

WAWANCARA

1. Masalah keluhan seperti apa yang sering PT Pos Indonesia terima/tangani?
2. Berapa jumlah keluhan yang diterima dalam satu bulan?
3. Bagaimana cara pelanggan menyampaikan keluhannya?
4. Bagaimana sikap pegawai saat menghadapi pelanggan yang menyampaikan keluhannya?
5. Layanan apa saja yang disediakan untuk menyampaikan keluhan ?
6. Media yang sering digunakan pelanggan untuk mengajukan komplain apa saja?
7. Apakah ada kendala terhadap pelayanan keluhan?
8. Bagaimana cara untuk mengetahui keluhan tersebut ringan. Sedang, berat dan berapa lama proses pencarian solusi terhadap keluhan yang terjadi?
9. Bagaimanakah cara customer service menangani keluhan pelanggan?
10. Apa yang customer service harus lakukan jika keluhan tidak bisa diselesaikan secepatnya?
11. Apakah yang PT Pos Indonesia lakukan jika terjadi permasalahan seperti kerusakan, kehilangan dan lain-lain?
12. Bagaimana proses pendokumentasian keluhan yang terjadi?
13. Bagaimana tindak lanjut hasil dokumentasi keluhan?

Jawaban

1. Keluhan mengenai Pengiriman Surat/Paket yang dikarenakan tidak tiba pada waktu yang ditentukan, seperti paket kiriman kilat khusus yang mana ditargetkan untuk tiba dalam waktu 1 hari.
2. Keluhan yang diterima PT Pos Indonesia dalam satu bulan diatas 100 keluhan, pada bulan maret 2014 PT Pos Indonesia menerima 182 komplain.
3. Karakteristik pelanggan yang komplain berbeda-beda ada yang ramah dalam memberikan keluhan dan ada juga yang dalam keadaan marah.
4. Sikap yang dilakukan harus sesuai Standard Operational Procedure yaitu standar bagaimana pelanggan harus dapatkan seperti Komunikasi layanan dasar tentang bagaimana penyampaian pembuka dengan senyum salam dan sapa apakah dilakukan atau tidak oleh pegawai.

5. Customer Service, Telepon dan Media Internet
6. Pelanggan paling sering langsung datang ke Customer Service, karena pelanggan pada umumnya ingin langsung mendapat keterangan yang jelas dan secara bertatap muka.
7. Kendala yang dihadapi adalah jumlah pegawai yang tidak begitu cukup untuk melayani keluhan pelanggan, yaitu hanya 2 pegawai.
8. Tidak ada klasifikasi keluhan ringan, untuk masalah berapa lama yang terpenting adalah keluhan tersebut harus cepat diselesaikan dan jika terdapat keluhan yang tidak bisa ditangani oleh pegawai maka manajer akan turun dalam menangani keluhan tersebut dan memberikan klarifikasi/penjelasan.
9. Seperti contoh pada kasus paket yang dikirim oleh pelanggan belum tiba pada waktunya, dan penanganan yang akan dilakukan adalah dengan mengecek nomor resi kiriman barang, melalui internet yang tersambung ke server PT Pos Indonesia sehingga pada akhirnya didapatkan informasi dimana paket tersebut sekarang berada. Jika pelanggan menerima maka penanganan keluhan dianggap selesai akan tetapi jika pelanggan masih merasa tidak puas maka penanganan keluhan akan tetap dilakukan.
10. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan penanganan keluhan dapat melebihi dari satu hari seperti, seperti paket yang dikirim masih dalam perjalanan dan belum tiba pada pos kantor daerah, ataupun ketika terjadi masalah server. Jika hal tersebut terjadi penanganan yang harus dilakukan adalah dengan mencari permasalahan secara manual seperti menelpon bagian kantor luar daerah yang menjadi tujuan paket dikirim seperti ketua tim pengantar express (antaran) berkoordinasi mengenai keberadaan paket tersebut, akan tetapi terlebih dahulu customer service harus meminta nomor yang bisa dihubungi agar bisa dikontak ketika masalah telah ditemukan dan dapat diselesaikan.

11. Jika hal terburuk terjadi seperti terjadi kehilangan barang kiriman ataupun kerusakan pada barang maka PT Pos Indonesia wajib untuk memberikan ganti rugi seperti:

No.	Jenis Kerusakan	Ganti Rugi yang Dijanjikan
1	Kerusakan Parah/Hilang	100% X Jaminan Ganti Rugi + 10 X Biaya Pengiriman
2	Kerusakan Sebagian	50% X Jaminan Ganti Rugi + 5 X Biaya Pengiriman
3	Terlambat	Setengah dari Biaya Pengiriman

12. Mencatat mulai dari apa yang dikeluhkan sampai jenis paket apakah yang dikirim ataukah yang diterima yang belum diterima/cacat.

13. Hasil keluhan akan ditindak lanjuti dengan merekap data tersebut dan akan dikirim ke kantor Pos wilayah 3 yang mana menjadi pusat administrasi/kegiatan PT Pos Indonesia untuk kota Palembang, Jambi, dan Lampung yang pada akhirnya akan dikirim ke pusat sebagai bahan tinjauan.

Kesimpulan:

PT Pos Indonesia memiliki banyak layanan jasa seperti pengiriman paket, pengiriman uang, pembayaran air pam, listrik dan sebagainya. Masalah pun sering muncul pada jasa pengiriman paket, yaitu jenis Paket Pos Kilat Khusus yang mana memberikan layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia dalam waktu tempuh beberapa hari bahkan ada yang satu hari saja yang pada pelaksanaannya terkadang terjadi hambatan yang berakhirnya pada keterlambatan, tidak hanya itu permasalahan juga sering terjadi pada paket kiriman biasa ataupun paket kiriman keluar negeri yang terkadang terhambat karena proses pemeriksaan oleh bea cukai ataupun karena wilayah yang dituju sukar untuk ditempuh yang pada akhirnya menjadi permasalahan yang harus diselesaikan oleh PT Pos Indonesia itu sendiri, bahkan pada bulan maret 2014 keluhan yang PT Pos Indonesia cabang Palembang menerima 182 Keluhan yang kebanyakan dari komplain tersebut datang dari pelanggan yang ingin bertemu dan diselesaikan permasalahannya secara langsung oleh Costumer Service. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melihat lebih jelas mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan dan bagaimana cara PT Pos menangani keluhan yang selalu diterima setiap hari secara langsung pada PT Pos Indonesia cabang Palembang,.

KUESIONER

“EFEKTIFITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PT POS INDONESIA CABANG PALEMBANG”

Responden yang terhormat,

Penelitian ini dilakukan sebagai Laporan Akhir yang berjudul “Prosedur pelayanan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia cabang Palembang”, oleh karena itu saya mengharapkan Saudara/I dapat merespon pertanyaan secara terbuka dan jujur.

Terima kasih atas waktu dan kerjasamanya. Saya sangat menghargai bantuan Saudara/I dalam memperlancar penelitian ini.

Profil Responden

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 15-20 Tahun
 - b. 20-25 Tahun
 - c. 25-30 Tahun
 - d. 30 Tahun keatas
3. Berapa kali Anda menggunakan jasa PT Pos Indonesia:
 - a. 1 – 2 kali
 - b. 3 – 4 kali
 - c. 4 – 6 kali
 - d. 6 kali lebih

Kuesioner

Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Pos Indonesia cabang Palembang

Isilah kolom tingkat keefektivitasan pelanggan dengan cara membubuhkan tanda silang (X) pada setiap jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

Keterangan kode jawaban:

Berikan tanda (X) pada pernyataan yang dianggap benar

Nomor	Pertanyaan	Respon				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Ragu-ragu ®	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Keterbukaan (Open Disclosure)						
	Petugas Customer Service PT Pos Indonesia mengucapkan salam, senyum dan sapa dalam menerima pelanggan					
	Petugas customer service mengucapkan permohonan maaf ketika muncul pengaduan dari masyarakat					
Komitmen (Commitment)						
	Petugas customer service memberikan kesesuaian solusi yang diberikan sesuai dengan kebijakan yang ada					
	Penanganan keluhan didasarkan atas kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi					
	Petugas customer service memberikan kemampuan yang baik dalam menangani keluhan					
	Penanganan keluhan berdasarkan asas keadilan yang tidak memihak siapapun					

Aksesibilitas (Accessibility)						
	Responden mendapatkan kemudahan dalam memberikan keluhan					
	Resonden memahami penanganan keluhan pelanggan yang dijalankan oleh petugas customer service					
	Kemampuan Bereaksi (responsiveness)					
	Petugas customer service memiliki komunikasi yang baik dalam menangani keluhan					
	Petugas customer service dapat menjelaskan dengan jelas hal-hal yang berkaitan dengan penanganan keluhan					
Transparansi dan Bertanggung Bawab (Transparency & Accountablitiy)						
	Responden memahami alur penanganan keluhan pelanggan					
	Responden mendapatkan proses penanganan keluhan yang jelas					
Privasi dan Rahasia (Privacy & Confidential)						
	Petugas customer service menerima pengaduan keluhan secara pribadi dan terbuka					
	Responden percaya bahwa keluhan dapat dijaga dan dirahasiakan					



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Niko Wijaya
NIM : 061130601250
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Sari Lestari Zahal Ridho, S.E., M.Ec.
NIP : 197705212006042001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

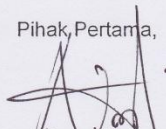
Pada hari ini kamis tanggal 3 April 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari kamis dan Jumat pukul 15.00 WIB tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, 30 Juni 2014

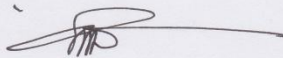
Pihak Pertama,


(Niko Wijaya)
NIM 061130601250

Pihak Kedua,


(Sari Lestari Zahal Ridho, S.E., M.Ec.)
NIP 197705212006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan



(Hendra Setrawiharta, S.E., M.M.)
NIP 197208182003121002

No. Dok. : F-PBM-16

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Niko Wijaya
NIM : 0611 3060 1250
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Nirwan Pasyid, S.E., M.M
NIP : 105309211989101001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Senin tanggal 19 April 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin dan Jumat pukul 09.00 WIB tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

(Niko Wijaya
NIM 0611 3060 1250)

Palembang, 30 Juni 2014

Pihak Kedua,

(Nirwan Pasyid, S.E., M.M
NIP 105309211989101001)

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.)
NIP 107208102003121002

No. Dok. : F-PBM-17
: 00

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Nama : Niko Wijaya
NIM : 0611 3060 1250
Jurusan/Program Studi : Adm. Bisnis / Adm. Bisnis
Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan keluhan Pelanggan Pata PT Pos Indonesia
Cabang Palembang
Pembimbing I/II : Nirwan Pasyid, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	08-4-2014	Jeghapi data	
2.	2-5-2014	Siapkan proposal	
3.	5-5-2014	Perbaiki prop	
4.	12-5-2014	Perbaiki prop	
5.	16-5-2014	Perbaiki prop	
6.	19-5-2014	Aec prop bagian bab I & III	
7.	24-5-2014	Perbaiki bab II & III	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	6-6-2014	Perbaiki bab I Acc bab III	Nis
9.	9-6-2014	Perbaiki bab I	Nis
10.	19-6-2014	Acc bab I lanjut bab IV & V	Nis
11.	23-6-2014	Perbaiki bab IV & V	Nis
12.	25-6-2014	Perbaiki bab IV	Nis

Palembang, 30 Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



(Hendra Sastrawinata, SE., M.M.)
NIP. 197208182003121002

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

No. Dok. : F-PBM-17

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama :
NIM :
Jurusan/Program Studi :
Judul Laporan Akhir :
Pembimbing I / II *) :

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	25-5-2019	Acc bab IV dig perbaiki perbaiki bab V	
2.	26-5-2019	Acc dig perbaiki bab V Siapkan draft lengkap	
3.		Acc draft selanjutnya	
4.			
5.			
6.			
7.			

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

Palembang,

Ketua Jurusan/KPS,

(Hendra Sastrowinata, S.E., M.M.)
NIP 109206182003121002**Catatan:**

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



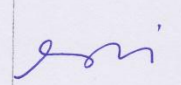
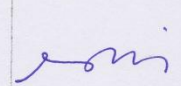
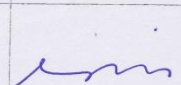


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar : 1

Nama : Niko Wijaya
 NIM : 0611 3060 1259
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan keluhan Pelanggan pada PT Pos
 Indonesia cabang Palembang.
 Pembimbing I (II)* : Sari Lestari Ratna Pihho, S.E., M.M

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	17-3-2019	Perbaikan Proposal	
2.	25-3-2019	Perbaikan Proposal	
3.	8-4-2019	Perbaikan Proposal lanjut bab 1 LA	
4.	9-4-2019	Revisi bab I	
5.	15-4-2019	Revisi bab I	
6.	16-4-2019	Revisi bab 1 dan lanjut ke bab 2	
7.	22-4-2019	Acc bab 2 tambahkan beberapa teori baru lanjut bab 3	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	9-5-2014	Perbaikan bab 3	
9.	11-5-2014	ACC bab 3 Perbaikan beberapa hal Lanjut bab 4	
10.	18-5-2014	Revisi bab 4	
11.	23-5-2014	ACC bab 4 dan Perbaikan Lanjut bab 5	
12.	29-5-2014	ACC bab 5 /Laporan Akhir	

Palembang, 30 Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,

(Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.)
NIP 109208102003121002

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

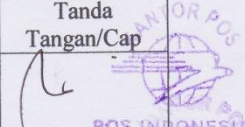
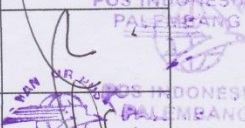




DAFTAR KUNJUNGAN PERUSAHAAN

Nama : Niko Wijaya

Kelas : 6 AND

Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Pos Indonesia
Cabang Palembang

Perusahaan : PT POS Indonesia

No.	Tanggal Kunjungan	Kegiatan	Tanda Tangan/Cap
1	18 April	Pengambilan data + wawancara	
2	23 April 2014	Pengambilan data	
3	14 Mei 2014	Pengambilan data tambahan	
4	21 Mei 2014	Pengambilan data tambahan	
5	28 Mei 2014	Penyebaran kuesioner	
6	11 Juni 2014	Pengambilan data kuesioner dan data tambahan	

2176 24/3

Hal. Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 29 Maret 2014

Yth. Pembantu Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (enam). Untuk itu kami akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan penulisan Laporan Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

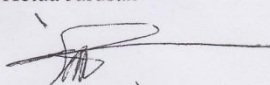
Nama : Niko Wijaya
NIM : 0611 3060 1259
Semester : VI / 6 AND
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang diambil : Hubungan Masyarakat

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan/instansi/sekolah tempat kami melakukan penelitian. Adapun pengantar tersebut ditujukan kepada:

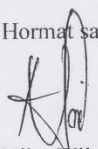
Nama Instansi : PT Pos Indonesia
Nama/Jabatan : Manajer HRD
Alamat : Jalan Merdeka No. 3 Palembang

Besar harapan saya agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan


Hendra Sastrawinata, S.E.,M.M.
NIP 197208182003121002

Hormat saya,


Niko Wijaya
NIM 061130601259



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id>, e-mail : info@polsri.ac.id

Nomor : 2176/PL6.3.1/AK/2014

24 Maret 2014

Hal : Izin Pengambilan Data

Yth. Manajer IIRD
PT. Pos Indonesia
Jalan Merdeka No.3
Palembang

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester VI (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Saudara dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Niko Wijaya	0611 3060 1259	6 AND	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



N. Firdaus S.T., M.T.

NIP 196305151989031002

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

MS Word / D/Dw





POS INDONESIA

Nomor : 2509 /PG/SDM/0614
Lampiran : -
Perihal : Izin Pengambilan Data.

Palembang, 9 Juni 2014

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Politeknik
Negeri Sriwijaya
Jl Srijaya Negara Bukit Besar
Palembang 30139.

Menunjuk surat Saudara tanggal 24 Maret 2014 No.2176/PL6.3.1/AK/2014 perihal tersebut pada pokok surat diatas, sehubungan dengan itu disampaikan sebagai berikut :

1. Setelah kami pertimbangkan permohonan Saudara, dapat diberikan izin kepada 1(satu) orang mahasiswa Saudara yang bernama Niko Wijaya Nim 0611 3060 1259 untuk melaksanakan Pengambilan Data di Kantor Pos Palembang.
2. Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, untuk diketahui seperlunya.



An,Kepala Kantor Pos
MAN SDM,

Ida Sulastri
Nippos.972326698

PT POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS PALEMBANG 30000
Jl. Merdeka No. 3 Palembang 30132
Telp. No. 0711 - 352626 Fax. 0711 - 310755
E-mail : 300kcp@posindonesia.co.id

No. Dok. : F-PBM-22

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

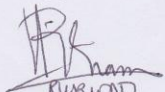


REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Ruang : 8
Dosen Penguji :
Nama Mahasiswa : Niko Wijaya
NIM : 064 3060 1259
Jurusan/Program Studi :
Judul Laporan Akhir :

No	Uraian Revisi	Paraf
1.	Jumlah Sumber data dari sumber	N.W.
2.	skala kertas, perbaiki	
3.	- perbaiki tata cara pengetikan LA secara keseluruhan	f.k
4.	Sumber 'ditambahkan tahun	
5.	Perbaiki/Revisi Daftar Pustaka : nama dicoret berdasarkan abjad dan diinduk, seluruh sumber data kutipan dicantumkan pd Daftar Pustaka. Abstrak diketik 1 sp.	P

Palembang, 16 Juli 2014
Dosen Penguji,

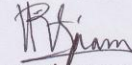



(.....)

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
	PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR	

Mahasiswa berikut,

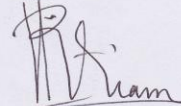
Nama : Niko Wijaya
 NIM : 0611 2060 1250
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia cabang Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari tanggal
 bulan tahun Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir tersebut telah
 disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji *)	Tanggal	Tanda Tangan
1	Revisi telah dilakukan	Purwati, S.E., M.M	21/7/2014	
2	Revisi telah dilakukan	Paidal, S.E., Msi	21/7/2014	
3.	Revisi sdh dilaksanakan sesuai petunjuk	Fetty Marsita, S.E., M.M	21/7/2014	

Palembang, 21/7/2014

Ketua Penguji **)


 (.....)
 NIP

Catatan:

*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat ujian laporan akhir.
 **) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian LA.
 Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

