

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Pos Indonesia saat ini merupakan salah satu perusahaan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak pada sektor jasa pengiriman surat dan telegram. Kantor Pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW. Baron 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.

##### 1.1.1 Visi Misi

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu :

1. Visi : Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

2. Misi: Berkomitmen kepada pelanggan menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.

Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

##### 1.1.2 Produk dan Layanan

Sebagai salah satu perusahaan jasa logistik di Indonesia PT POS Indonesia memberikan berbagai jasa yang dapat membantu masyarakat khususnya pada sektor jasa pengiriman. Berikut adalah beberapa jenis layanan jasa dari PT POS Indonesia :

I-2

#### 1. Surat dan Paket

Layanan ini meliputi pengiriman surat dan paket ke regional domestik dan internasional, yang meliputi sebagai berikut :

☒ Layanan surat dan paket domestik

Layanan pengiriman surat domestik mencakup pengiriman surat dengan berat maksimum

2 kg dan tujuan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan pengiriman paket domestik mencakup pengiriman dengan berat di atas 2 kg hingga tidak terbatas (unlimited). Secara keseluruhan layanan surat dan paket PT Pos Indonesia (Persero) didukung oleh variasi jenis produk yang beragam dengan berbagai fitur yang berbeda meliputi produk standar, premium (Kilat Khusus, Express dan Kiriman Korporat atau Admail).

☒ Layanan surat dan paket internasional.

Layanan internasional ini meliputi Express Mail Service (EMS), Re-mailling, Express post LN, serta Paketpos Cepat dan Biasa LN. Di samping itu, PT Pos Indonesia (Persero) juga menyediakan layanan Corporate postal management yaitu layanan terpadu untuk menangani penerimaan, pemrosesan, dan pengiriman surat dan paket bagi perusahaan dan institusi pemerintahan (mailroom management).

#### 1. Surat dan Paket

Layanan ini meliputi pengiriman surat dan paket ke regional domestik dan internasional, yang meliputi sebagai berikut :

#### 2. Jasa Keuangan

Melalui jaringan yang luas dan tersebar hingga ke pelosok negeri, layanan jasa keuangan PT. Pos Indonesia (Persero) dapat menciptakan Postal financial inclusion bagi unbanked population di Indonesia. Program financial inclusion ini ditujukan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan akses kepada layanan jasa keuangan dalam hal memperoleh dana untuk konsumsi maupun modal usaha. Layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut.

##### a. Remitansi

Layanan remitansi terdiri dari beberapa spesifikasi produk sebagai berikut.

☒ Wesel pos instan yang mencakup pengiriman uang ke seluruh Indonesia secara instan. Jaringan PT. Pos Indonesia (Persero) untuk layanan ini menjangkau hingga 200 kota di Indonesia.

##### I-3

☒ Weselpos dalam negeri yang dilakukan melalui kerja sama dengan beberapa Bank di Indonesia. layanan ini mencakup pencairan uang dari dalam negeri.

☒ International Remittance Product yang mencakup pengiriman uang khusus ke

dan dari Malaysia yang memanfaatkan jaringan Universal Postal Union (UPU).

☒ Western Union yang merupakan salah satu bentuk kerja sama antara PT. Pos Indonesia (Persero) dengan pihak lain untuk pengiriman uang ke luar negeri dengan jangka waktu pengiriman maksimum 24 jam atau sampai di hari yang sama (same day service).

☒ Giro Pos yang merupakan layanan transaksi keuangan berbasis rekening koran sebagai alternatif layanan perbankan.

☒ System Online Payment Point (SOPP)/PosPay yang merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran di kantor pos dan agen yang tersebar di seluruh Indonesia.

☒ Fund distribution yang meliputi layanan penyaluran dana dari institusi pemerintah ke masyarakat luas.

☒ Bank channeling yang mencakup layanan produk simpanan dan layanan potongan langsung pembayaran angsuran kredit. Dalam hal ini, PT. Pos Indonesia (Persero) membina kerja sama dengan Bank Tabungan Negara melalui produk e-Batara Pos.

### 3. Ritel

Bisnis ritel PT. Pos Indonesia (Persero) meliputi seluruh transaksi di loket dari seluruh kantor pos dan agen pos yang tersebar di seluruh Indonesia. Kegiatan ritel PT. Pos Indonesia (Persero) dikelola oleh Sub Direktorat (Subdit) Ritel di bawah Direktorat Ritel dan Properti.

Produk-produk yang ditawarkan adalah:

#### ☒ Benda Meterai

PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki peran sebagai channel penjualan meterai dari Ditjen Pajak, yang pengelolaannya diatur dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE 23/ PJ.53/2003 tanggal 17 September 2003. Melalui bisnis ini, PT. Pos Indonesia (Persero) menetapkan fee dari tiap penjualan produk yang kemudian menjadi pendapatan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) (sistem konsinyasi).

#### ☒ Filateli (prangko)

Penjualan produk filateli (prangko) yang memiliki karakteristik:

I-4

a. Prangko untuk keperluan surat-menyurat.

Penetapan tarif prangko yang berlaku saat ini masih menggunakan tarif menurut Keputusan Direksi No.34/Dirutpos/0702 tanggal 23 Agustus 2002.

b. Prangko sebagai koleksi/cenderamata.

Saat ini, PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki sekitar 11 sampai 15 seri penerbitan prangko per tahun.

c. E-commerce

Layanan aplikasi e-commerce berbasis website (plazapos.com) sejak tahun 2010, PT. Pos Indonesia (Persero) telah mengembangkan bisnis ritel e-commerce, tetapi bisnis tersebut dinilai masih dapat dioptimalkan sehingga mampu menarik banyak pengunjung untuk bertransaksi di Plazapos. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia (Persero) akan kembali mengembangkan bisnis e-commerce dengan perencanaan yang lebih matang. Hal ini bertujuan agar Plazapos mampu menjadi bisnis e-commerce yang mampu bersaing dan bersinergi dengan layanan berbasis jaringan yang selama ini telah terbangun yaitu pengiriman paket PT. Pos Indonesia (Persero).

4. Properti

Untuk mengelola aset propertinya, PT. Pos Indonesia (Persero) menjalin berbagai bentuk kemitraan sebagai berikut:

☒ Lease yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) menyewakan sebagian atau seluruh bangunan/tanah miliknya kepada mitra tanpa mengubah struktur, fisik bangunan, dan layout aset.

☒ KSU yaitu pendirian bangunan oleh mitra dengan kepemilikan tanah oleh PT. Pos Indonesia (Persero).

1.2 Sejarah Perusahaan

PT Pos Indonesia merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak pada sektor jasa pengiriman. 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

I-5

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, empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos di wilayah 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 ini yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan tidak beroperasi secara komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Pada perkembangannya terjadi perubahan status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman yang begitu pesat pada sektor pos dan telekomunikasi, pada tahun 1965 badan usaha ini berubah 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. Setelah 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. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah proses kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

I-6

### 1.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi Kantor Pos Wilayah Blitar

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kantor Pos Blitar

I-7

#### 1.4 Jobdes

Adapun tugas pokok pada masing – masing bagian dari Kantor Pos Wilayah Blitar berdasarkan struktur organisasi perusahaan.

##### 1) Kepala Kantor Pos

☒ Merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan RKA kantor pos.

☒ Menetapkan target pendapatan dan laba serta lokasi anggaran biaya kantor pos wilayah serta unit pelayanan lainnya.

☒ Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan program pemasaran.

Guna mendukung pencapaian kinerja pendapatan serta melakukan evaluasi.

☒ Mengajukan usulan pengembangan kapasitas kantor dan kantor pos wilayah yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.

☒ Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program kemitraan dan bina lingkungan.

☒ Evaluasi pencapaian target pendapatan, laba kantor pos wilayah.

##### 2) Manajer Akuntansi

☒ Memeriksa semua transaksi yang terjadi di bagian pelayanan meliputi bisnis komunikasi dan keuangan, untuk bagian UPL meliputi bisnis komunikasi dan keuangan, untuk bagian UPL meliputi Kantor pos wilayah, LE, dan agenpos.

☒ Memastikan password dimasing-masing PC tidak diketahui oleh pegawai yang tidak berhak.

☒ Menyimpan naskah-naskah rahasia milik perusahaan.

##### 3) Manajer Keuangan dan UPL

☒ Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.

☒ Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian keuangan.

☒ Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku kas.

☒ Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan pengelolaan keuangan dan UPL.

#### 4) Manajer Operasional

- ☐ Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- ☐ Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- ☐ Melakukan pengawasan terhadap kegiatan dibagiannya.
- ☐ Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya terhadap atasan dan unit terkait.
- ☐ Mengendalikan kelancaran jaringan Virtual dan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pelayanan surat dan paket pos, pospay, remiten service di loket dan kantor wilayah, loket ekstensi serta pengendalian penerimaan uang dan pendapatan dipertanggungjawabkan sesuai dengan kode rekening masing-masing.
- ☐ Mengendalikan Collecting, processing, distribution, transportasi, serta antara kiriman surat pos dan paket pos baik domestic maupun internasional sesuai dengan standar operasi prosedur untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
- ☐ Melakukan pengawasan pengolahan operasional dan pelayanan dalam lingkup tanggungjawabnya.
- ☐ Mewakili kepala kantor untuk kegiatan eksternal.
- ☐ Membuat dan menyampaikan laporan kerjanya kepada kepala kantor pos dan bagian terkait.

#### 5) Manajer Audit dan Mutu

- ☐ Menyusun dan melaksanakan program dibidangnya.
- ☐ Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- ☐ Melakukan pemeriksaan khusus dalam hal adanya indikasi kecurangan.
- ☐ Mengelola sumber daya dibagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- ☐ Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit terkait.

## 6) Manajer Penjualan

- ☐ Menyusun program kerja dan anggaran kerja dibaginya.
- ☐ Menyusun target pendapatan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya dan kantor pos wilayah.
- ☐ Menyusun data base pelanggan korporat dan target pelanggan sasaran pemasaran.
- ☐ Menyusun kegiatan pemasaran terhadap target sasaran pemasaran.

## 7) Manajer Pelayanan

- ☐ Menyusun rencana kerja dan anggaran dibagiannya.
- ☐ Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- ☐ Memelihara administrasi dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan dibagiannya.
- ☐ Melakukan pengawasan kegiatan pelayanan dibagiannya.
- d. Melakukan coaching dan konseling kepada karyawan dibagiannya.

### 1.3 Lokasi Perusahaan

#### Gambar 1. 2 Kantor Pos Blitar

I-10

#### Gambar 1. 3 Lokasi Kantor Pos Blitar

Lokasi dari tempat kerja praktik peneliti yaitu Kantor Pos Cabang wilayah Kota Blitar, dengan alamat :

Jl. Mastrip No.87, Kepanjen Kidul, Kec. Kepanjen Kidul, Kota Blitar, Jawa Timur 66111