

ABSTRAK

Penulisan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai prosedur dalam pengelolaan transaksi pembayaran pajak negara maupun transaksi pembayaran angsuran kredit dengan menggunakan *System Online Payment Point (SOPP)* serta pengiriman uang (*weselpos*) pada PT. Pos Indonesia, Kantor Pos Pusat area VII Surabaya Selatan. Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini yaitu melalui studi observasi dengan mempelajari dan menangani pekerjaan secara langsung mengenai pengelolaan transaksi pembayaran (pajak negara dan angsuran kredit) maupun pengiriman uang setelah transaksi tersebut dilakukan oleh petugas loket pada PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Pusat area VII Surabaya Selatan. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem administrasi transaksi pembayaran pelanggan dilakukan dengan perpaduan dua cara yaitu konvensional dan terkomputerisasi. Proses transaksi pembayaran pelanggan dilakukan secara terkomputerisasi, sedangkan dalam pengarsipan hasil laporan transaksi pembayaran pelanggan dilakukan secara manual.

Kata kunci : *Administrasi, Pelayanan, Sistem, Pengarsipan*



