

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Surat**

Surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis antara pihak dengan pihak lain yang berisi menyampaikan informasi, pernyataan, suatu kabar, harapan, dan tanggapan yang sesuai dengan keinginan dari penulis surat tersebut. Meskipun saat ini alat komunikasi sudah demikian canggihnya dengan begitu banyaknya sarana komunikasi sudah demikian canggihnya dengan begitu banyak sarana komunikasi misal telepon, teleks, telegraf, radio, televisi, atau bahkan email, dan internet. Surat dengan keunikan peranannya tetap bertahan dengan kelebihan sendiri, hal ini juga disampaikan berdasarkan diantaranya:

- 1.) Praktis karena surat adalah sarana komunikasi yang dapat menyimpan rahasia dan dapat memuat informasi secara Panjang lebar dibandingkan sarana komunikasi lainnya dengan biaya yang dapat terjangkau
- 2.) Efektif karena informasi atau keterangan yang disampaikan sesuai dengan sumber aslinya tanpa adanya penyikatan atau istilah khusus yang terkadang tidak dimengerti oleh penerimanya
- 3.) Ekonomis karena biaya pembuatan serta pengirimannya relative jauh lebih murah dibandingkan sarana komunikasi lainnya. Dengan segala kelebihan banyak lokasi daerah yang terpencar maka surat sangat diperlukan untuk sarana komunikasi meski jauh lebih canggih dan mengingat daerah tersebut sulit dijangkau.

Jadi surat dapat disimpulkan suatu benda yang merupakan bukti hitam diatas putih sebagai sarana komunikasi. Selain itu surat dapat menyimpan rahasia dan biaya pembuatan maupun pengirimannya relative murah.

#### **2.2 Fungsi surat**

- 1.) surat sebagai sarana komunikasi
- 2.) surat sebagai wakil dari pembuat surat yang membawa pesan kepada penerima surat.

- 3.) surat sebagai sumber data yang dapat digunakan sebagai petunjuk atau keterangan untuk ditindak lanjuti.
- 4.) surat sebagai bahan bukti karena bentuknya tertulis dan dapat disimpan sehingga dimasa mendatang dapat di lihat kembali untuk membuktikan sesuatu dalam surat tersebut.
- 5.) surat sebagai pengikat pihak – pihak dengan kekuatan hukum seperti dalam perjanjian
- 6.) surat sebagai alat promosi perusahaan atau Lembaga yang mengirimkan surat terkadang surat disertai brosur atau katalog untuk menawarkan produk tertentu pada penerima surat

### **2.3 Pengertian surat – menyurat**

hubungan timbal balik antara seseorang dengan alat komunikasi secara lisan maupun tertulis dapat menjadi hubungan surat menyurat ataupun korespondensi yaitu salah satu bentuk komunikasi dengan mempergunakan surat sebagai alat. Korespondensi merupakan salah satu komunikasi yang sangat penting dan setiap waktu dilaksanakan dalam tugas sehari – sehari

### **2.4 Pengertian surat korporat**

Dalam bidang jasa terutama bidang jasa pos, kontrak korporat juga dapat diartikan sebagai perjanjian Kerjasama kontrak bisnis dengan pos ekspres dalam hal pengiriman jasa pos baik pada perusahaan menengah atas maupun menengah bawah. Surat korporat berdasarkan PT. Pos Indonesia, 2004 yaitu surat pos perusahaan yang penangannya dan perlakuannya sesuai dengan keinginan dan dari hasil negosiasi dengan pelanggan perusahaan korporat.

### **2.5 Pengertian korporat**

Korporat adalah salah satu bentuk perusahaan atau biasa digunakan untuk menggambarkan sebuah perusahaan besar atau induk perusahaan artinya perusahaan tersebut memiliki perusahaan inti atau bermacam – macam anak perusahaan dibawahnya namun, sebenarnya korporat sendiri tidak menggambarkan betapa besarnya suatu perusahaan melainkan

menggambarkan ada atau tidaknya anak perusahaan yang dimiliki perusahaan tersebut.

## **2.6 Pengiriman korporat**

Jasa pengiriman menjadi hak yang tidak terpisahkan dari suatu bisnis. Hubungan dengan para client untuk mengirim paket maupun dokumen harus diperantarai dengan mitra yang mampu mendistribusikan hingga tiba di alamat tujuan. Tentu yang dibutuhkan bukan jasa pengiriman yang hanya memberikan pelayanan “biasa saja” sebagai pelaku bisnis yang usahanya semakin berkembang, anda membutuhkan support dari jasa pengiriman yang mampu memberikan pelayanan terbaik untuk pengiriman korporat dari mulai pick up, shorter, entry data, delivery, reporting.

## **2.7 Bagian Business Mail Service**

Bagian Business Mail Service (BMS) adalah bagian yang bertanggung jawab langsung kepada pelanggan perusahaan Korporat yang telah bekerjasama dengan PT Pos Indonesia (persero) – Bekasi. Selain itu, Bisnis Mail Service (BMS) juga bertugas untuk menangani proses pengiriman dokumen korporat, yaitu kegiatan penanganan atas pengiriman dokumen korporat yang penanganannya sesuatu hasil negosiasi dengan pelanggan (perusahaan korporat).

Bagian Business Mail Service (BMS) dipimpin oleh seorang Manajer. Dalam melaksanakan tugasnya, Manajer di bantu oleh:

1. Mandor, bertugas mengatur seluruh kegiatan dan processing korporat. Selain itu, Mandor juga bertugas membuat laporan harian (neraca kiriman) perhari ke bagian akuntansi untuk dibuatkan tagihan (invoice) kemitra.
2. Admin Data dan Reporting, bertugas mengolah data untuk kegiatan proses entry data serta membuat kepada Pelanggan Perusahaan Korporat.
3. Petugas Pick Up, bertugas menjemput kiriman surat dari Pelanggan Perusahaan Korporat sesuai PSK (Perjanjian Kerjasama).
4. Petugas Sortir, bertugas menyortir surat sesuai kota-kota tujuan sebelum dilakukan proses entry data.
5. Petugas Stapling, bertugas menstapling resin dengan surat.
6. Petugas Manifes, bertugas membuat Lembar Manifes untuk diserahkan ke kantor tujuan.

## **2.8 Irregualitas dan Dokumen Pengiriman Paket Surat di Bagian Business Mail Service (BMS) PT Pos Indonesia (persero) – Bekasi.**

Memahami atau meminimalisir irregualitas kiriman korporat judul laporan Praktik Industri karena dua alasan. Pertama, kegiatan ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan dan merupakan kegiatan utama selama Praktik Industri. Kedua, kegiatan ini merupakan kegiatan yang baru dipelajari, sehingga kegiatan ini sangat menarik untuk dibahas karena bisa menambah pengetahuan dan wawasan baru.

Irregualitas adalah meminimalisir kesalahan kesalahan yang ada di bagian korporat yaitu sortir, loket entry, salah pemilihan kode produk, dan salah barkod. Agar pengiriman korporat tidak ada ke terhambatan dan cepat sampai penerima.

- 1.) Sortir yaitu kesalahan kota tujuan yang berakibat fatal untuk pengiriman menjadi pengiriman terhambat.
- 2.) Locket entry yaitu bila dari sortir nya sudah salah kota maka di loket entry bisa salah kota tujuan karena di sortir sudah salah kota tujuan.
- 3.) Salah pemilihan kode produk yaitu berimbas kepada pemilihan tarif karena setiap mitra tarif nya berbeda beda jadi bisa menghambat kiriman.
- 4.) Salah barkod yaitu akan berimbas di update status di kantor tujuan nya tidak falid tidak sesuai barkod.

Pengiriman Paket Surat Korporat adalah kegiatan mengelola paket surat korporat beserta dokumen pengirimannya yang akan dikirim ke alamat responden, dengan penanganan dan perlakuan yang sesuai keinginan pelanggan (perusahaan koeporat). Dokumen Pengiriman Paket Surat Korporat dilakukan di ruang Business Mail Service (BMS) PT Pos Indonesia (prsero) – Bekasi. Kegiatan ini dilaksanakan dari tanggal 18 April 2021 sampai tanggal 19 Juni 2021. Tujuan dari kegiatan ini agar dokumen korporat yang harus di kirim ke alamat penerima dapat dilaksanakan dengan baik sampai kepada responden.

Alur Penanganan Dokumen Pengirim Paket Surat Korporat di bagian Business Mail Service (BMS):

1. Menerima Paket Surat beserta Surat Jalan

Menerima Paket Surat beserta Surat Jalan adalah kegiatan memperoleh Paket Surat beserta Surat Jalan dari petugas Pick UP. Paket Surat beserta Surat Jalan diterima setelah mendapatkan informasi melalui pesan WhatsApp dari petugas Pick UP. Tujuan dari kegiatan ini agar Paket Surat beserta Surat Jalan secara langsung dari petugas Pick UP. (lampiran gambar 1)

## 2. Menyortir Paket Surat Korporat

Menyortir Paket Surat Korporat adalah kegiatan mengelompokkan Paket Surat Korporat berdasarkan kota tujuan ke dalam lemari sortir yang sudah di beri label kota tujuan. Menyortir Paket Surat Korporat dilakukan setelah Paket Surat Korporat dan Surat Jalan diterima. Tujuan dari kegiatan ini agar pPaket Surat Korporat dapat dikelompokkan sesuai dengan Kota tujuan.

- a. Menyiapkan Paket Surat Korporat.
  - b. Menempatkan Paket Surat Korporat sesuai kota tujuan pada lemari sortir.
- (lampiran gambar 2)

## 3. Memindai Barcode Surat Korporat

Memindai Barcode Surat Korporat adalah kegiatan membaca barcode yang terdapat pada Paket Surat Korporat menggunakan alat scan. Kegiatan ini dilakukan Ketika paket Surat Korporat telah disortir. Tujuan dari kegiatan ini agar alamat responden yang ada di dalam aplikasi dapat terisi.

Langkah – Langkah memindai Barcode Surat Korporat;

- a. Menyiapkan Paket Surat Korporat,
- b. Menyalin File ikrar21122020 dengan cara mengeklik Network > search > link > //192.168.161.4 > Mutu > Folder > BMS > Korporat > Karisma > 12 desember > copy folder ikrar 21122020, maka akan muncul tampilan copy file ikrar 21122020 sebagai berikut: (lampiran gambar 3)
- c. Menempel File ikrar21122020 dengan cara mengeklik Computer > OS (C:) > IPOS-Hybrid > Data > Upload > Ikrar raissa > Desember > Paste File Ikrar 21122020, maka akan muncul tampilan Paste File Ikrar21122020 sebagai berikut: (lampiran gambar 4)

- d. Membuka Aplikasi Korporat Hybrid yang ada pada Home Screen dengan cara mengeklik dua kali icon Aplikasi Korporat Hybrid seperti gambar berikut: (lampiran gambar 5)
- e. Mengisikolom Username > Password > mengeklik Login, maka akan muncul tampilan seperti pada gambar7 (lampiran gambar 6&7)
- f. Memilih data pelanggan (perusahaan korporat) dengan cara mengeklik panah pada kolom “Nama Mitra”, seperti gambar berikut: (lampiran gambar 8)
- g. Mengeklik Load Data > File Ikrar2112020 > mengeklik Open agar data alamat responden masuk ke dalam Aplikasi Korporat Hybrid (gambar9), maka akan muncul tampilan seperti pada gambar10: (lampiran gambar 9& 10)
- h. Mengeklik entry > mengeklik No. Barcode > memindai Barcode yang ada pada Paket Surat Korporat, maka alamat responden akan muncul secara otomatis pada Aplikasi Korporat Hybrid. Seperti gambar berikut : (lampiran gambar 11)

#### 4. Mencetak Lembar Bukti Terima Kirim

Menyiapkan Lembar Bukti Teima Kirim adalah kegiatan menghasilkan Lembar Bukti Kiriman yang akan ditempel pada Paket Surat Korporat. Lembar Bukti Kirim dicetak Ketika Paket Surat Korporat telah dipindai barcode. Tujuan kegiatan ini agar Lembar Bukti Terima Kirim dapat segera digabungkan dengan Paket Surat Korporat.

Langkah – Langkah mencetak Lembar Bukti Kirim:

- 1.) Memasukan Lembar Bukti Terima Kirim yang masih kosong kedalam printer,
- 2.) Menekan tombol enter pada keyboard, maka Lembar Bukti Terima Kirim akan tercatek otomatis seperi gambar berikut: (lampiran gambar 12)

#### 5. Menggabungkan Lembar Bukti Terima Kirim dangan Paket Surat Korporat

Menggabungkan Lembar Bukti Terima Kirim dengan Paket Surat Korporat adalah kegiatan menyatukan Lembar Bukti Terima Kirim dengan Paket Surat Korporat menggunakan stapler. Kegiatan ini dilakukan setelah Lembar Bukti Terima Kirim dihasilkan. Tujuan dari kegiatan ini agar Paket Surat Korporat dan Lembar Bukti Terima tidak tercecer. Kegiatan ini dilakukan dengan

cara menstapler Lembar Bukti Terima Kirim dengan Paket Surat Korporat. Berikut contoh Lembar Bukti Terima Kirim yang telah digabungkan dengan Paket Surat Korporat: (lampiran gambar 13)

## 6. Mencetak Lembar Manifest

Mencetak Lembar Manifest adalah kegiatan mengubah softcopy Manifest menjadi bentuk hardcopy Manifest. Kegiatan ini dilakukan setelah Lembar Bukti Terima Kirim dan Paket Surat Korporat digabungkan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan Lembar Manifest agar bisa di tandatangani oleh petugas Manifest dan Paket Surat Korporat dapat segera diserahkan kepada petugas Pick Up.

Langkah-langkah mencetak Lembar Manifest:

1.) Membuka Aplikasi Google Chrome pada komputer mengeklik icon alamat Ipos-Web (gambar 14 poin 1) > mengisi kolom User Id dan Password (gambar 14 poin 2) > mengeklik Login (gambar 14 poin 3), maka akan muncul tampilan seperti pada gambar15.

2.) Mengeklik Start > All Program > mengeklik Test Printer seperti tampilan berikut: (lampiran gambar 14, 15 & 16)

3.) Memilih nama printer > mengeklik Tes Print untuk menghubungkan komputer dengan printer, seperti gambar berikut: (lampiran gambar 17)

4.) Mengeklik Start AllProgram > Processing > mengeklik Manifest Serah Kantong, seperti tampilan berikut: (lampiran gambar 18)

5.) Memilih “Tutupan Langsung” dengan cara mengeklik panah pada kolom “Proses Tutupan” (gambar 19 poin 1) > memasukkan kode pos kantor tujuan pada kolom “Bagian Tujuan” (gambar 19 poin 2) > memilih Semua Produk pada kolom “Kode Layanan” (gambar 19 poin 3) > mengeklik Proses (gambar 19 poin 4), maka Lembar Manifest akan tercetak secara otomatis seperti pada gambar20: (lampiran gambar 19 & 20)

6.) Meminta tanda tangan kepada petugas Manifest. Dari legiatas diatas maka akan dihasilkan Lembar Manifest yang sudah ditandatangani, seperti gambar berikut: (lampiran gambar 21)

#### 7. Menyerahkan Paket Surat Korporat kepada petugas Pick UP

Menyerahkan Paket Surat Korporat kepada petugas Pick UP adalah kegiatan memberikan Paket Surat Korporat beserta Lembar Manifest yang sudah di tanda tangani kepada petugas Pick UP. Kegiatan ini dilakukan Ketika Paket Surat Korporat akan dikirim ke kota tujuan. Tujuan dari kegiatan ini agar Paket Surat Korporat dapat segera dikirim ke kota tujuan. Kegiatan ini digunakan dengan cara menyerahkan Paket Surat Korporat beserta Lembar manifest yang sudah ditanda tangani kepada petugas Pick UP secara langsung.

#### 8. Menyimpan Surat Jalan

Menyimpan Surat Jalan adalah kegiatan memasukan Surat Jalan ke dalam Map Box File. Menyimpan Surat Jalan dilakukan ketika Paket Surat Korporat telah diserahkan kepada petugas Pick Up. Tujuan dari kegiatan ini agar Surat Jalan tersusun rapi didalm Map Box File dan mudah ditemukan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan. Kegiatan ini dilakukan dengan cara memasukan Surat Jalan kedalam Map Box File, dengan Surat Jalan yang terbaru disimpan paling depan.

### **2.9 Pengetahuan dan Keterampilan Baru yang di peroleh**

Pengetahuan dan keterampilan pilihan baru yang diperoleh selama melakukan Praktik Industri di Baggian Business Mail Service (BMS) PT Pos Indonesia (Persero) – Bekasi:

1. Mengetahui cara menanganui Dokumen Pengiriman Surat Korporat,
2. Mengetahui Aplikasi Ipos – Web dan Aplika si Korporat Hybrid yang Digunakan dalam Dokumen Pengiriman Paket Pengiriman.



## **2.10 Kendala dan Solusi**

Kendala yang dihadapi selama menjalani Praktik Industri di PT Pos Indonesia (Persero) – Bekasi di Bagian Business Mail Service (BMS):

1. Jaringan internet lambat pada saat m emindai barcode. Solusinya adalah menghubungi Bagian IT untuk memperbaiki jaringan internet.
2. Kertas tersangkut di dalam printer pada saat mencetak Lembar Bukti Terima Kirim. Solusinya adalah membuka badan mesin printer dan menarik kertas yang tersangkut pada bagian dalam mesin.