

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Pos Indonesia (PERSERO) merupakan sebuah Badan Usahan Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik dan transaksi keuangan. PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN tertua di Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995 menyatakan tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero.

Hingga saat ini PT Pos Indonesia (PERSERO) melaksanakan kegiatan pos dengan bertumpu pada tiga bisnis utamanya yaitu, layanan pengiriman surat dan paket, logistik, dan jasa keuangan, serta bisnis tambahan yaitu bisnis teknologi informasi dan bisnis ritel dan properti.

1.1.1. Produk dan Jasa

1. Surat dan Paket

Surat dan paket merupakan layanan yang meliputi pengiriman surat ataupun paket baik ke dalam negeri maupun internasional.

Untuk pengiriman dalam negeri PT Pos Indonesia memberikan beberapa layanan yang dapat dipilih yaitu:

- a. Pos Express
- b. Pos Kilat Khusus
- c. Pos Jumbo Ekonomi
- d. Kurir Reguler
- e. Q9 Sameday Service

Sedangkan untuk pengiriman internasional PT Pos Indonesia memberikan beberapa layanan yang dapat dipilih yaitu:

- a. Pos Expor
- b. E – Packet
- c. Pos Tercatat (R) Internasional
- d. Paket Pos Cepat Internasional

e. Express Mail Service (EMS)

1 - 2

f. Quick International Xpress (QIX)

2. Logistik

Kegiatan bisnis logistik pada PT Pos Indonesia bermula saat adanya proses bisnis logistik pada tahun 2004 silam. Pada tahun 2007 SBU Logistik resmi didirikan dengan bertujuan melakukan penetrasi pasar logistik yang sedang berkembang. Tahun 2011 akhir PT Pos Indonesia melakukan spin-off dengan merubah SBU Logistik menjadi perseroan dengan kepemilikan saham mayoritas dipegang oleh PT Pos Indonesia.

Berikut adalah layanan yang diberikan:

a. Warehouse

b. Freight Forwarding

c. Customs Clearance

d. Trucking

3. Jasa Keuangan

Melalui jaringan yang tersebar sampai ke pelosok negeri, layanan jasa keuangan PT Pos Indonesia dapat menciptakan financial inclusion bagi unbanked population di Indonesia. Program financial inclusion ini di tujukan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan layanan jasa keuangan. Peningkatan akses masyarakat kepada layanan jasa keuangan tersebut memerlukan koordinasi lintas sektoral yang melibatkan otoritas perbankan, jasa keuangan nonbank, dan instansi lainnya. Berikut jasa keuangan yang ditawarkan:

a. Remitansi yang didalam terdapat:

1 Weselpos Instan

2 Weselpos Prima

3 Weselpos Transfer Tunai (Cash To Account)

4 Weselpos Kemitraan

5 International Express Money Order (IEMO) jaringan Universal

Postal Union (UPU),

- 6 Western Union,
- 7 BNI (Wesel PIN),
- 8 BCA (Fire Cash),
- 9 Transfast,
- 10 Bank Syariah Mandiri (Weselpos Instan BSM),

I - 3

- 11 CIMB Niaga (Weselpos Instan CIMB Niaga),
- 12 Artha Semesta Utama (Moneygram),
- 13 Ebays (Weselpos Instan Ebays),
- 14 Telkomsel (Weselpos Instan Telkomsel)

b. GiroPos

c. Pospay yang didalamnya terdapat:

- 1 Fund Distribution
- 2 Bank Channelling
- 3 Fronting

1.2. Sejarah Perusahaan

Kantor Pos didirikan pertama kali di Batavia didirikan oleh Gubernur saat itu, yaitu Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 bertujuan untuk menjamin keamanan surat – surat yang dikirim oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang berdagang, di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke menuju Belanda. Pada era tahun 1990-an, Pos Indonesia berubah lagi menjadi perseroan terbatas dengan nama PT Pos Indoensia. Sejak tanggal 20 Juni 1995 perusahaan ini resmi menjadi PT lalu berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia. .

Dengan seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang diperkirakan mencapai 24 ribu titik layanan yang menjangkau semua kota/kabupaten, hampir semua kecamatan dan sebagian kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi yang terjadi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor pos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar.

I - 4

1.3. Struktur Organisasi

Kepala Kantor

Norman Fitriadi

Wakil Kepala Kantor

Achmat Farouk

Manajer Pengawasan Unit

Pelayanan Luar

Mariana Wijayanti

Manajer Sarana dan

Dukungan Umum

Singgih Hadi Wibowo

Manajer Akuntansi dan

Audit Mutu

Nurissa Kusnia Tsani

Manajer Keuangan dan

BPM

Yayuk Rahayu

Manajer Solusi IT

Dede Kurnia

Manajer Pelayanan

Murti Kusumawati Dinihari

Manajer Pelayanan

Korporat

Aris Rafiq Fauzan

Manajer Penjualan Surat

dan Paket

Tri Prayogo Utomo

Manajer Penjualan Jasa

Keuangan

Tb. Arief Rahman

Manajer Antaran

Ronald Rudyanto

Manajer Operasi 1

Firmansyah

Manajer Operasi 2

Martadinata A.

Kepala Kantor Pos

Cabang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Bekasi

1.4. Job Description Bagian Pelayanan

Bagian Pelayanan dipimpin oleh Manajer Pelayanan dan bertanggung jawab sepenuhnya atas bagian pelayanan. Uraian kerja Manajer Pelayanan yaitu:

- a. Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (pospay, wesel pos dan jasa keuangan lainnya), postmart dan e-commerce serta penjualan prangko, benda pos, filateli dan meterai serta benda pihak ketiga lainnya.
- b. Pengelolaan operasional dan layanan giro, dan penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas Perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan,
- c. melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan
- d. mengelola dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan penjualan surat, paket dan jasa keuangan dan mengelola, melaksanakan serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantorpos dan account executive.
- e. Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja
- f. 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

g. Melayani proses pembukaan, dan penutupan rekening giro pos dengan aplikasi giro pos online, proses penarikan kembali rekening giro pos, dan pembayaran cek pos serta melakukan proses pemindahbukuan dengan buku rekening giro pos, dan bilyet giro pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan

h. Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi; rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrian dan lain-lain yang terkait dengan pengelolaan layanan di Kantorpos

i. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan terkait dengan pengelolaan postmart serta e'commerce dan mengatur penjualan benda postmart di Kantorpos.

j. Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap penerimaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan di loket, penjualan prangko, benda pos dan meterai, benda pihak ketiga lainnya, proses penyaluran dana, pertanggung jawaban keuangannya, pelaporan, dan tertib administrasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setoran giro pos, pembayaran cek pos, penyaluran dana, serta memastikan kebenaran data tersebut

k. Mencocokkan kebenaran data transaksi keuangan dan produksi layanan di bagiannya antara neraca loket, dan dokumen sumbernya.

l. Melakukan rekonsiliasi dengan bagian Keuangan dan bagian Akuntansi tentang data transaksi keuangan dan produksi harian loket penerimaan loket surat dan paket domestic dan internasional, jasa keuangan, serta penjualan prangko, benda pos, filateli dan meterai, postmart, e'commerce serta benda pihak ketiga lainnya, setoran giro pos, pembayaran cek pos, dan penyaluran

l - 6

dana, serta membuat Berita Acara pencocokan transaksi antara web dengan pencatatan di Akuntansi

- m. Mengorganisasikan dan melakukan pemeriksaan pelaksanaan proses pabean outgoing internasional di loket
- n. 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 Kantorpos.
- o. Memelihara administrasi data dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan di bagiannya;
- p. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait;
- q. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya dan Locket sesuai dengan SOP yang berlaku;

1.5. Lokasi Perusahaan

Kantor Pos Bekasi 17000 merupakan Kantor Pos Cabang yang berada di Bekasi yang beralamat di:

Alamat : Jl. Lapangan Serbaguna No.7, RT.002/RW.009, Margahayu, Kec.

Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113

Gambar 1 2 Lokasi Kantor Pos Bekasi