

## 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.

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 sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti 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, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). 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.

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur 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 3.700 Kantorpos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Di sisi lain, kebutuhan masyarakat akan layanan pos semakin meningkat. Maka dari itu dibutuhkan inovasi dalam memenuhi permintaan masyarakat akan berbagai jenis layanan jasa pos. Hal ini menuntut PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu penyelenggara perposan di Indonesia, terus berupaya melakukan pengembangan terhadap sistem pelayanan yang tepat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan pos yang baik, cepat dan berkualitas, dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat, sebagaimana dinyatakan Marpaung (2003) dalam situs [officepromosi.com](http://officepromosi.com), persaingan yang cukup tajam dalam dunia industri jasa pos di belahan dunia mana pun saat ini memacu upaya pos untuk senantiasa meningkatkan layanannya. Kebutuhan pelanggan kian bervariasi dan menuntut pelayanan yang tidak sekedar memenuhi kebutuhan akan fungsinya, tetapi sudah lebih dari itu, para pelanggan menginginkan pelayanan berupa kemudahan, keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu.

## 1.2 Sejarah Kantor Pos

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 telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti 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, 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.

I-4

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 Kantorpos 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 processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

#### ☐ 1746 - KANTORPOS PERTAMA

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos 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.

#### ☐ 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 kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale

Universelle (UPU)

I-5

☐ 1945 - Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai 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 sektor 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 hubungan dalam maupun luar negeri.

☐ 1995 - PT. Pos Indonesia (Persero)

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum. Pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). (PT Pos Indonesia persero, 2012).

I-6

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

1.3.1 Struktur Organisasi

Gambar 1.1 struktur organisasi

Struktur organisasi ini dibuat untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang sehat sesuai ketentuan dan peraturan. Adapun struktur organisasi kantor pos padang sidempuan dibuat berdasarkan

keputusan direksi, tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis yaitu sebagai berikut :

### 1.3.2 Job Deskriptor Struktur Organisasi

Dilihat dari struktur organisasi dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab masing-masing seksi terdiri dari :

#### a. Kepala kantor

Kepala Kantor Pos mempunyai fungsi mencapai target pendapatan dan laba yang telah ditetapkan, mengendalikan biaya, jumlah pelanggan korporat, mitra, outlet kemitraan, mutu layanan, operasi, billing dan collections Kantorpos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, pelayanan pelanggan, pengendalian kinerja seluruh Kantorpos Cabang.

I-7

Serta mengarahkan, mengorganisasikan, mengendalikan kinerja proses operasi dan layanan kurir, logistik, pos internasional, jasa keuangan, layanan lainnya, pengelolaan sumber daya manusia, sarana, akuntansi, keuangan dan BPM serta pengawasan pemrosesan, pendistribusian, pengangkutan kiriman pos, pra antaran, antaran, pasca antaran surat dan paket.

#### b. Manajer Pelayanan

Bagian Pelayanan mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, jasa keuangan ( pospay, remittance, dan jasa keuangan lainnya) serta penjualan prangko, bendapos, filatelli, dan materai serta benda pihak ketiga lainnya, pengolahan operasional, dan layanan giro serta penyaluran dan untuk mencapai sasaran pendataan, 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. Manajer Operasi Dan Process

Bagian Operasi mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman kiriman pos, penerimaan, pendistribusian, dan pengangkutan kantung kiriman pos serta melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses pra-antaran, antaran dan pasca-antaran kiriman pos (surat dan paket) agar mencapai standar mutu yang ditetapkan oleh Perusahaan.

### d. Manajer Dukungan Umum

Bagian Dukungan Umum mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, sumber daya manusia, dan kesekretariatan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional. Kesehatan Kerja dan Lingkungan) sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan serta perencanaan perbaikan proses bisnis di Kantorpos.

I-8

### e. Manajer Akuntansi dan Pengawasan Unit Pelayanan Luar

Bagian Akuntansi dan Pengawasan Unit Pelayanan Luar mempunyai fungsi melakukan pengawasan terhadap seluruh transaksi yang dilakukan kantor pos cabang dan membuat catatan pembukuan rekapitulasi seluruh transaksi KPC.

### f. Manajer Keuangan dan Bpm

#### Tugas Umum

- ☑ Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan langsung.
- ☑ Mengerjakan pekerjaan dibagian yang menjadi tanggung jawab pribadi dengan penuh sedikasi dan tanggung jawab.
- ☑ Menjaga Kebersihan, Keamanan dan ketertiban dibagian kerja masing- masing.

#### Tugas Pokok

- ☑ Menerima dan menghitung uang setoran kasir dan

menyimpan dalam brankas.

☒ Memberikan panjar uang tunai kepada kasir dengan mengisi buku serah panjar.

☒ Menerima, membuka dan memeriksa kebenaran isi kiriman BPM, benda-benda UT dan benda-benda pihak ketiga lainnya yang diterima dari bemPos atau Kantor lain dan menyimpannya.

☒ Melayani permintaan BPM dan benda-benda pihak ketiga lainnya yang diajukan loket-loket di Manager UPL.

☒ Menyetor uang tunai atau non tunai dari saldo kas yang berlebih ke bank (Pelimpahan) dengan mengisi bilyet Giro baik melalui BNI 46.

☒ Mengatur persediaan keuangan BPM kantor lain (membuat g-14, menutup kantong dan menyerahkan kepada bagian pengiriman).

☒ Mengerjakan buku rekening Koran BPM dan benda-benda pihak ketiga lainnya.

☒ Mengerjakan buku anasir kas dan buku-buku sado rekening bank

I-9

☒ Membuat laporan bulanan cash management berdasarkan asir kas dan buku bank.

☒ Mengerjakan pertanggung jawaban atau permintaan triwulan BPM dan mengirimkannya.

☒ Memeriksa kebenaran isi buku-buku permintaan BPM antara (hasil perkalian bilangan dan copure serta kebenaran jumlah setoran kepada kasir).

☒ Memberikan panjar kp x melalui kasir berdasar buku panjar kerja kp x yang dibuat oleh manager UPL.

☒ Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengeluaran (yang menyangkut register, gaji, tunjangan-tunjangan



lainnya).

☒ Memeriksa dan menandatangani SPJP2P pensiun dan lampirannya.

☒ Membuat konsep atau surat nddp yang bertalian dengan tugas manager keuangan.

☒ Bila diperlukan menarik cek dan megambil uang tunai dari bank.

#### g. Manajer Pemasaran/Penjualan

Bagian pemasaran/ penjualan mempunyai fungsi :

☒ Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan langsung.

☒ Mengerjakan pekerjaan dibagian yang menjadi tanggung jawab pribadi dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab.

☒ Menjaga kebersihan,keamanan, dan ketertiban di bagian kerja masing-masing.

☒ Memasukkan dan menginformasikan produk-produk Pos kemasyarakat luas.

☒ Menyediakan layanan khusus bagi pelanggan-pelanggan Pos yang telah ber-PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PT.POSINDO cabang padang sidempuan.

☒ Membuat laporan yakni : harian, mingguan, dan bulana  
I-10

#### h. Manajer Teknolgi informasi

Bagian Solusi Teknologi Informasi berfungsi mengendalikan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional di Kantorpos tempat kedudukan dan Kantorpos inbound teknologi informasi yang ditetapkan Perusahaan.

#### i. Manajer Audit, Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan

Bagian audit memiliki fungsi :

☒ Melakukan pengecekan seluruh kinerja pegawai PT.Pos Indonesia (Persero).

☒ Melakukan pengecekan kinerja pegawai kantor cabang.

☒ Melakukan penilaian terhadap seluruh kinerja pegawai PT.Pos Indonesia.

☒ Melakukan penilaian terhadap kinerja kantor cabang.

j. Kantor Pos Cabang.

Kantor Pos Cabang mempunyai fungsi melakukan transaksi pelayanan jasa suratpos, paketpos, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari Kantorpos untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi.

I-11

#### 1.4 Lokasi Perusahaan

Gambar 1.2 Kantor Pos Padangsidempuan (22700)

Kantor Pos kota Padangsidempuan 22700 beralamat di Jl.Merdeka No. 5, Kantin, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara