun 1945 masa 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. 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).

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

### 3.3 Tujuan PT Pos Indonesia

PT Pos Indonesia (Persero) Memiliki tujuan membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera.

### 3.4 Visi dan Misi PT Pos Indonesia

PT Pos Indonesia (Persero) Memiliki misi yakni “Menjadi Raksasa Logistik Pos dari Timur.”



## © 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

Sedangkan Misi dari PT Pos Indonesia (Persero) yakni antara lain:

- a. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara
- b. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan dan menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan
- c. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham.

### 3.5 Logo PT Pos Indonesia (Persero)

Berikut merupakan Logo PT Pos Indonesia (Persero)

Gambar 3. 1 Logo PT Pos Indonesia



Sumber: PT Pos Indonesia (Persero), 2022

Menurut keputusan direksi nomor 95/Dirut/1112 tanggal 1 November 2012

Arti dan makna logo dari PT Pos Indonesia (Persero):

- a. Simbol Burung Merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti/makna bahwa perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan, dan terpercaya.
- b. Simbol Bola Dunia melambangkan peran perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup nasional maupun internasional.



## © 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

- c. Tipe tulisan “POS INDONESIA” dengan huruf *Futura Extra Bold* memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.
- d. Warna Logo menggunakan warna korporat yaitu warna pos *orange* dan abu-abu. Warna pos *Orange* mengandung arti dinamis dan cepat. Warna abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti modern dari sisi pendekatan bisnis.

### 3.6 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia(Persero) KC Magetan

Berdasarkan keputusan direksi nomor: KD.034/DIRUT/0419 pada tanggal 1 April 2019 maka struktur organisasi PT Pos Indonesia KC Magetan sebagai berikut:

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan



Sumber: PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan, 2019

### 3.7 Tugas dan Tanggung Jawab divisi Pelayanan dan Penjualan PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan

Pada bagian divisi Penjualan dan Pelayanan Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, serta jasa keuangan seperti pospay, wesel dan jasa keuangan lainnya.
- b. Mengatur kegiatan *entry* barang dan tempel resi pada barang untuk dikirimkan.



## © 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

- c. Mengatur penjualan perangkat, benda pos filateli dan materai serta benda dari pihak ketiga lainnya.
- d. Mengelola dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan penjualan surat, paket dan jasa keuangan kepada pelanggan korporat di kantor pos dan bertanggung jawab terhadap pencapaian target pendapatan surat pos dan paket pos yang ditetapkan Perusahaan.
- e. Menyusun target penjualan dan mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh *account executive* di kantor pos serta target penambahan jumlah agen pos dan Agen desa baru.



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 pelanggan oleh kemitraan *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh mitra *O-Ranger* berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan para pelanggan. Prosedur pelayanan pelanggan oleh kemitraan *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan terdiri atas beberapa proses rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh mitra *O-Ranger* yang terdiri dari *O-Ranger Mobile*, *O-Ranger Loket*, dan *O-Ranger Antaran*.
- b. Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan pelanggan *O-Ranger* oleh mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan terdapat kendala internal maupun eksternal. Untuk mengatasi kendala tersebut mitra *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan telah menerapkan solusi yang baik sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan belum adanya solusi dari perusahaan mengenai kendala dalam prosedur pelayanan *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam prosedur pelayanan *O-Ranger* PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan agar berjalan dengan baik, saran tersebut diantaranya:

- a. Sebaiknya Mitra *O-Ranger* dapat memberikan edukasi terhadap permasalahan yang terjadi dan tetap menjaga komunikasi dengan menanggapi keluhan



## © 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

pelanggan dengan sabar dan tepat agar tercapainya prosedur pelayanan pelanggan yang baik dan memuaskan pelanggan.

- b. Sebaiknya PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan selalu melakukan *maintenance* sistem website untuk meminimalisir masalah dalam sistem *website*. PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan juga dapat mengantisipasi kejadian kejadian tidak terduga yang terjadi pada saat prosedur pelayanan pelanggan kemitraan O-Ranger seperti kendala cuaca atau banyaknya paket yang tidak terangkut dengan cara menyiapkan armada angkutan tambahan sehingga paket dapat dikirim tepat pada waktu estimasi yang tertera pada resi.





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

- Apriliawati, R. S. 2017. *Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Pamulang: Universitas Pamulang.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kusumadewi, T. A. 2013. *Kemitraan BUMN dengan UMKM sebagai Bentuk Corporate Social Responsibility (CSR) (Studi Kemitraan PT. TELKOM Kandatel Malang dengan UMKM Olahan Apel di Kota Batu)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Melyanti, Imelda Merry. 2014. Pola Kemitraan pemerintah, Civil Society, dan Swasta dalam program Bank Sampah di Pasar Baru Kota Gede. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 1, Nomor 1. (<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/kmpe0736a7a4efull.pdf> diakses 31 Mei 2022)
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Najmuddin, S. 2019. *Prosedur Dan Pelaksanaan Clearance In Dan Clearance Out Km. Express Bahari 8e Dan Fungsi Pengawasan Kantor Unit Pelaksana Teknis Kelas Iii Bawean-Gresik*. ([Http://Repository.Unimar-Amni.Ac.Id/2804/2/Bab%202.Pdf](http://Repository.Unimar-Amni.Ac.Id/2804/2/Bab%202.Pdf) diakses 31 Mei 2022)
- Posfin. 2022. *Tentang O-Ranger*. (<https://kemitraan.posindonesia.co.id/> diakses 31 Mei 2022)
- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellent : Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rusydi, R. A. 2022. Pengaruh Keunggulan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Keinginan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(02). (<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/14928> diakses 30 Mei 2022)
- Setiawan, A., dan Andika, A. (2018). Implementasi Sistem Surat Jalan Menggunakan Metode *Waterfall Development*. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 8(2), 12-18. (<https://unsada.ejournal.id/jst/article/view/46> diakses 30 Mei 2022)
- Suminar, R. dan Apriliawati, M. 2017. [ No Title]. *Journal of Experimental*



**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

Psychology: General, 136(1), 23–42. Diambil dari (<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/download/822/684> diakses 31 Mei 2022)

Wibowo, H. A. 2017. *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing

Wicaksana, Wafi. 2020. *Pentingnya Kepuasan Pelanggan pada Suatu Bisnis*. JMPIS vol 1, Issue 1. (<https://www.semanticscholar.org/paper/PENTINGNYA-KEPUASAN-PELANGGAN-PADA-SUATU-BISNIS/Wicaksana/b4af1debf78e561850efdec1afaa4ea9bfc4463f> diakses pada 30 Mei 2022)

Widiawati, K. 2018. Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan di Indonesia. VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari, 1(2). (<http://journal.wima.ac.id/index.php/VOCATIO/article/view/1638/1501> diakses pada 30 Mei 2022)



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

### Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara

- a. Apa itu mitra O-Ranger?
- b. Bagaimana prosedur pelayanan kemitraan O-Ranger kepada pelanggan O-Ranger PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat pelayanan oleh mitra O-Ranger kepada pelanggan O-Ranger?
- d. Bagaimana solusi untuk menghadapi saja kendala yang dihadapi pada saat pelayanan oleh mitra O-Ranger kepada pelanggan O-Ranger?
- e. Apa saja persyaratan yang harus dilengkapi saat pengajuan ganti rugi?
- f. Bagaimana Langkah jejak lacak atau *tracking* kiriman pada prosedur pelayanan oleh mitra O-Ranger kepada pelanggan O-Ranger?

**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 2: Pemasaran oleh *O-Ranger Mobile*



Sumber:PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan, 2022

**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 3: *Pick Up* Barang oleh *O-Ranger* Mobile



Sumber:PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan, 2022

**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

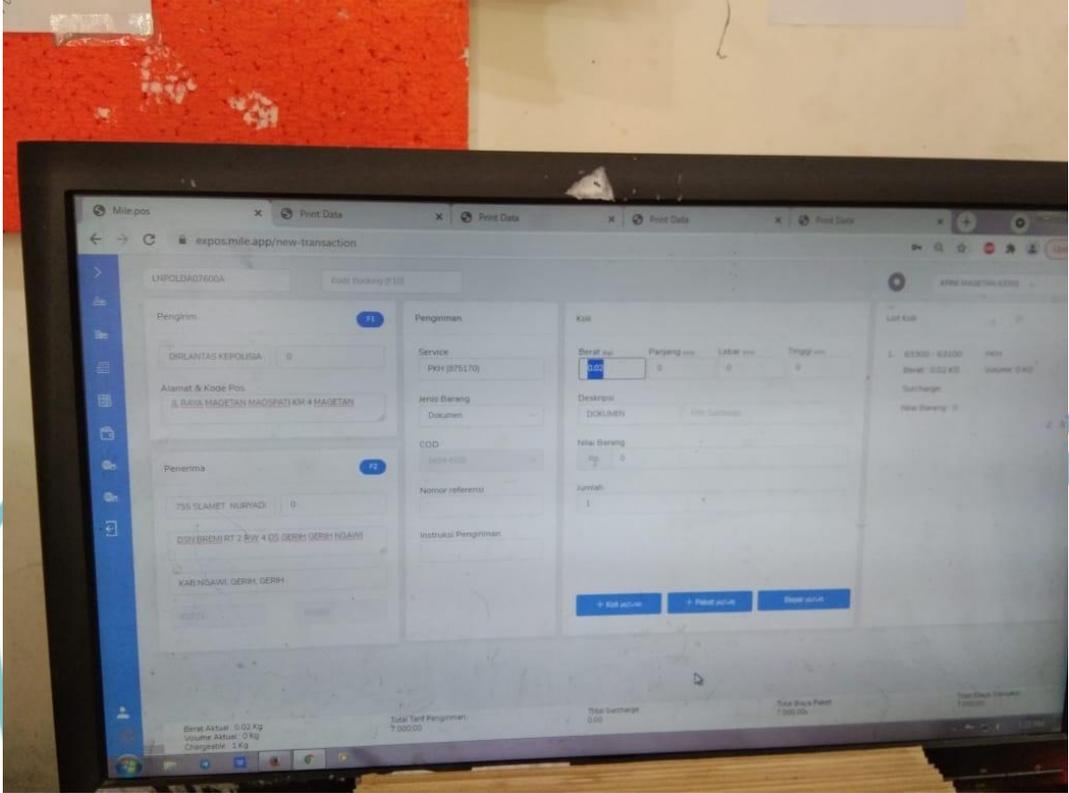
Lampiran 4: *Entry* Barang oleh *O-Ranger* Locket



Sumber:PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan, 2022



Lampiran 5: Contoh Pengisian Website Identitas Paket



Sumber: PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan, 2022

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



**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 7: Contoh Penempelan Resi pada Paket



Sumber: PT Pos Indonesia (Persero) KC Magetan, 2022