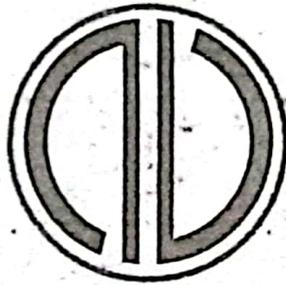


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN UNIT ANEKA TRAVEL DAN PPOB
REVISI KE-1**



BIDANG TEKNIK DAN PEMASARAN

TAHUN 2020

**PERUSDA ANEKA USAHA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
JL. SULTAN ABDURRAHMAN NO. 103
PONTIANAK**

	<p>2. Daerah adalah Daerah Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>3. Perusa Aneka Usaha Provinsi Kalimantan Barat adalah Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Kalimantan Barat Nomor 2 tahun 1988 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Aneka Usaha Provinsi Kalimantan Barat.</p> <p>4. Aneka Travel dan PPOB adalah Unit Usaha yang dimiliki oleh Perusa Aneka Usaha Provinsi Kalimantan Barat yang memberikan pelayanan jasa pemesanan tiket pesawat, kereta api, bus, dan kapal. Juga membantu memberikan pelayanan PPOB.</p> <p>5. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.</p>
DOKUMEN TERKAIT :	<p>1. Peraturan Direksi</p> <p>2. Rencana Bisnis 2021-2025</p> <p>3. RKA 2021-2023</p> <p>4. Dokumen Terkait</p> <p>5. Disposisi & Memo Internal</p>
REFERENSI :	<p>1. ISO 9000</p> <p>2. Quality Management System</p>
DESKRIPSI PROSEDUR :	<p>Prosedur ini dibuat untuk memahami langkah-langkah yang diambil dalam pengelolaan Unit Aneka Travel dan PPOB Provinsi Kalimantan Barat yaitu terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Pemesanan Tiket (Pesawat, Kereta Api, Kapal, dan Bus) 2. Proses Pelayanan Jasa PPOB, Pulsa/Voucher
PROSEDUR 1 :	<p>Proses Pemesanan Tiket (Pesawat, Kereta Api, Kapal, dan Bus)</p> <p>Penanggung Jawab :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Teknik dan Pemasaran 2. Staf Pemasaran <p>Langkah - langkah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen yang melakukan pemesanan tiket langsung kepada Staf Pemasaran dengan cara datang ke kantor, telpon, whatsapp

PERUSDA ANEKA USAHA PROVINSI KALIMANTAN BARAT	Nomor : 01
	Mulai Berlaku : Agustus 2020
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN UNIT ANEKA TRAVEL DAN PPOB	Tanggal : 5 Agustus 2020
	Revisi : Kesatu (1)
	Halaman : 4 Halaman



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN UNIT ANEKA TRAVEL DAN PPOB
PERUSDA ANEKA USAHA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

TUJUAN SOP :	Tujuan SOP Pengelolaan Unit Aneka Travel dan PPOB Provinsi Kalimantan Barat adalah agar Karyawan memahami standar prosedur yang harus dilakukan untuk mengelola Aneka Travel dan PPOB Provinsi Kalimantan Barat, dari segi proses pelayanan jasa, pemesanan tiket, pembayaran PPOB dan hal-hal yang berkaitan dengan lingkup usaha unit travel dan PPOB.
RUANG LINGKUP SOP :	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur ini berlaku bagi segenap pihak (pemilik resiko / risk owner) yang terlibat dalam proses Pengelolaan Unit Aneka Travel dan PPOB. • Penanggung jawab pemilik resiko adalah Direksi Perusda Aneka Usaha Provinsi Kalimantan Barat, sedangkan karyawan yang terlibat langsung dalam pengelolaan Unit Aneka Travel dan PPOB Provinsi Kalimantan Barat, yaitu : <ul style="list-style-type: none"> - Staf Pemasaran • Ruang lingkup SOP berdasarkan Peraturan Direksi Nomor 02 Tahun 2020 tanggal 24 Juli 2020 tentang Revisi Pedoman Standar Operasional Prosedur Pelayanan dan Penyelenggaraan Unit-Unit Usaha Provinsi Kalimantan Barat.
DEFINISI – DEFINISI :	1. Peraturan Direksi adalah Peraturan Direksi Perusda Aneka Usaha Provinsi Kalimantan Barat

	<p>ataupun media lain yang memudahkan konsumen untuk berkomunikasi langsung dalam pemesanan tiket.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Staf Pemasaran wajib memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada konsumen, memberikan informasi mengenai harga, jadwal keberangkatan, dll. 3. Konsumen yang sudah membooking tiket, wajib terlebih dahulu untuk membayar tiket tersebut sesuai dengan jumlah yang ada sebelum tiket diproses issued kecuali ada kesepakatan lain dengan konsumen. 4. Bagi SKPD atau Instansi Pemerintah & BUMD/BUMN yang melakukan perjalanan dinas, diperbolehkan untuk melakukan pemesanan tiket terlebih dahulu dan melakukan pembayaran setelah perjalanan dinas selesai dengan syarat-syarat tertentu. 5. SKPD atau Instansi Pemerintah & BUMD/BUMN wajib memberikan bukti Surat Tugas / Surat Perintah dari atasannya kepada Kepala Bidang Pemasaran. 6. SKPD atau Instansi Pemerintah & BUMD/BUMN wajib memberikan fotokopi KTP yang melakukan perjalanan dinas. 7. Masa tenggang yang diberikan kepada SKPD yang melakukan perjalanan dinas adalah 1 (satu) bulan setelah pemesanan tiket. 2 (Dua) bulan setelah pemesanan tiket apabila belum dibayar, maka konsumen dikenakan denda sebesar 3% dari nilai tiket konsumen. Setelah 3 (tiga) bulan belum dibayarkan dikenakan denda 5% dan Staf Pemasaran melalui Direktur Teknik dan Pemasaran melayangkan surat penagihan dan denda keterlambatan langsung menuju Instansi yang bersangkutan. Apabila masih tidak direspon dengan baik, maka pihak Perusa ANEKA USAHA Provinsi Kalimantan Barat berhak menyelesaikan permasalahan ini melalui jalur hukum. 8. Konsumen yang melakukan pemesanan tiket untuk keperluan pribadi/personal, melakukan pemesanan tiket terlebih dahulu dan pembayaran dilakukan setelah tiket diissued. 9. Staf Pemasaran wajib membuat laporan setiap bulan dan diserahkan kepada Direktur Teknik dan Pemasaran, dan Kepala Bidang Keuangan.
<p>PROSEDUR 2 :</p>	<p>Proses Pelayanan Jasa PPOB, Pulsa/Voucher</p> <p>Penanggung Jawab :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Teknik dan Pemasaran

7

2. Staf Pemasaran

Langkah - langkah :

1. Konsumen yang melakukan pembayaran PTH langsung datang ke kantor Perusda ANEKA USAHA Provinsi Kalimantan Barat.
2. Staf Pemasaran wajib menyebutkan nilai pembayaran yang harus dibayarkan oleh Konsumen (baik itu PLN, PDAM, TELKOM, Pulsa, dll)
3. Setelah konsumen setuju, Staf Pemasaran memberikan struk bukti pembayaran kepada Konsumen.
4. Staf Pemasaran langsung menyetorkan uang dan bukti pembayaran kepada Bagian Keuangan.
5. Staf Pemasaran wajib membuat laporan setiap bulan dan diserahkan kepada Direktur Teknik dan Pemasaran, dan Kepala Bidang Keuangan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini akan dievaluasi berkala untuk setiap Jasa dalam jangka waktu persemester. Jika dipandang perlu untuk diperbaiki maka perbaikan akan dilakukan sesuai hasil evaluasi tersebut.

Demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Pontianak, Agustus 2020

Perusda ANEKA USAHA

Provinsi Kalimantan Barat

Direktur Utama,



L. Syariful Hamzah Nauli, S.IP