

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Gambaran Umum Perusahaan**

Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistic, dan transaksi keuangan. Nama Pos Indonesia (Persero) secara resmi digunakan pada tahun 1995, setelah sebelumnya sempat menggunakan nama dinas PTT (*posts telegraaf end telefoon diensii*) pada tahun 1906; kemudian berubah lagi menjadi Djawatan PTT (*pos telegraph and telephone*) pada tahun 1945; kemudian berubah status menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Ponsel) di tahun 1961; dan menjadi PN Pos & Giro tahun 1965, serta yang terakhir berubah menjadi Perum Pos dan Giro di tahun 1978.

Selama dua setengah abad Pos Indonesia berada pasang surut mewarnai perjalanannya. Masa-masa keemasan industry perposan ada di tahun-tahun 1970 hingga 1980-an, sebagian besar masyarakat pengguna jasa pos sangat setia memanfaatkan layanan pos untuk menukar informasi dengan sahabat dan keluarga. Namun setelah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, perubahan gaya hidup, serta trend liberalisasi bisnis jasa pos membuat Pos Indonesia mengalami pergeseran bisnis yang sangat signifikan. Mengakhibatkan Pos Indonesia sempat mengalami penurunan kinerja usahanya di tahun 2000 hingga 2007. Bisnis surat pos di tahun-tahun tersebut menurun drastic. Penggunaan pesan singkat melalui telepon seluler dan internet menggantikan peran surat pos individu. Demikian juga persaingan kiriman barang dengan para perusahaan kurir swasta membuat pangsa pasar Pos Indonesia tergerus.

Pendapatan Pos Indonesia masih ada di bisnis surat pos dan jasa keuangan. Kendati volume pengiriman surat individu menurun, tetapi volume pengiriman surat bisnis dan kiriman korporat terus meningkat. Tetapi dimasa saat pandemi covid-19 volume pengiriman surat sangat menurun drastic, banyak mitra bisnis yang sudah tidak melakukan operasinal pengiriman surat. Sumber pendapatan terpenting lainnya adalah jasa pembayaran, jasa pengiriman uang, dan pengiriman paket.

Saat ini, Pos Indonesia masih tetap sebagai salah satu perusahaan jasa dengan jaringan distribusi yang besar dan tersebar di Indonesia. Jumlah kantor pos lebih dari 4.000 kantor dengan sebarannya di 24.000 titik layanan dan telah mencakup 100 persen kota dan kabupaten di Indonesia serta telah hampir mencapai seluruh kecamatan di tanah air. Lebih dari 90 perusahaan kini telah menjalin kemitraan dengan Pos Indonesia. Mereka berasal dari berbagai sector, seperti jasa keuangan, perbangkan, listrik, air minum, pajak, hingga zakat. Tak hanya dari perusahaan domestik, etitas bisnis dari perusahaan global seperti, UPS, *cardig internasional*, dan *wastern Union* pun telah menjadi mitra utama Pos Indonesia. Bahkan bagi *Western Union*, Pos Indonesia merupakan agen terpenting dan terbesar di Asia Pasifik. Maka dari itu perbaikan internal senantiasa dilakukan manajemen Pos Indonesia di setiap lininya. Setidaknya ada empat bidang utama yang menjadi focus pmebenahan, yaitu manajemen sumber daya manusia dan organisasi, system keuangan, kapabilitas infrastruktur dan strategi marketing.

Pos Indonesia saat ini telah menerapkan system akuntansi berbasis *enterprise resource planning* yang akan menjadi *backbone* pencatatan transaksi bisnis perusahaan, atau yang di kenal sebagai Iposweb. Sedangkan dari segi perbaikan infrastruktur, PT Pos Indonesia setiap tahunnya mengalokasikan pengembangan teknologi informasi setidaknya di atas 50 milyar rupiah. Era baru PT Pos Indonesia tegambar jelas didepan mata. Kepemimpinan perusahaan di tahun ini melanjutkan keberhasilan di tahun-tahun sebelumnya untuk terus bergerak ke masa depan PT Pos Indonesia yang lebih maju, unggul, dan lebih cerah.

### **I.1.1 Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai**

#### **A. Tujuan Perusahaan**

Membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera

#### **B. Visi**

Menjadi *postal operator*, penyedia jasa kurir, Logistik dan keuangan paling kompetitif

#### **C. Misi**

Bertindak efektif untuk mencapai performance terbaik

#### **D. Persyataan 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 handal;
5. Memperkuat system pengendalian internal, governance, dan manajemen resiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan.

#### E. Tata Nilai

Nilai yang diterapkan dalam perusahaan ada tiga, yaitu;

1. Nilai-nilai utama Budaya Perusahaan dirumuskan dengan akronim Akhlak.
2. Nilai-nilai utama Akhlak adalah sebagai berikut;

No.	Nilai-Nilai Utama	Definisi
1.	Amanah	Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2.	Kopeten	Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3.	Harmonis	Saling peduli dan menghargai perbedaan
4.	Loyal	Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
5.	Adaptif	Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6.	Kolaboratif	Membangun kerjasama yang sinergis

Tabel 1. 1 Nilai Utama Akhlak

3. Nilai-nilai Utama Budaya perusahaan Akhlak mengandung pesan dan semangat (slogan); “kami bekerja secara **Amanah** dan **Kompeten**, dengan membangun hubungan yang **Harmonis** dan sikap **Loyal**, menjalankan bisnis secara **Adaptif**, serta membangun kerjasama **Kolaboratif**.”

#### I.1.2 Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia sebelah divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-devisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia dan terbagi menjadi 219 Kantor Pos pemeriksaan (KPRK) Tipe A-E.

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 internasional*. Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia ini dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan badan-badan usaha di Negara lain yang berskala internasional, seperti *western union*.

### **I.1.3 Tipe-tipe Kantor Pos**

1. Kantor Pos Pusat
2. Kantor Pos Regional
  - a. Regional I Pusat Medan (meliputi Provinsi Aceh dan Sumatra Utara)
  - b. Regional II Pusat Padang (meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatra Barat)
  - c. Regional III Pusat Palembang (meliputi Provinsi Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatra Selatan, dan Kepulauan Bangka Belitung)
  - d. Regional IV Pusat Jakarta (meliputi Provinsi D.K.I Jakarta, Banten, dan sebagian Jawa Barat)
  - e. Regional V Pusat Bandung (meliputi sebagian Provinsi Jawa Barat)
  - f. Regional VI Pusat Semarang (meliputi Provinsi Jawa tengah dan D.I Yogyakarta)
  - g. Regional VII Pusat Surabaya (meliputi Provinsi Jawa Timur)
  - h. Regional VIII Pusat Denpasar (meliputi Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur)
  - i. Regional IX Pusat Banjarbaru (meliputi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara dan Kalimantan Selatan)
  - j. Regional X Pusat Makassar (meliputi Provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Selatan, Maluku dan Maluku Utara)
  - k. Regional XI Jayapura (meliputi Provinsi Papua Barat dan Papua).
3. Kantor Pos Pemeriksaan (KPRK)
4. *Mail processing center* (MPC)/Sentral Pengolahan Pos (SPP)
5. *Delivery Center* (DC)
6. Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan agen pos.

### I.1.4 Produk Bisnis

Secara umum, Pos Indonesia membagi lingkup bisnisnya menjadi dua, yakni Bisnis Surat, Paket dan Logistik (BSPL) dan Bisnis Transaksi Keuangan (BTK).

#### 1. Bisnis Surat Paket dan Logistik

##### a. Pos Domestik

1. Pos Biasa: Layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui paket pos biasa menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia. (7-14 hari kerja).
2. Pos Express: merupakan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dengan online. (1 Hari kerja)
3. Pos Kilat Khusus: Layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirimkan dokumen, surat, paket serta barang dengan *online*. (4-7 hari kerja)
4. Pos Jumbo Ekonomi: Layanan Pengiriman untuk paket yang ukurannya diatas 50 Kg. (4-7 hari kerja)
5. Kargo Ritel (Udara, Darat): 5-7 hari.

##### b. Pos Internasional

- I. *Express mail service* (EMS): layanan pengiriman luar negeri waktunya lebih lama dibandingkan dengan pengiriman ekspres keluar negeri. (4-7 hari kerja).
- II. Paket Cepat Internasional: Layanan pengiriman cepat luar negeri dengan estimasi waktu.
- III. Pos Tercatat Internasional: merupakan pengiriman paket ke luar negeri dengan menyertakan resi (2-7 hari).
- IV. Paket Biasa Internasional: Merupakan pengiriman paket ke luar negeri hanya dengan menggunakan prangko (5-12 hari).
- V. Pos Udara Internasional: layanan 2-7 hari.

#### 2. Logistik

- a. Integrasi Logistik angkutan paket biasa, laut, dll dalam satu proses.

b. Bisnis Jasa Keuangan

1. *Pospay*: alat pembayaran digital yang dapat dilakukan melalui aplikasi di smartphone maupun secara langsung melalui 4800 jaringan Pos Indonesia dan 40.000 agen pos di seluruh Indonesia
2. *Wesepol (Instan, Prima, Cash to anAccount, Western Union)*: surat pos untuk mengirimkan uang atau surat pembayaran yang diuangkan ke kantor pos oleh pemegangnya
3. *Giro Pos*: sarana pelayanan lalu lintas uang dengan pemindahan buku melalui pos
4. *Fund Distribution*: Layanan penyaluran dana dari perusahaan dan atau lembaga untuk masyarakat (*many to one*) secara *account to cash* atau *account to account*.
5. *Bank Channeling*: distribusi uang, *channel* dari bank orang yang punya rekening

## I.2. SEJARAH PERUSAHAAN

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang,. Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur 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 public. Setelah kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos 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 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 setatusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sector pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan 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, maka pada juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

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/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/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 *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. System Kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

#### 1746 – Kantor Pos Pertama

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang,. Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur 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 public

#### 1875 – *POSTEN TELEGRAFDIENST*

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama *POSTEN TELEGRAFDIENST*

#### 1877 – *Union postale Universelle*

Sejak pemerintahan colonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota *Union Postale Univeerselle* (UPU).

#### 1945 – Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

#### 1965 – PN Pos dan Giro

Mengamati perkembangan zaman dimana sector pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

#### 1978 – Perusahaan Umum Pos dan Giro

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungn dalam maupun luar negeri

#### 1995 – PT Pos Indoensia (persero)

Selama 17 tahun bersetarus perusahaan umum. Pada tanggal 20 juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero)



#### **I.4. DESKRIPSI PEKERJAAN**

Kantor Pos Pemeriksaan (KPRK) Bekasi 17000 terdapat sebelas unit bagian yaitu bagian operasi, bagian antaran, bagian penjualan dibagi menjadi 2, yaitu unit surat atau paket dan unit keuangan. bagian pelayanan, bagian pelayanan korporat, bagian pengawasan unit pelayanan luar, bagian dukungan umum dan sarana, bagian akuntansi dan audit mutu, bagian keuangan dan BPM, bagian solusi IT dan kantor pos cabang.

Unit kerja yang dijalani dalam KP/M ini adalah pelayanan korporat atau BMS (*bussines mailing service*) untuk penjualan surat dan paket korporat. Tugas pokok unit ini adalah melakukan kegiatan penjualan kurir dan logistic kepada mitra korporat yang sudah melakukan tanda tangan kontrak. Unit ini juga mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket khusus kiriman perusahaan/korporat. Untuk mendukung pencapaian sasaran pendapatan dan mutu yang ditetapkan perusahaan.

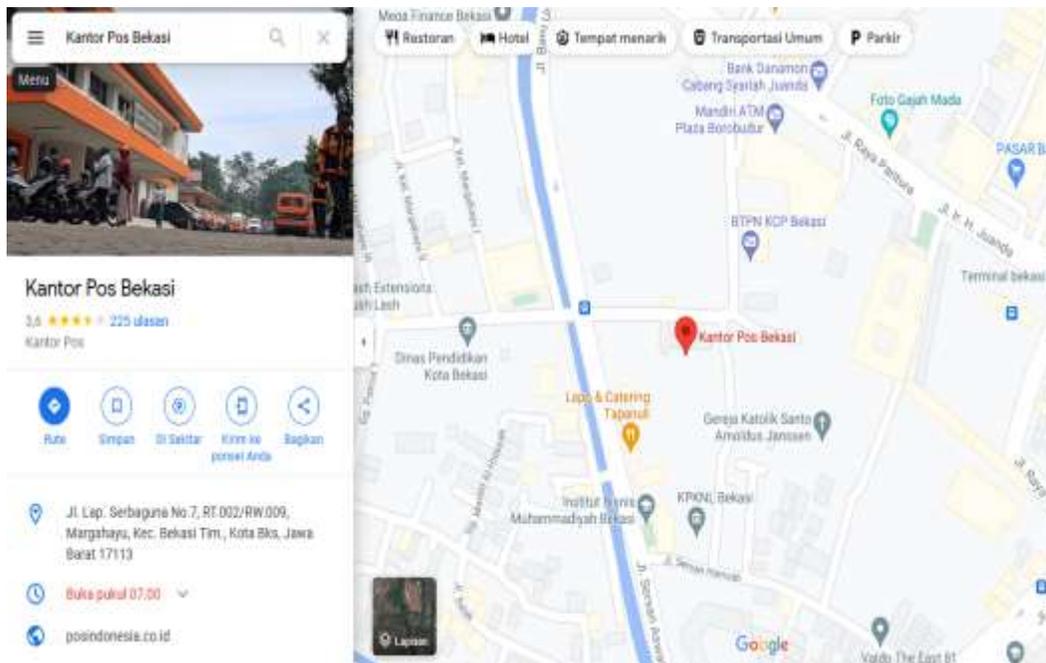
Dibagian korporat juga memiliki beberapa tugas yg berbeda yaitu, manajer pelayanan, sortir, entry collecting, tutupan atau bagging, admin data dan reporting mitra. Bagian tugas yang dijalankan selama KP/M di unit korporat adalah entry collecting mempunyai tugas melakukan entry kiriman pada aplikasi ipos-web atau mile app dan mencetak resi terkait serta merekatkan/menempelkan/menyatukan resi pada kiriman tersebut (*stampling/isolasi*) dengan tidak merusak atau menghalangi barcode. Serta admin data dan reporting mitra yang mempunyai tugas untuk mencetak rekapitulas serta backsheet untuk membuat neraca harian, serta menginsert data kedalam ipos-web dan mengambil data produksi transaksi.

#### **I.5. Lokasi Perusahaan**

KP/M (Kerja Praktik atau Magang) dilaksanakan pada Kantor Pusat atau KPRK (Kantor Pos Pemeriksaan) Bekasi 17000 yang bertempat di Jl. Lapangan Multi Guna No. 7 Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. KPRK Bekasi 17000 berada dibawah naungan kantor pos regional IV pusat Jakarta 10710

Unit kerja yang dijalani dalam KP/M ini adalah Penjualan Surat dan Paket Koorporat. Pada unit ini koorporat melakukan perjanjian kerja sama dengan beberapa berbagai mitra seperti Manulife, Nirwana, Dinkes, Kharisma dan MPM Financ dalam menjual produk kiriman Pos.

Produk yang dijual seperti Surat Kilat Khusus, surat dan paket express, dan Paket Pos Kilat khusus



Gambar 1. 3 Lokasi Perusahaan