

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pos Indonesia adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia adalah Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia, bentuk usaha ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 dimana pada peraturan tersebut berisikan tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa Perusahaan Umum (Perum) menjadi sebuah perusahaan persero. Berikut ini adalah logo PT. Pos Indonesia (Persero) yang digunakan pada saat ini :



*Gambar 1. 1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero)*

Berdiri pada tahun 1976, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Berkembangnya waktu, Pos Indonesia saat ini memiliki jaringan yang sangat luas hingga memiliki sebanyak 4.800 kantor pos online. Selain itu jumlah titik layanan (*Point of Sales*) yang dimiliki mencapai angka 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, agenpos, *mobile postal service*, dan lain-lain. Selain itu, Pos Indonesia juga memiliki jaringan yang *dedicated*, sistem distribusi yang handal, *track and trace*, layanan yang prima, kecepatan, ketepatan, serta harga yang kompetitif.

Dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia, PT. Pos Indonesia (Persero) membagi wilayah kerja operasionalnya menjadi 6 wilayah regional. Pembagian wilayah regional tersebut mencakup seluruh provinsi yang ada di Indonesia, yang terbagi mejadi Kantor Cabang Utama (KCU), Kantor Cabang (KC), dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) dari tipe A hingga tipe E. Wilayah kerja operasioal atau regional tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

*Tabel 1. 1 Tabel Wilayah Kerja dan Kedudukan Regional*

<b>WILAYAH KERJA DAN TEMPAT KEDUDUKAN REGIONAL</b>		
<b>No</b>	<b>Wilayah Kerja</b>	<b>Tempat Kedudukan</b>
1	<b>Regional I Medan</b> Wilayah Kerja Provinsi : Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Riau, Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, Jambi, Bangka Belitung.	Medan
2	<b>Regional II Jakarta</b> Wilayah Kerja Provinsi/Kotamadya/Kabupaten : Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Banten, Bekasi, Depok, Bogor.	Jakarta
3	<b>Regional III Bandung</b> Wilayah Kerja Provinsi : Jawa Barat (kecuali Bekasi, Depok, Bogor)	Bandung
4	<b>Regional IV Semarang</b> Wilayah Kerja Provinsi : Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta	Semarang
5	<b>Regional V Surabaya</b> Wilayah Kerja Provinsi : Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur.	Surabaya
6	<b>Regional VI Makassar</b> Wilayah Kerja Provinsi : Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sulawesi	Makassar

Tenggara, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat, Gorontalo, Maluku, Maluku Utara, Papua, Papua Barat.	
---	--

Ekspansi wilayah pelayanan PT. Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, namun juga sudah meliputi hingga ke dunia Internasional. Pelayanan dalam skala Internasional ini memungkinkan Pos Indonesia untuk melaksanakan salah satu tujuannya yaitu *Go Internasional*. Pelayanan dalam skala internasional ini dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan beberapa badan usaha di negara lain yang berskala internasional juga seperti Western Union.

Pada saat ini, PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki banyak produk layanan yang ditawarkan kepada masyarakat, produk yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut:

1. Pengiriman Surat dan Paket Domestik

- a. Kurir

- 1) Pos Express

Pos Express adalah sebuah layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman barang yang bersifat cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia.

- 2) Pos Kilat Khusus

Pos Kilat Khusus merupakan layanan pengiriman yang aman dan cepat dengan jangkauan ke seluruh wilayah Indonesia.

- 3) Pos Jumbo Ekonomi

Pos Jumbo Ekonomi merupakan layanan pengiriman barang dengan tarif tingkat berat pertama dimulai dari berat 3 Kg dan setiap 1 Kg berikutnya sampai dengan tingkat berat 30Kg.

- 4) Layanan Standar

Layanan Standar adalah layanan pengiriman dokumen dan barang domestik standar dengan jaringan terluas ke seluruh wilayah Indonesia.

- 5) *Q9 Sameday Service*

Q9 *Sameday Service* adalah layanan terbaik yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) yang mampu mendukung kelancaran usaha pembisnis online dan oelaku UKM maupun UMKM.

6) Qcomm

Qcomm merupakan layanan baru yang dimiliki PT. Pos Indonesia (Persero) yang dapat memudahkan pembisnis online untuk mengirimkan barang dagangannya secara tepat waktu. Layanan ini tersebar di seluruh area Pulau Jawa dengan maksimal waktu pengiriman adalah 2 hari dengan berat maksimal yang dapat dikirim sebesar 5 Kg.

b. Logistik

1) Kargo

2) *Warehouse*

Layanan *Warehousing* (Layanan Pergudangan) adalah jasa layanan penyimpanan barang untuk produksi atau hasil produksi dalam jumlah dan rentan waktu tertentu yang kemudian didistribusikan ke lokasi yang dituju sesuai dengan permintaan.

3) *Freight Forwarding*

Memberikan solusi logistik bagi bisnis ekspor dan impor melalui moda transportasi laut dan udara dengan memberikan nilai tambah dan sinergi bersama produk yang lain serta kerjasama dengan PT. Pos Indonesia Logistik untuk pengiriman ke seluruh area di Indonesia.

2. Pengiriman Surat dan Paket Internasional

a. Layanan Prioritas

1) EMS

EMS atau *Express Mail Service* adalah layanan pengiriman dokumen dan barang dengan waktu tempuh kiriman H+3

sampai dengan H+5 dengan tingkat berat kiriman yang dapat diterima sampai dengan 30 Kg.

2) Pos Ekspor

Pos ekspor adalah layanan pengiriman barang ke luar negeri yang diutamakan untuk pelaku UKM. Waktu tempuh kiriman H+4 sampai dengan H+8 dengan tingkat berat kiriman barang yang diterima di atas 30 Kg sampai dengan 300 Kg.

3) Paket Pos Cepat Internasional

Paket Pos Cepat Internasional adalah layanan pengiriman barang dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10 dengan tingkat berat yang dilayani 2 Kg sampai dengan 30 Kg.

4) Pos Tercatat (R) Internasional

Pos Tercatat (R) Internasional adalah layanan pengiriman dokumen dan barang dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10 dengan tingkat berat kiriman yang dilayani sampai dengan 2 Kg.

5) *E-Packet*

*E-Packet* adalah layanan pengiriman dokumen dan barang dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10 dengan tingkat berat kiriman yang dilayani sampai dengan 2 Kg.

b. Layanan Standar

1) Pos Udara Internasional

Layanan pengiriman dokumen dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10 dengan tingkat berat kiriman yang dilayani sampai dengan 2 Kg.

2) Paket Pos Biasa Internasional

Layanan pengiriman barang dengan waktu tempuh kiriman H+30 sampai dengan H+90. Kiriman dikirim melalui lau

dengan tingkat berat layanan kiriman yang dilayani sampai dengan 20 Kg.

### 3. Jasa Keuangan

#### a. Pembayaran

##### 1) Pospay

Pospay merupakan layanan pembayaran milik PT. Pos Indonesia (Persero), dimana semua pembayaran berbagai tagihan, angsuran, dan top up dapat dilakukan di satu tempat yaitu Kantor Pos melalui layanan Pospay. Kantor Pos menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan pembayaran, diantaranya lokasi yang lebih dekat, lebih lengkap, pelayanan yang cepat, serta aman karena menggunakan Sistem *Online Payment Point (SOPP)* yang telah menjangkau hingga 4.800 jaringan Kantor Pos di seluruh wilayah Indonesia dan lebih dari 40.000 Agenpos yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

##### 2) Posgiro *Mobile*

Giro adalah layanan transaksi keuangan berbasis akun atau rekening yang dapat melakukan penyetoran, penarikan, pemindahbukuan, penyimpanan dan proses pembayaran yang terintegrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya. Posgiro *Mobile* adalah aplikasi smartphone bersistem android yang diberikan kepada pelanggan sebagai digital channel untuk mengakses layanan giropos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri.

#### b. Remitansi Dalam Negeri

##### 1) Weselpos Instan

Kayanan weselpos dengan waktu tempuh *real time*, pembayaran menggunakan PIN dan NTP yang dikirimkan

langsung oleh pengirim kepada penerima, dapat di cairkan di semua Kantor Pos.

2) Weselpos Prima

Layanan weselpos yang menggunakan surat pemberitahuan (RS-2) yang diantar oleh petugas Kantor Pos tujuan kepada penerima, dapat dicairkan hanya di Kantor Pos yang ditunjuk dalam surat pemberitahuan.

3) Weselpos *Cash to Account*

Pengiriman uang secara tunai melalui Kantor Pos dengan tujuan semua rekening bank secara *real time* melalui jaringan atm bersama dan atm prima, satu kali pengiriman sampai dengan Rp 25.000.000.

4) Weselpos Korporat atau Kemitraan

Layanan weselpos hasil kerja sama dengan pihak lain, dilakukan dengan suatu perjanjian kerjasama dengan tarif dan layanan sesuai kesepakatan dengan mitra. Informasi kiriman disampaikan dengan surat pemberitahuan (RS-2) yang diantar oleh petugas kantor pos tujuan kepada penerima atau nomor referensi kiriman langsung disampaikan oleh mitra kepada penerima.

c. Remitansi Internasional

1) Westen Union

d. Lainnya

1) Penyaluran Dana

Giropos merupakan solusi untuk penampung dan pendistribusian dana yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Layanan ini sebagai sarana transaksi antar rekening, baik dari satu rekening ke satu rekening maupun ke banyak rekening lainnya dan setoran tunai ke dalam rekening. Pengambilan uang dilakukan dengan cekpos dan atau slip penarikan.

## 2) Kemitraan Bank

Dalam layanan kemitraan bank ini ada dua layanan transaksi yaitu tabungan sebagai layanan simpan yang dimiliki oleh bank dimana pos berperan dalam kegiatan *front office* dan layanan kredit dimana penyalur kredit untuk pensiunan oleh mitra kredit pensiun (bank dan koperasi).

## 3) Asuransi

PT. Pos Indonesia (Persero) bekerja sama dengan Heksa *Insurance*, mempersembahkan layanan produk asuransi untuk memberikan perlindungan bagi para pelanggan Pos Indonesia.

## 1.2 Sejarah Perusahaan

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama kali 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 dan pergi ke Negeri Belanda, sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikanlah Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos pada kala itu ialah rute melalui Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

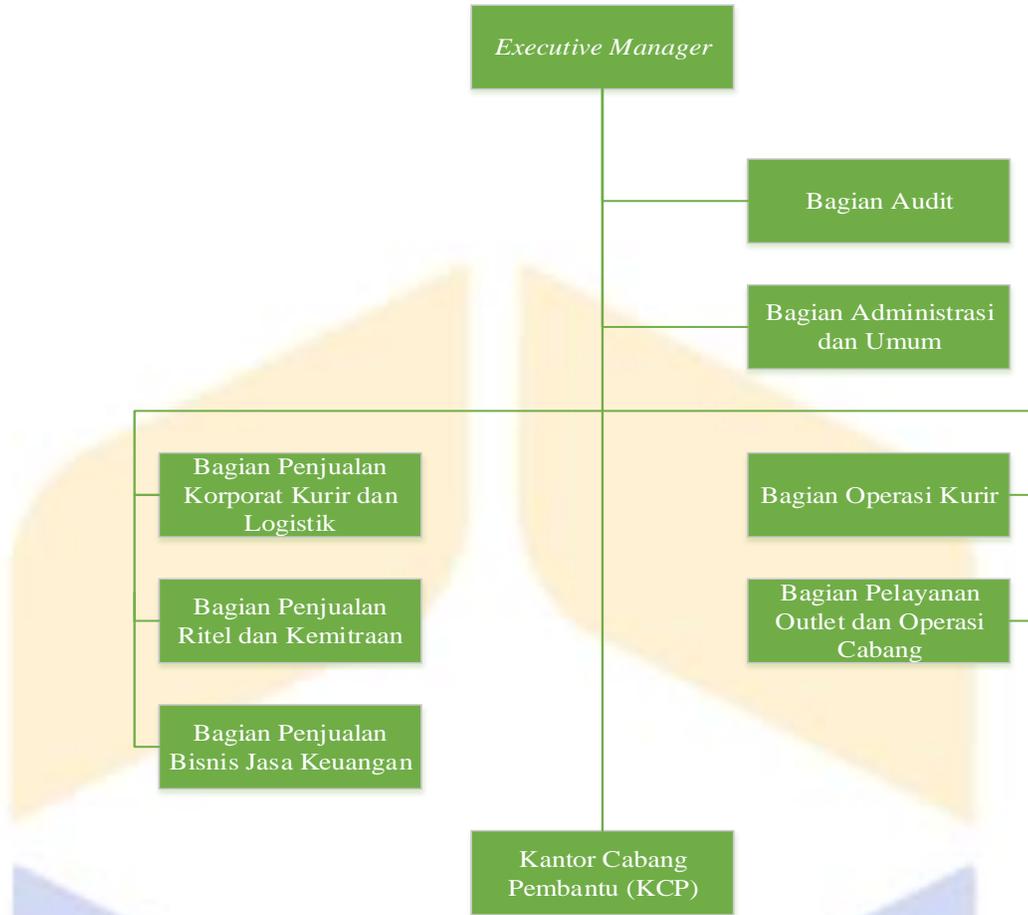
Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph, dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang dengan sangat pesat, maka pada tahun 1965 Perusahaan negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berganti nama menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos

dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, pada bulan Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Seiring dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota atau kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi, dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor Pos Online, serta dilengkapi dengan *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan sangat akurat.

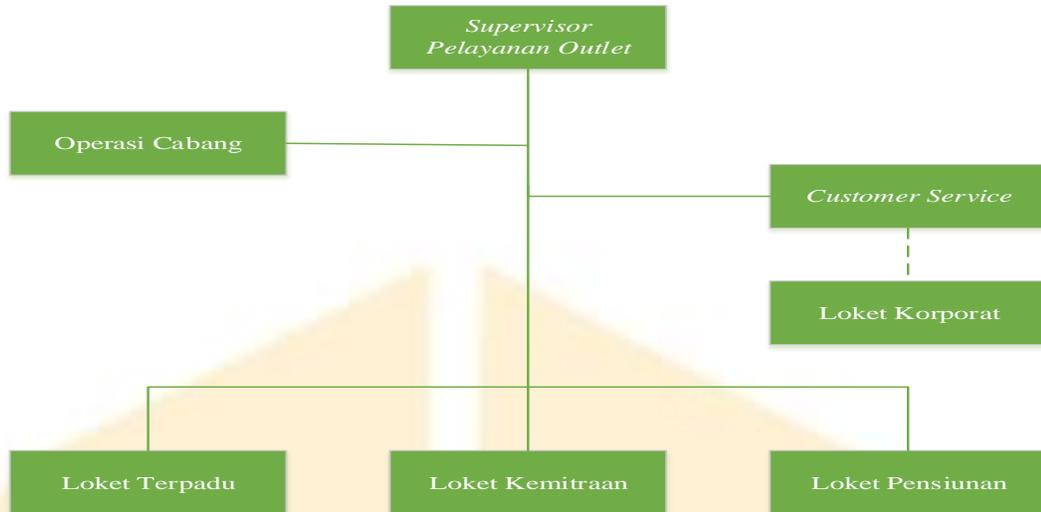
### **1.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Dibawah ini merupakan struktur organisasi perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Biak 98100.



*Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Biak  
98100*

Dibawah ini merupakan struktur organisasi Unit Pelayanan.



*Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang Kantor Cabang Biak 98100*

Sumber : Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.053/DIRUT/0621 tanggal 30 Juni 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Regional dan Unit Pelayanan Teknis

#### **1.4 Deskripsi Pekerjaan**

Berikut adalah deskripsi pekerjaan di Kantor Cabang menurut Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.053/DIRUT/0621 tanggal 30 Juni 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Regional dan Unit Pelaksanaan Teknis.

##### *1. Executive Manager*

- a. Kantor cabang dipimpin oleh *Executive Manager* yang bertanggung jawab kepada *Executive General Manager*.
- b. Tanggung jawab utama *Executive Manager* adalah mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang diterima, mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan *outlet* kemitraan, mutu layanan dan operasi, serta *billing and collections* Kantor Cabang melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, dan pelayanan pelanggan.
- c. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, *Execuive Manager* mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Kantor Cabang untuk diusulkan kepada *Executive General Manager*.
- 2) Mengusulkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan dan laba Kantor Cabang.
- 3) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran, penjualan, operasi, penagihan, pelayanan pelanggan, pengendalian piutang, peraihan, dan pemeliharaan pelanggan korporat untuk mendukung kinerja Kantor Cabang sesuai dengan keputusan Perusahaan.
- 4) Mengajukan usulan pengembangan kapasitas *outlet* yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada Regional.
- 5) Menoordinasikan pelaksanaan solusi informasi dan teknologi dengan Kantor Cabang Utama.
- 6) Memastikan pelaksanaan seluruh ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan Kantor Pusat dan Regional berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang ditetapkan.
- 7) Mengajukan dan mengevaluasi pelaksanaan pembukaan dan pengembangan Agenpos (*Postal Agent*) sesuai persyaratan dan ketentuan Perusahaan.
- 8) Mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.
- 9) Menyusun langkah-langkah dan upaya-upaya meningkatkan pelanggan korporat dan CPM, *E-Commerce*, dan Logistik.
- 10) Mengorganisir pelaksanaan pemeriksaan periodik dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan Perusahaan.
- 11) Mematuhi pagu kas yang telah ditetapkan Perusahaan dalam pengelolaan likuiditas Kantor Cabang dan pengawasan pagu Kantor Cabang Pembantu bawahannya.

- 12) Mengawasi penyelesaian tagihan dan piutang.
- 13) Menyusun dan menyampaikan laporan kepada *Executive General Manager* dan unit kerja yang terkait di perusahaan.
- 14) Mengawasi pelaksanaan pengamanan kiriman pos dan aset Perusahaan dalam lingkup unit kerjanya.
- 15) Memberikan pembinaan SDM, melakukan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan.
- 16) Mengorganisasi penilaian kinerja individu di unit kerjanya.
- 17) Mengkaji pelaksanaan pekerjaan dari aspek manajemen risiko.
- 18) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya.
- 19) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada *Executive General Manager*.
- 20) Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi.
- 21) Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat dan pengawasan periodik di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.
- 22) Melakukan fungsi evaluasi dan *monitoring*, serta mengoordinasi *project* inovasi dan *improvement* bagi setiap bagian, sebagai upaya penurunan keluhan pelanggan dan pengendalian biaya perusahaan.

d. Dalam melaksanakan tugasnya, *Executive Manager* dibantu oleh :

- 1) Bagian Penjualan Korporat Kurir dan Logistik
- 2) Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan
- 3) Bagian Penjualan Bisnis Jasa Keuangan
- 4) Bagian Operasi Kurir
- 5) Bagian Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang
- 6) Bagian Audit
- 7) Bagian Administrasi dan Umum

## 2. Bagian Penjualan Korporat Kurir dan Logistik

- a. Bagian Penjualan Korporat Kurir dan Logistik dipimpin oleh *Supervisor* Penjualan Korporat Kurir dan Logistik yang bertanggung jawab kepada *Executive Manager*.
- b. Tanggung jawab utama *Supervisor* Penjualan Korporat Kurir dan Logistik adalah pencapaian target pendapatan suratpos, paketpos, logistik, pos internasional, dan *e-commerce* yang ditetapkan perusahaan melalui pengelolaan dan pengendalian kegiatan penjualan suratpos, paketpos, logistik, pos internasional, dan *e-commerce* kepada pelanggan korporat, pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantor Cabang dan *account executive*.
- c. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, bagian Penjualan Korporat Kurir dan Logistik mempunyai tugas pokok sebagai berikut :
  - 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Bagian Penjuala Korporat Kurir dan Logistik untuk diusulkan kepada *Executiv Manager*.
  - 2) Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan kketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - 3) Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankan pelanggan serta memelihara pelanggan.
  - 4) Menyusun dan mengalokasikan target penjualan serta mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh *account executive* di kantor cabang.
  - 5) Melakukan dan membangun komunikasi secara intensif kepada pelanggan.
  - 6) Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaannya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan.

- 7) Melaksanakan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan dan *prospecting* calon pelanggan baru.
- 8) Mengelola penggarapan pasar logistik dengan melakukan perhitungan CBA kiriman logistik dan menyiapkan kerjasama kemitraan dengan pihak angkutan logistik.
- 9) Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan surat dan paket terhadap target yang ditetapkan.
- 10) Melaksanakan dan mengendalikan aplikasi *sales force*.
- 11) Melaksanakan dan mengendalikan tertib administrasi piutang, penagihan piutang dan penyelesaian piutang pendapatan.
- 12) Mengoordinasi pelaksanaan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh *account executive* dan O-ranger penjualan di kantor cabang.
- 13) Mengorganisasikan, mengendalikan pengelolaan dan pengembangan agenpos kurir dan logistik.
- 14) Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- 15) Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja penjualan secara periodik.
- 16) Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI).
- 17) Membuat laporan penjualan lainnya termasuk laporan piutang pendapatan ke *Executive Manager*.
- 18) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya.
- 19) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada *Executive Manager*.

### 3. Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan

- a. Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan dipimpin oleh *Supervisor Penjualan Ritel dan Kemitraan* yang bertanggung jawab kepada *Executive Manager*.
- b. Tanggung jawab utama *Supervisor Penjualan Ritel dan Kemitraan* adalah :
  - 1) Meraih target pendapatan dan penjualan segmen ritel melalui pengendalian penjualan dan purna jual segmen ritel di loket, *fulfillment*, agenpos, o-ranger, dan digital serta mengawasi implementasi atas kebijakan tersebut.
  - 2) Mengimplementasikan kebijakan penjualan *e-commerce socio commerce (P2P)*, mengawasi kegiatan penjualan berupa *quality opportunity*, *crossup selling* dan mengelola *sales account* menganalisis *sales proposal*, mengelola *sales account*, mengumpulkan data pelanggan dan mengawasi implementasi kebijakan pengelolaan pelanggan.
- c. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan mempunyai tugas pokok sebagai berikut :
  - 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan untuk diusulkan kepada *Executive Manager*.
  - 2) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh *Executive Manager*.
  - 3) Meraih target penjualan kurir, logistik, dan pos internasional segmen ritel melalui loket, *fulfillment*, agenpos, o-ranger dan digital.
  - 4) Mengimplementasikan kebijakan model bisnis, operasi dan kinerja agenpos.
  - 5) Mengelola pembukaan dan penutupan agenpos.
  - 6) Melakukan proses rekonsiliasi transaksi agenpos termasuk mengawasi perhitungan dan penyelesaian imbal jasa agenpos.

- 7) Melakukan penyelesaian permasalahan dan memberikan solusi atas insiden problem yang masuk dari agenpos.
- 8) Melaksanakan kegiatan *direct sales* segmen ritel berupa *canvassing*, pengelolaan data pelanggan, pengelollan pelanggan dan pengelollan penjualan ritel.
- 9) Memberikan pemenuhan kebutuhan sarana pendukung agenpos.
- 10) Melakukan implementasi rekrutmen, pengembangan, pemeliharaan dan pemberian *fee* o-ranger dalam lingkup kantor cabang.
- 11) Melaksanakan penjualan bidang *e-commerce socio commerce* (P2P).
- 12) Menyusun target penjualan *e-commerce socio commerce* (P2P) dan memetakan ke masing-masing kantor cabang.
- 13) Melaksanakan kegiatan penjualan berupa *qualify opportunity*, *crossing selling*, menganalisis *sales proposal*, mengelola *sales account* dan mengumpulkan data pelanggan.
- 14) Melaksanakan kegiatan *customer relationship* kepada pelanggan *e-commerce socio commerce* (P2P).
- 15) Membuat *database* pelanggan *e-commerce socio commerce* (P2P) dan mengawasi kinerja penjualannya.
- 16) Melaksanakan kegiatan loket digital antara lain Agenpos *mobile*.
- 17) Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI).
- 18) Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya.
- 19) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya.
- 20) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada *Executive Manager*.

21) Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

#### 4. Bagian Penjualan Bisnis Jasa Keuangan

- a. Bagian Penjualan Bisnis Jasa Keuangan dipimpin oleh *supervisor* Penjualan Bisnis Jasa Keuangan yang bertanggung jawab kepada *Executive Manager*.
- b. Tanggung jawab utama *supervisor* Penjualan Bisnis Jasa Keuangan adalah pencapaian target pendapatan bisnis jasa keuangan yang ditetapkan perusahaan melalui pengelolaan dan pengendalian kegiatan penjualan layanan jasa keuangan kepada pelanggan, pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar serta mengendalikan administrasi penjualan di kantor cabang dan *account executive*.
- c. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, bagian Penjualan Bisnis Jasa Keuangan mempunyai tugas pokok sebagai berikut :
  - 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA Bagian Penjualan Bisnis Jasa Keuangan untuk diusulkan kepada *Executive Manager*.
  - 2) Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di Kantor Cabang.
  - 3) Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan menyeleksi dan memrhh pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankan pelanggan serta memelihara pelanggan.
  - 4) Menyusun dan mengalokasikan target penjualan serta mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh *account executive* di Kantor Cabang.
  - 5) Melakukan dan membangun komunikasi secara intensif kepada pelanggan.

- 6) Melakukan pengelolaan pelanggan yang jadi binaannya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan.
- 7) Melaksanakan penggarapan pasar dan *prospecting* calon pelanggan baru.
- 8) Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan layanan jasa keuangan terhadap target yang ditetapkan.
- 9) Mengoordinasi pelaksanaan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh *account executive* dan O-Ranger penjualan di Kantor Cabang.
- 10) Mengorganisasikan, mengendalikan pengelolaan dan pengembangan agenpos jasa keuangan.
- 11) Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- 12) Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja penjualan secara periodik.
- 13) Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI).
- 14) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya.
- 15) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada *Executive Manager*.
- 16) Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

## 5. Bagian Operasi Kurir

- a. Bagian Operasi Kurir dipimpin oleh *Supervisor* Operasi Kurir yang bertanggung jawab kepada *Executive Manager*.

- b. Tanggung jawab utama *Supervisor* Operasi Kuir adalah melaksanakan dan mengawasi proses *middle mile* dan *last mile* kirimanpos dengan memperhatikan standar mutu yang ditetapkan Perusahaan.
- c. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, Bagian Operasi Kurir mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
  - 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Bagian Operasi Kurir untuk diusulkan kepada *Executive Manager*.
  - 2) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
  - 3) Melakukan pemeriksaan terhadap pemerangkoan surat serta uji petik pelunasan bea paket dalam negeri yang diterima dari loket.
  - 4) Mengatur pelaksanaan kegiatan *pick up sevice*, *PO Box* untuk kiriman pos yang diterima dari loket.
  - 5) Mengawasi penerimaan dan penyerahan kirimanpos.
  - 6) Menyusun *cut off time* tutupan pos dan pola operasi pemrosesan penerimaan, pengiriman dan pendistribusian kirimanpos di Kantor Cabang Pembantu bawahannya.
  - 7) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pemrosesan kiriman pos *outgoing* dan *incoming* meliputi pencocokan item surat dan paket dengan adpis, sortir, tutupan / pengantongan surat dan paket serta pengadministrasiannya.
  - 8) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan penerimaan dan pendistribusian kantung kirimanpos meliputi penerimaan kantung pos, pembukaan kantung kirimanpos, bongkar-muat, pengiriman kantung pos proses serah terima kantung pos dengan buku serah, pembuatan R6/R7/CN38 dan pengadministrasiannya di Kantor Cabang.
  - 9) Mengatur dan mengawasi penyerahan kantung kiriman pos atau item surat dan paket yang diterima untuk antaran lokal di wilayah kerjanya.

- 10) Mengatur dan mengawasi proses pencacahan dan pelalubeaan / pabean kirimanpos intemasional dan pertanggungn beanya serta Pengadministrasiannya.
- 11) Mendaklanjuti perbaikan sistem operasi pemrosesan surat.
- 12) Membuat berita acara I-6/P-6 terhadap terjadinya *irregularitas* surat dan paket *incoming* standar dan prioritas.
- 13) Mengatur dan mengawasi pengambilan dan pendistribusian kantung kiriman pos termasuk kantung *remise*.
- 14) Mengelola kantung-kantung kosong sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- 15) Mengawasi penerimaan dan penyerahan kantung *remise* dan kantung BPM.
- 16) Melaksanakan dan mengawasi kegiatan pra-antaran, meliputi; penerimaan kirimanpos di bagian antaran, penyortiran wilayah antaran sampai dengan sortir siap antaran pembuatan *Delivery Order* (DO) antaran.
- 17) Mengawasi pelaksanaan pengantaran kiriman pos agat dapat terantar dengan tepat, cepat dan aman.
- 18) Mengoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pasca antaran yang meliputi: pengadministrasian beritaa terima (BT), pengeentrian BT ke aplikasi/sistem informasi yang ditetapkan Perusahaan, pengarsipan BT, penyimpanan surat dan paket yang belum terantar, pemrosesan surat dan paket yang tidak terantar, pengadministrasian/pertanggungn uang kiriman antara lain: bea lalu bea/bea bungkus ulang dan kegiatan lain yang terkait dengan pekerjaan-pekerjaan pasca antaran.
- 19) Melakukan pengaturan wilayah antaran dan jalan antaran, jam antaran, pola *shifting* antaran dan pola antaran bagi Para Pengantar.
- 20) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan antaran paket dalam negeri dan pembuatan panggilan PP-14 untuk paket pos

internasional serta tertib administrasi dan penyimpanan naskah-naskah terkait dengan antarannya.

- 21) Melaksanakan kegiatan pengelolaan PO *Box* dan mengawasi penyetoran uang sewa PO *Box*.
- 22) Melaksanakan kegiatan pengelolaan antaran kiriman COD dan mengawasi penyetoran uang COD-nya.
- 23) Melaksanakan pengawasan antaran meliputi pengawasan sortir antaran, sortir jalan antaran, meja pengantar, pengawasan jalan antaran, N-30, surat uji, pengawasan tas antaran, pengawasan atribut pengantar, uji coba surat gagal antatan.
- 24) Mengawasi tertib administrasi dan penyimpanan naskah-naskah terkait dengan pelaksanaan pekerjaan antaran.
- 25) Menyiapkan dan memberikan data antaran kirimanpos kepada manajer terkait untuk bahan informasi penanganan pengaduan/keluhan pelanggan.
- 26) Mengawasi penyetoran dan pertanggung jawaban uang bea lalu bea, uang pabean, bungkus ulang.
- 27) Mengelola arsip dan naskah antaran termasuk berita terima kiriman terbukukan.
- 28) Membuat neraca dan laporan l-10 terkait dengan kegiatan proses dan transportasi kirimanpos.
- 29) Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- 30) Melakukan pengisian sistem manajemen kinerja individu.
- 31) Menyusun dan menyampaikan laporan terkait kepada atasan langsung dan unit keia terkait.
- 32) Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja antaran kepada atasan langsung dan unit kerja terkait.
- 33) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya.

- 34) Membuat laporan hasil pengawasan melekat seda melaporkannya kepada *Executive Manager*.
- 35) Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.
- 36) Mengoordinasi dan memonitor pelaksanaar *inquiry* atas pengaduan terhadap *irregularitas* kirimanpos domestik.
- 37) Memberikan tanggapan penyelesaian terhadap berita acara P6/P6a.
- 38) Mengawasi pengamanan kirimanpos termasuk kantung *remise* dan kepatuhan operasi serta cegah tangkal penyimpangan operasi.
- 39) Mengusulkan beban ganti rugi dan tanggung jawab atas penyimpangan operasi kirimanpos.
- 40) Menganalisis dan mengompilasi data penyimpangan operasi melalui sistem informasi *irregularitas*.
- 41) Mengoordinasi proses pencatatan data statistik terkait dengan kirimanpos *incoming* dan *outgoing* serta data lainnya.

## 6. Bagian Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang

- a. Bagian Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang dipimpin oleh *Supervisor* Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang yang bertanggung jawab kepada *Executive Manager*.
- b. Tanggung jawab utama *Supervisor* Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang adalah melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, jasa keuangan (*pospay*, *remittance* dan jasa keuangan lainnya) serta penjualan prangko, bendapos, filateli dan meterai, benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, penyaluran dana baik di loket Kantor Cabang Utama, loket Kantor Cabang Pembantu, Loker Ekstensi, Agenpos dan Kemitraan untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas Perusahaan dan mutu serta

kepuasan pelanggan dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

c. Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, Bagian Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Bagian Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang untuk diusulkan kepada *Executive Manager*.
- 2) Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- 3) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran Perusahaan.
- 4) Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening giropos dengan aplikasi giropos *online*, proses penarikan kembali rekening giropos dan pembayaran cek pos serta melakukan proses pemindahbukuan dengan buku rekening giro pos dan bilyet giropos sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan.
- 5) Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi: rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrean dan lain-lain yang terkait dengan pengelolaan layanan di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.
- 6) Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap penerimaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan di loket, penjualan prangko, bendapos dan meterai, benda pihak ketiga lainnya, proses penyaluran dana, pertanggung jawaban keuangannya, pelaporan dan tertib

administrasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setoran giropos, pembayaran cek pos, penyaluran dana serta memastikan kebenaran data tersebut.

- 7) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Cabang Pembantu, Loker Ekstensi MPS, CPM, unit pelayanan lainnya, agenpos dan titik layanan lainnya meliputi kegiatan pencocokan transaksi penerimaan dan pengeluaran uang antara daftar pertanggung N2 dengan dokumen sumber dan bukti pendukung lainnya serta melakukan verifikasi terhadap kebenaran transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- 8) Melakukan perhitungan kebutuhan uang kas yang ditahan untuk likuiditas di kantor sendiri/Kantor Cabang Pembantu dan melakukan pengosongan kas terhadap penahanan uang tunai yang tidak wajar, berkoordinasi dengan Bagian Administrasi dan Umum.
- 9) Melakukan pengawasan proses pembayaran pensiun, kredit pensiun, pertanggung keuangan, pelaporan, dan tertib administrasinya serta pemeriksaan sisa uang pensiun sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- 10) Melakukan pemeriksaan saldo uang kas, uang yang ditahan, sisa persediaan BPM di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu, Unit MPS/PKD dan titik layanan lainnya dengan menggunakan C3 dan C6 atau sarana pengawasan lainnya.
- 11) Menyimpan dan mengarsipkan dengan tertib dan teratur pertinggal resi, naskah berharga lainnya ditempat yang aman.
- 12) Mencatat data produksi, pendapatan dan pengeluaran Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu, unit MPS/PKD, agenpos dan titik layanan lainnya serta membuat laporan yang dibutuhkan.

- 13) Mendata/mengadministrasi nama, alamat, lokasi, kinerja dan informasi lainnya tentang *outlet* Kemitraan (agenpos) serta mengelola laporan kinerja sesuai kebutuhan Perusahaan.
- 14) Melakukan pembinaan usaha dengan melakukan kunjungan, motivasi, dialog dan update informasi serta meneruskan media informasi/promosi ke agenpos.
- 15) Membantu *Executive Manager* mengawasi proses standarisasi, pengendalian tampilan fisik dan evaluasi terhadap *performance*/tampilan *outlet* Kemitraan.
- 16) Membantu mengawasi implementasi kebijakan jaringan pelayanan eksisting.
- 17) Membantu mengawasi penghimpunan dan pengolahan data Kantor Cabang Pembantu penerima layanan pos universal.
- 18) Membantu mengawasi fungsi *customer complain handling*.
- 19) Membantu mengawasi usulan nomor dirian kantor dari kantor sendiri/Kantor Cabang Pembantu.
- 20) Membantu mengawasi implementasi kebijakan standarisasi sumber daya manusia, proses pelayanan, fasilitas, keamanan dan kenyamanan di *outlet* Pelayanan.
- 21) Membantu mengawasi aktivitas pemeriksaan periodik.
- 22) Melaksanakan kegiatan filateli dalam rangka peningkatan pendapatan dan membangun komunitas filateli.
- 23) Melakukan pengawasan struktur alamat pada kirimanpos yang diterima di loket sehingga memudahkan pengantaran di kantor tujuan.
- 24) Melakukan rekonsiliasi dengan Bagian Administrasi dan Umum tentang data transaksi keuangan dan produksi harian loket penerimaan loket surat dan paket, jasa keuangan serta penjualan prangko, bendapos dan meterai, benda pihak ketiga lainnya, setoran giropos, pembayaran cek pos dan penyaluran dana serta

membuat berita acara pencocokan transaksi antara web dengan pencatatannya.

- 25) Mengorganisasikan dan melakukan pemeriksaan pelaksanaan proses pabean *outgoing* internasional di loket.
- 26) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan (*customer service*) meliputi: penanganan keluhan pelanggan (*customer care*), informasi pelanggan, solusi pelanggan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan memberikan tanggapan dengan baik dan benar dalam waktu yang wajar dan memuaskan pelanggan terhadap keluhan pelanggan tentang layanan di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu.
- 27) Mengelola sarana informasi pelanggan untuk memberikan informasi layanan pelanggan, mengelola jejak lacak kiriman aplikasi/sistem informasi yang ditetapkan Perusahaan serta mengelola kegiatan survei kepuasan pelanggan.
- 28) Memonitor dan mengatur tertib pelaksanaan pelayanan di loket meliputi antrian di loket, kelancaran dan kenyamanan pelayanan di loket, kepuasan pelayanan di loket.
- 29) Melakukan proses penyelesaian klaim ganti rugi paket dan surat dengan harga tanggungan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.
- 30) Memastikan bahwa uang penerimaan transaksi layanan di loket telah disetorkan ke kasir sesuai dengan data transaksi yang sebenarnya.
- 31) Melakukan pemeriksaan dan pencocokan saldo hutang giropos dan saldo hulang *remittance* dengan pembukuan akuntansi.
- 32) Mengawasi penggunaan *password* untuk operasional layanan di loket dan mengendalikan serta memelihara *password* seluruh aplikasi Manajer Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang sesuai peraturan yang berlaku.

- 33) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan seluruh loket layanan termasuk pensiun dan pelaporan serta pertanggung jawaban pembayaran uang pensiun Taspen dan Asabri.
- 34) Melakukan tertib administrasi dan menyimpan arsip naskah-naskah terkait di bagiannya di tempat yang aman tidak terjangkau oleh yang tidak berhak.
- 35) Mengawasi penyerahan kirimanpos dari loket kepada Bagian Operasi Kurir dengan *manifest* serah.
- 36) Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- 37) Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- 38) Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu.
- 39) Memelihara administrasi data dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan di bagiannya.
- 40) Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait.
- 41) Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya dan Locket.
- 42) Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada atasan terkait.
- 43) Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

## 7. Bagian Audit

- a. Bagian Audit dipimpin oleh *Supervisor* Audit yang bertanggung jawab kepada *Executive Manager*.
- b. Tanggung jawab utama *Supervisor* Audit adalah :
  - 1) Melakukan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di Kantor Cabang

dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku.

- 2) Pelaksanaan pengukuran standar mutu dan K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan) sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan, serta perencanaan perbaikan proses bisnis di Kantor Cabang.

c. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, Bagian Audit mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Bagian Audit untuk diusulkan kepada *Executive Manager*.
- 2) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh *Executive Manager*.
- 3) Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- 4) Menyusun jadwal kegiatan pemeriksaan periodik, objek dan materi pemeriksaan agar tercapai pelaksanaan pekerjaan di Kantor Cabang dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- 5) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya agar terhindar dan *fraud* atau penyimpangan dari SOP yang berlaku.
- 6) Membuat hasil pemeriksaan periodik dan rutin dalam buku pemeriksaan tersendiri serta melaporkannya kepada *Executive Manager*.
- 7) Melakukan pengawasan terhadap uang kas yang ditahan di Kantor Cabang Pembantu.
- 8) Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi bersama *Executive Manager*.
- 9) Mengoordinir dan memonitor pelaksanaan *inquiry* atas pengaduan terhadap *irregularitas* kirimanpos domestik.

- 10) Memberikan tanggapan penyelesaian terhadap berita acara P6/P6a,
- 11) Mengawasi pengamanan kirimanpos juga kantung *remise* dan kepatuhan operasi serta cegah tangkal penyimpangan operasi, termasuk mengawasi kepatuhan dan cegah tangkal penyimpangan operasional layanan jasa keuangan.
- 12) Mengusulkan beban ganti rugi dan tanggung jawab atas penyimpangan operasi kirimanpos.
- 13) Menganalisis dan mengompilasi data penyimpangan operasi melalui Sistem Informasi *irregularitas*.
- 14) Mengoordinir proses pencatatan data statistik terkait dengan kirimanpos *incoming* dan *outgoing* serta data lainnya.
- 15) Melakukan fungsi evaluasi dan monitoing, serta mengoordinir *project* inovasi dan *improvement* bagi setiap unit kerja, sebagai upaya penurunan keluhan pelanggan dan pengendalian biaya Perusahaan.
- 16) Melaksanakan pembinaan budaya mutu.
- 17) Melakukan pengukuran mutu operasional sesuai dengan pedoman mutu dan standar kinerja yang telah ditetapkan dan memberikan laporan kepada *Executive Manager* atas hasil pengukuran mutu.
- 18) Mengembangkan dan membina tim-tim perbaikan mutu operasi.
- 19) Melaksanakan kebijakan mutu dan K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan) dilaksanakan secara efektif.
- 20) Melakukan pengendalian dokumen kerja dan catatan untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan manajemen mutu dan K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan).
- 21) Mengawasi pelaksanaan tertib administrasi dan penyimpanan arsip-arsip di bagiannya.

- 22) Mengoordinir dan mengompilasi temuan dan perbaikan terhadap hasil pemeriksaan rutin Perwakilan SPI dalam lingkup tanggung jawabnya.
- 23) Melaksanakan pengawasan melekat di bagiannya.
- 24) Melaksanakan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- 25) Melakukan pengisian Sistem Manajemen Kerja Individu (SMKI).
- 26) Membuat dan menyampaikan laporan terkait kepada atasan dan unit kerja terkait.

#### 8. Bagian Administrasi dan Umum

- a. Bagian Administrasi dan Umum dipimpin oleh *Supervisor* Administrasi dan Umum yang bertanggung jawab kepada *Executive Manager*.
- b. Tanggung jawab utama *Supervisor* Administrasi dan Umum adalah:
  - 1) Pelaksanaan kesekretariatan di Kantor Cabang.
  - 2) Pelaksanaan fungsi dukungan umum yang masih harus dilaksanakan oleh Kantor Cabang atau tidak bisa dialihkan ke Kantor Cabang Utama yang meliputi fungsi SDM, keuangan, aset dan teknologi Informasi.
- c. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, Bagian Administrasi dan Umum mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
  - 1) Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Bagian Administrasi dan Umum untuk diusulkan kepada *Executive Manager*.
  - 2) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh *Executive Manager*.

- 3) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- 4) Mengatur tata kelola dan administrasi surat-menyurat.
- 5) Melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan umum lainnya untuk mendukung kegiatan operasional.
- 6) Melaksanakan kegiatan protokoler dengan pihak internal maupun eksternal.
- 7) Melaksanakan fungsi kasir untuk kebutuhan uang dalam pelaksanaan operasional.
- 8) Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku anasir kas.
- 9) Mengatur *cash flow* di Kantor Cabang untuk pemenuhan kebutuhan kas dan operasional Perusahaan, serta penahanan uang kas serta transfer uang ke rekening Perusahaan sesuai dengan ketentuan pagu kas yang ditetapkan Perusahaan.
- 10) Mengelola persediaan benda pos, prangko, filateli, benda meterai dan benda pihak ketiga lainnya meliputi; pencocokan penerimaan BPM dari Kantor Pusat, Kantor Cabang Utama atau Kantor Cabang lain dengan daftar pengantar/ pertanggung jawaban BPM, pencatatan pada buku persediaan BPM, tertib administrasi pertanggung jawaban BPM.
- 11) Membuat perhitungan kebutuhan BPM untuk keperluan penjualan di Kantor Cabang.
- 12) Menyiapkan dan menyerahkan kantung uang /*remise* kepada Bagian Operasi Kurir untuk diteruskan ke Kantor Cabang Pembantu dengan buku serah.
- 13) Menerima kantung uang *remise* dengan buku serah dan mencocokkan jumlahnya dengan daftar N1.
- 14) Menyimpan uang kas cek, surat berharga lainnya, BPM, dan dokumen sumber lainnya ditempat yang aman.
- 15) Melakukan pengelolaan dan pelaksanaan pemeliharaan aset.

- 16) Mengusulkan pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang meliputi antara lain: usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin dan penghargaan, pelalihan/*build in training*, cuti karyawan, pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) karyawan, dan lain-lain terkait dengan kepegawaian yang dalam kewenangannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- 17) Mengelola pemenuhan kebutuhan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu terkait dengan layanan teknologi informasi (*demand management*).
- 18) Melaksanakan pengawasan melekat di bagiannya.
- 19) Melaksanakan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- 20) Melakukan pengisian Sistem Manajemen Kerja Individu (SMKI).
- 21) Membuat dan menyampaikan laporan terkait kepada atasan dan unit kerja terkait.

### **1.5 Lokasi Kerja Praktik / Magang**

Kerja Praktik atau Magang dilaksanakan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Biak 98100 yang berlokasi di Jalan Muhammad Yamin No.56, Kel. Mandala, Kec. Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor, Papua. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Biak 98100 berada di bawah naungan Regional 6 Makassar.