

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero.



Gambar 1.1 PT Pos Indonesia
(Sumber: posindonesia.co.id, 2012)

Berdiri pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, ritel, dan properti, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

1.1.1 Visi, Misi dan Tujuan

- A. Visi
Menjadi Postal Operator, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.
- B. Misi
Bertindak Efektif Untuk Mencapai Performance Terbaik.
- C. Tujuan
Membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera.
- D. Persyaratan Utama (*Key Words*)
Untuk mewujudkan Visi dan Misi, persyaratan utama (*key words*) yang perlu dilakukan adalah:

1. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar;
2. Memberikan jasa layanan yang prima;
3. Menjalankan proses bisnis secara efisien;
4. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang andal;
5. Memperkuat sistem pengendalian internal, *governance*, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan Perusahaan.

1.1.2 Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia, yang terbagi menjadi 219 Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) tipe A-E. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Divisi-divisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Regional I Pusat Medan (meliputi Provinsi Aceh dan Sumatra Utara)
2. Regional II Pusat Padang (meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatra Barat)
3. Regional III Pusat Palembang (meliputi Provinsi Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatra Selatan, dan Kepulauan Bangka Belitung)
4. Regional IV Pusat Jakarta (meliputi provinsi D. K. I. Jakarta dan sebagian Jawa Barat)
5. Regional V Pusat Bandung (meliputi sebagian Provinsi Jawa Barat dan Banten)
6. Regional VI Pusat Semarang (meliputi Provinsi Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta)
7. Regional VII Pusat Surabaya (meliputi Provinsi Jawa Timur)
8. Regional VIII Pusat Denpasar (meliputi Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur)
9. Regional IX Pusat Banjarbaru (meliputi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara dan Kalimantan Selatan)
10. Regional X Pusat Makassar (meliputi Provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Selatan, Maluku dan Maluku Utara)
11. Regional XI Pusat Jayapura (meliputi Provinsi Papua Barat, dan Papua).

Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, tetapi juga sudah meliputi dunia internasional. Pelayanan dalam skala internasional ini memungkinkan Pos Indonesia untuk melaksanakan salah satu tujuannya untuk bisa go international. Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia ini dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan badan-badan usaha di negara lain yang berskala internasional, seperti Western Union.

Andil Pos Indonesia dalam melayani pelanggannya, baik di skala nasional ataupun internasional, tidak terbatas hanya dalam dunia perposan, tetapi juga dalam dunia keuangan. Fasilitas transfer uang melalui Pos Indonesia bisa dinikmati oleh para pelanggannya. Fasilitas pembayaran tagihan listrik, air, dan telepon pun bisa dinikmati di kantor-kantor Pos Indonesia. Berbagai kemudahan yang ditawarkan dalam pelayanan Pos Indonesia terhadap pelanggannya merupakan suatu strategi yang diambil oleh Pos Indonesia untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Pada 5 Juni 2021, Direktur Bisnis Kurir dan Logistik Pos Indonesia Siti Choiriana mengumumkan bahwa Pos Indonesia mulai beroperasi penuh 24 jam tanpa adanya hari libur pada awal Juni 2021. Hal ini dilakukan guna memenuhi permintaan kebutuhan logistik yang semakin meningkat, khususnya pada hari-hari libur akibat berkembangnya perdagangan elektronik di Indonesia.

1.1.3 Transformasi Bisnis

Bisnis surat pos pada periode 2000-2008 mengalami penurunan drastis. Munculnya layanan pesan singkat dan internet mulai menggantikan peran Pos Indonesia. Hal ini menyebabkan Pos Indonesia mengalami kerugian setiap tahun. Pada tahun 2004-2008, Pos Indonesia merugi hingga 606,5 miliar. Namun, Pos Indonesia mulai berubah setelah adanya liberalisasi bisnis pos melalui UU No. 38 Tahun 2009 tentang pos. Transformasi bisnis pun dilakukan dengan menjadikan dirinya sebagai perusahaan induk dengan membentuk enam anak perusahaan, merevitalisasi bisnis inti dan mengembangkan bisnis baru. Pos Indonesia mulai masuk ke bisnis ritel, properti dan asuransi. Selain itu, sejak 2013 juga melayani jasa pengelolaan dan penyewaan perkantoran serta ruang MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*).

Anak perusahaan Pos Indonesia:

1. PT Pos Logistik Indonesia: layanan logistik
2. PT Pos Properti: layanan bisnis di bidang property
3. PT Pos Finansial Indonesia: layanan fintech untuk kelas menengah dan Pekerja Migran Indonesia (PMI)
4. Yayasan Pendidikan Bhakti Pos Indonesia

Upaya Pos Indonesia dalam melakukan transformasi juga didukung oleh lima Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Mandiri, PT Bio Farma, PT Kimia Farma, PT Telkom dan PT Pertamina.

Pos Indonesia meluncurkan GaleriPos.com pada 14 Desember 2013. *E-Commerce Clearing House* Pos Indonesia adalah layanan *e-commerce* yang dibangun dengan mengintegrasikan tiga pilar utama dalam bisnis *e-commerce* yaitu *e-marketplace*, *online payment* dan *shipping/delivery*.

1.1.4 Produk dan Jasa

Secara umum, Pos Indonesia membagi lingkup bisnisnya menjadi dua, yakni Bisnis Surat Paket (BSP) dan Jasa Keuangan (Jaskug).

A. Bisnis Surat Paket dan Logistik

1. Pos Domestik
 - a. Pos Express
 - b. Pos Kilat Khusus
 - c. Paket Pos Jumbo
 - d. Paket Pos Biasa
 - e. Kargo Ritel (Udara, Darat)
2. Pos Internasional
 - a. *Express Mail Service* (EMS)
 - b. Paket Cepat Internasional
 - c. Pos Ekspor
 - d. Pos Tercatat Internasional
 - e. Paket Biasa Internasional
 - f. Pos Udara Internasional
3. Logistik
 - a. Integrasi Logistik

B. Bisnis Jasa Keuangan

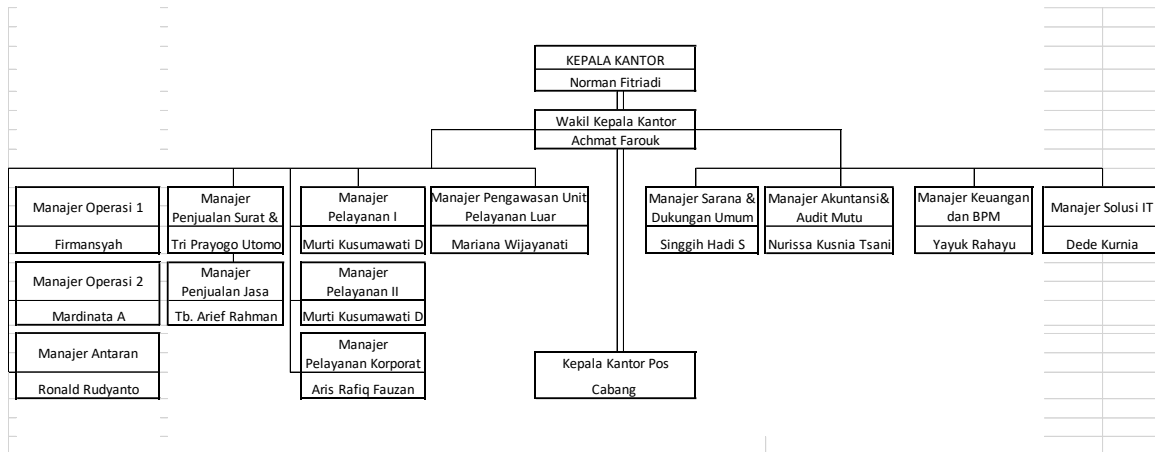
- a. Pospay
- b. Weselpos (Instan, Prima, *Cash to Account*, *Western Union*)
- c. Giro Pos
- d. *Fund Distribution*
- e. *Bank Channeling*

1.2 Sejarah Perusahaan

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan

Gambar 1.3 di bawah ini merupakan struktur organisasi perusahaan Kantor Pos Bekasi 17000:



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Bekasi 17000
(Sumber: Kantor Pos Bekasi 17000)

1.4 Jobdes Struktur Organisasi

Uraian tugas dan tanggung jawab masing – masing fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah:

1. Kepala Kantor Pos

- a. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan Kantor Pos Bekasi 17000;
- b. Merencanakan dan menyusun program kerja tahunan;
- c. Mengawasi uang dan benda pos materai yang dipegang bendaharawan, serta mengawasi benda – benda inventaris perusahaan;
- d. Menetapkan kebijakan untuk efisiensi kegiatan operasional yang dituangkan dalam peraturan atau instruksi PT sepanjang sesuai dengan ketentuan perusahaan;
- e. Mewakili dan menandatangani untuk dan atas nama Kantor Pos Bekasi 17000 guna menyelesaikan urusan – urusan PT dengan melakukan tindakan – tindakan sebagaimana mestinya dimaksud dalam surat kuasa dari Kepala Pos Indonesia;
- f. Membuka kerjasama dengan instansi lain;
- g. Melaksanakan pembinaan administrasi, teknik, keuangan serta melaksanakan pengembangan dan pengawasan Kantor Pos Bekasi 17000.

2. Wakil Kepala Kantor Pos

- a. Mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan berkaitan dengan sumber daya manusia meliputi: pembuatan dan pembayaran daftar gaji/pension/pajak pegawai,

- kenaikan *grade* atau gaji, penilaian kinerja pegawai atau SMKI, penghargaan, hukuman disiplin kerja, administrasi kepegawaian, dan pension pegawai telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perusahaan;
- b. Mengkoordinir pembuatan SMKI dan Unit agar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perusahaan;
 - c. Mengevaluasi performa laporan keuangan dan laporan profitabilitas kantor pos;
 - d. Memonitor pelaksanaan sistem informasi dan aplikasi terkait di bidang keuangan;
 - e. Melakukan pengawasan melekat terhadap pekerjaan di bidangnya;
 - f. Menyusun rencana kerja;
 - g. Merumuskan pembuatan uraian tugas staff di kantor pos berdasarkan ketentuan perusahaan;
 - h. Mengarahkan dan mengkoordinir serta meyakini bahwa pelaksanaan pekerjaan dalam lingkup tanggung jawab.
3. Bagian Operasi
- a. Mengawasi pekerjaan sortiran;
 - b. Penggung jawab tugas penerimaan atau pengiriman surat;
 - c. Mencatat data statistic lalu lintas giro.
4. Bagian Antaran
- a. Melaksanakan dan mengawasi pra-antaran;
 - b. Mengawasi pelaksanaan pengantaran kiriman;
 - c. Melaksanakan pengelolaan pelanggan pos agar dapat terantar dengan cepat, tepat dan aman;
 - d. Melakukan pengaturan wilayah antaran dan jalan antaran, jam antaran, pola *shifting* antaran dan pola antaran bagi para pengantar;
 - e. Melaksanakan kegiatan pengelolaan *PO Box* dan mengawasi penyeteroran uang sewa *PO Box*.
5. Bagian Penjualan
- a. Mengendalikan kegiatan penjualan dan jasa keuangan di kantor pos kepada korporat dan bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan surat pos dan paket pos yang ditetapkan perusahaan;
 - b. Melakukan pengelolaan piutang pendapatan di kantor pos dan *account executive*;

- c. Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja penjualan secara berkala;
 - d. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI);
 - e. Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan surat dan paket serta jasa keuangan terhadap target yang ditetapkan.
6. Bagian Pelayanan
- a. Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan paket surat dan paket jasa keuangan (Pospay, Weselpos dan jasa keuangan lainnya) postmart dan *e-commerce* serta penjualan perangko, benda pos, filтели dan materai serta benda pihak ketiga lainnya;
 - b. Memastikan layanan loket sesuai SOP;
 - c. Melaksanakan kegiatan filатели dalam rangka peningkatan pendapatan dan membangun komunitas filатели;
 - d. Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi rencana ruang pelayanan jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan dan lain – lain yang terkait pengelolaan layanan di kantorpos.
7. Bagian Pengawasan Unit Pelayanan Luar
- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bidangnya;
 - b. Membuat uraian tugas (*job description*) dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
 - c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan luar sesuai dengan ketentuan pengendalian;
 - d. Melakukan pembinaan usaha dengan kunjungan motivasi, dialog dan update informasi serta meneruskan media informasi atau promosi ke Agenpos;
 - e. Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
 - f. Melakukan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI).
8. Bagian Sarana dan Dukungan Umum
- a. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manusia sesuai dengan ketentuan perusahaan;
 - b. Mengelola penyelesaian piutang pegawai;
 - c. Menyusun jadwal kerja dinas hari libur pegawai;
 - d. Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir pegawai;

- e. Melakukan *coaching* (Pelatihan) dan *consoling* (Bimbingan) terhadap pegawai di lingkungan kerjanya.

9. Bagian Akuntansi dan Audit Mutu

- a. Memimpin dan mengatur pelaksanaan pengadaan di bagian akuntansi sesuai dengan ketentuan perusahaan;
- b. Melakukan proses pembukan dan penyusunan laporan keuangan di UPT dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku;
- c. Menyimpan dokumen sumber dan pembukuan akuntansi di tempat yang aman dan tertib;
- d. Menyusun laporan kilat UPT dan laporan akuntansi serta mengirimkannya ke regional dan kantor pos sesuai dengan ketentuan perusahaan;
- e. Melakukan pemeriksaan periodic dan rutin dalam buku pemeriksaan tersendiri serta melaporkannya kepada Wakil Kepala Kantor Pos;
- f. Melakukan pemeriksaan khusus dalam hal terdapat indikasi kecurangan;
- g. Melaksanakan pengukuran mutu layanan dan operasional, serta memberikan laporan kepada Wakil Kepala Kantor Pos atas hasil pengukuran mutu.

10. Bagian Keuangan dan BPM

- a. Melakukan pencocokan pencatatan transaksi dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya;
- b. Melakukan pengawasan terhadap uang kas yang di tahan di KCP (Kantor Cabang Pusat) dan berkoordinasi dengan ketentuan kas yang ditetapkan perusahaan;
- c. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku anasir kas;
- d. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan kebenaran transaksi biaya, kwitansi, surat pemerintah bayar beserta kelengkapannya sedemikian rupa sehingga akurat dan dapat di pertanggung jawabkan serta mengadministrasikan naskah arsipnya dengan baik dan aman.

11. Bagian Solusi IT

- a. Menyusun SOP pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi;
- b. Memantau dan mengendalikan permintaan;
- c. Pengawasan pengumpulan data angka pembuatan statistik.

12. Kepala Kantor Pos Cabang

- a. Mempertanggungjawabkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di kantor pos cabang pada daftar pertanggungjawaban N2;
- b. Mencocokkan yang hasil penerimaan dan pembayaran transaksi keuangan di kantor pos cabang dengan naskah dan dokumen sumber yang bertalian, sisa uang pembayaran pension dengan carik pension, serta mengirimkan uang remise dalam kantung remise ke kantor pemeriksa dalam kesempatan pertama dan angkutan yang aman;
- c. Mengembalikan kiriman pos yang tak terantar atau kiriman buntu dan naskah – naskah terkait ke kantor pos terkait;
- d. Memelihara asset perusahaan, dan menjaga keamanan serta ketertiban kantor pos cabang.

1.5 Lokasi Perusahaan

Kantor Pos Bekasi 17000 beralamat di Jalan Lap. Serbaguna No.7, RT.002/RW.009, Margahayu, Kec. Bekasi Tim., Kota Bks, Jawa Barat 17113. Gambar 1.4 di bawah ini merupakan letak atau lokasi Kantor Pos Bekasi 17000:



Gambar 1.4 Lokasi Perusahaan