

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan suatu perusahaan yang lapangan usahanya bergerak dalam bidang penyelenggaraan dan jasa pos, yang terdiri dari Layanan Bisnis Komunikasi, Bisnis Logistik, dan Bisnis Keuangan. Layanan bisnis komunikasi berupa surat pos standar, surat kilat khusus, telegram, dan lain-lain. Layanan bisnis logistik berupa kiriman barang (paket pos), kargo, paket optima, dan point to point. Sedangkan bisnis keuangan berupa wesel pos, giro pos, cek pos, tabungan, pembayaran pensiunan, dll. Berdiri sejak masa kolonial Belanda di Nusantara, PT Pos masih eksis hingga kini, bersaing dengan perusahaan-perusahaan pos swasta di Tanah Air.

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). Dalam melaksanakan pelayanan Pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Divisi-divisi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Divisi I cabang Medan (meliputi Provinsi Aceh dan Sumatra Utara)
2. Divisi II cabang Padang (meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatra Barat)
3. Divisi III cabang Palembang (meliputi Provinsi Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatra Selatan, dan Kepulauan Bangka Belitung)
4. Divisi IV cabang Jakarta (meliputi provinsi D. K. I. Jakarta, sebagian Banten, dan sebagian Jawa Barat)

5. Divisi V cabang Bandung (meliputi sebagian Provinsi Banten dan Jawa Barat)
6. Divisi VI cabang Semarang (meliputi Provinsi Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta)
7. Divisi VII cabang Surabaya (meliputi Provinsi Jawa Timur)
8. Divisi VIII cabang Denpasar (meliputi Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur)
9. Divisi IX cabang Banjarbaru (meliputi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Selatan)
10. Divisi X cabang Makassar (meliputi Provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Selatan)
11. Divisi XI cabang Jayapura (meliputi Provinsi Maluku Utara, Maluku, Papua Barat, dan Papua).

1.2 Sejarah Perusahaan

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. Berikut ini rangkum sejarah perjalanan PT Pos Indonesia :

I-3

- Masa Kolonial Belanda

Aktivitas pos di nusantara sudah ada sejak masa kolonial Belanda, tepatnya pada tahun 1602. Awalnya, bisnis pos dilakukan di kota-kota

besar di Pulau Jawa dan beberapa kota utama di luar Jawa. Pada saat itu, surat-surat yang berdatangan dikumpulkan dalam gedung stadsherberg atau balai kota. Sehingga masyarakat harus memeriksa sendiri surat yang datang di balai kota. Pos di Nusantara saat itu mulai dilakukan melalui institusi pada tahun 1746. Adalah Gubernur Jenderal Hindia Belanda saat itu, Gustaaf Willem baron van Imhoff yang mendirikan kantor perusahaan pos pertama di Hindia Belanda, tepatnya di Batavia (sekarang Jakarta) pada 26 Agustus 1746.

Layanan pos berkembang saat era kepemimpinan Gubernur Jenderal Daendels. Melalui pembangunan Groote Postweg atau Jalan Raya Pos (sekarang Jalur Pantai Utara Jawa/Pantura) yang ia gagas pada tahun 1808. Pembangunan jalan sepanjang 1000 km tersebut menghubungkan Anyer, Banten hingga Panarukan, Jawa Timur dengan sistem paksa. Jalan yang dibangun selama setahun itu juga membangun kantor-kantor pos setiap 4.5 kilometer sekali. Memasuki awal abad ke 20, perusahaan pos binaan pemerintah kolonial Belanda tersebut

diperluas dengan melayani jasa telepon dan telegram. Hal ini menyusul perkembangan teknologi komunikasi telegram dan telepon pada saat itu. Nama pos kemudian diganti menjadi Posts Telegraafend Telefoon Dienst atau Perusahaan Jawatan Pos, Telegram, dan Telepon (PTT). Kantor pusat PTT yang awalnya berada

di Weltevreden (Gambir) dipindah ke Burgerlijke Openbare Werker atau Dinas Pekerjaan Umum yang berada di Bandung pada 1923 yang masih hingga saat ini masih difungsikan sebagai kantor pusat PT. Pos Indonesia :

I-4

- Masa Pendudukan Jepang

Masa pendudukan Jepang yang mulai dari tahun 1942 hingga 1945 juga mempengaruhi perjalanan perusahaan pos di tanah air. PTT yang awalnya dijalankan pemerintah sipil Hindia Belanda diambil alih oleh angkatan militer Jepang.

- Pasca Kemerdekaan

Memasukkan awal masa kemerdekaan Republik Indonesia tahun 17 Agustus 1945, perusahaan pos yang awalnya dikuasai militer Jepang kemudian direbut oleh angkatan muda dan mengubah nama perusahaan jawatan PTT menjadi Angkatan Muda Pos, Telegram, dan Telepon. Tidak lama setelah itu, pada 27 September 1945 secara resmi berubah nama menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Tanggal 27 September kemudian ditetapkan sebagai hari bakti PTT atau hari POSTEL.

- Memasuki Era Modern

Perjalanan layanan PTT Republik Indonesia terus mengalami perubahan sesuai dengan kemajuan zaman. Pada tahun 1961, melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 240 Tahun 1961 PTT Republik Indonesia ditetapkan sebagai Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Pada tahun 1965, atas dasar prediksi perkembangan usaha ke depan, Pemerintah Republik Indonesia kemudian memecah PN Postel menjadi dua Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telkom). Pemisahan tersebut kemudian ditetapkan melalui PP Nomor 29 Tahun 1965 dan PP Nomor 30 Tahun 1965. Status perusahaan PN Pos dan Giro kembali mendapat perubahan pada masa I-5

era orde baru. Pada tahun 1978, Pemerintah mengeluarkan PP Nomor 9 Tahun 1979 mengubah status PN Pos dan Giro menjadi Perusahaan Umum (Perum), dengan nama Perum Pos dan Giro. Regulasi pelayanan pos kemudian diperbarui kembali melalui PP Nomor 28 Tahun 1984 agar layanan pos dapat mengikuti iklim usaha pada saat itu. Bentuk pos terakhir diubah pada tahun 1995, melalui PP Nomor 5 Tahun 1995 yang mengubah Perum Pos dan Giro menjadi PT Pos Indonesia (Persero).

Memasuki tahun 2000-an, PT. Pos Indonesia mengalami kemunduran akibat kehadiran telepon genggam (handphone) dan

internet. Persaingan jasa pos di Indonesia juga semakin marak dengan kehadiran perusahaan jasa serupa milik swasta. Pada tahun 2009, melalui Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 layanan PT. Pos Indonesia (Persero) dikembangkan ke dalam beberapa sektor melalui pendirian beberapa anak usaha, yakni: PT Pos Logistik Indonesia untuk layanan logistik, PT Pos Properti untuk layanan bisnis di bidang properti, dan PT Bhakti Wasantara Net yang melayani bisnis jaringan virtual. Hingga saat ini, PT. Pos Indonesia memiliki 4.564 kantor di seluruh Indonesia dan memiliki lebih dari 23.000 karyawan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status hingga menjadi Persero, adapun perubahannya yaitu :

☒ 1746 - Kantor Pos Pertama

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.

☒ 1875 - POSTEN TELEGRAFDIENST

Dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.

I-6

☒ 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).

☒ 1945 - Hari Bakti POSTEL

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).

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi perusahaan adalah sebuah garis hirarki yang mendeskripsikan komponen – komponen penyusun dalam sebuah perusahaan. Dimana setiap individu atau SDM pada lingkup perusahaan tersebut memiliki fungsi dan tugasnya masing – masing. Salah satu manfaat adanya struktur organisasi adalah setiap SDM mengetahui Job description yang jelas.

I-7

Struktur organisasi di Kantor Pos Padang Sidempuan masih bersifat sentralisasi. Jadi semua keputusan, kebijakan, wewenang menjadi tanggung jawab Kepala Kantor. Struktur organisasi di Kantor Pos Padang Sidempuan ditetapkan dalam suatu keputusan tersendiri dengan mengikuti pola struktur fungsional dan staff. Adapun Struktur Organisasi dari Kantor Pos Padang Sidempuan yaitu :

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

1.4 Job Description

Berdasarkan struktur organisai Kantor Pos Padang Sidempuan diatas, maka dibawah ini adalah job description dari setiap komponen – komponen yang ada dalam struktur Organisasi :

a. Kepala Kantor Pos

Tugas-tugas Kepala Kantor Pos adalah sebagai berikut :

- a) Memimpin Kantor yaitu membina Kantor Pos Padang Sidempuan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat
- I-8
- b) Mengawasi uang dan benda Pos materai yang dipegang bendaharawan, serta mengawasi benda-benda inventaris perusahaan.
- c) Membuka kerjasama dengan instansi lain.
- d) Menetapkan kebijakan untuk efisiensi kegiatan operasional yang dituangkan dalam peraturan/instruksi kantor sepanjang sesuai dengan ketentuan Kantor.
- e) Mewakili dan menandatangani untuk dan atas nama Kantor Pos Padang Sidempuan guna menyelesaikan urusan-urusan Kantor dengan melakukan tindakan-tindakan sebagaimana mestinya dimaksud dalam surat kuasa dari Kepala Pos Indonesia.

b. Manajer Akuntansi dan PUPL

Adapun tugas – tugas dari manajer akuntansi adalah sebagai berikut ini :

- a) Melaksanakan semua tugas yang didelegasikan oleh Kepala Kantor.
- b) Bertanggungjawab di bagian Akuntansi
- c) Memeriksa serta mengawasi pekerjaan dari Asisten I dan Asisten II.
- d) Mengerjakan semua kegiatan akuntansi termasuk buku besar, harian kas, jurnal umum, jurnal kas masuk, dan jurnal kas keluar.
- e) Mengawasi dan memeriksa buku pembantu hutang dan piutang.
- f) Setiap akhir periode melakukan verifikasi atas semua jurnal-jurnal mengenai keuangan.
- g) Setiap akhir periode melakukan tutup buku dan mengirimkan jurnal-jurnal dokumen sumbernya ke wilayah Pos.
- h) Memeriksa dan mengawasi kebenaran pengisian buku besar pada aktiva kewajiban, penyertaan, pendapatan serta biaya.

Serta tugas pokok Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar adalah melaksanakan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh

Kantorpos Cabang, MPS/PKD, Loker Ekstensi, CPM, unit pelayanan 36 lainnya, pengelolaan dan pengembangan Agenpos serta titik layanan lainnya untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan Perusahaan

I-9

c. Manajer Pelayanan

Job description dari Manajer Pelayanan di Kantor Pos Padang

Sidempuan yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan terbaik atas semua jasa yang ditawarkan kepada pengguna jasa.
- 2) Bertanggung jawab atas kinerja karyawan di bagian pelayanan.
- 3) Memberikan laporan kepada atasan mengenai semua transaksi di loket.
- 4) Menyelesaikan pengaduan dan melaporkan hasil investigasi pengaduan.

d. Manajer Keuangan

Tugas-tugas dari manajer keuangan adalah :

- a) Mengawasi dan bertanggung jawab terhadap semua urusan persediaan benda Pos untuk Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.
- b) Memegang uang kas, benda Pos, dan materai.
- c) Mematuhi permintaan benda-benda Pos.

e. Manajer Dukungan Umum

Adapun Job description atau tugas dari manajer dukungan umum yaitu mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Sarana (kendaraan, gedung, peralatan kantor, software, jaringan IT, komputer dan perangkat pendukungnya), kesekretariatan dan kegiatan umum lainnya di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya untuk mendukung pelaksanaan operasional berjalan dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

f. Manajer Operasi

Adapun tugas – tugas dari manajer Operasi yaitu :

- 1) Bertanggung jawab mengelola aktivitas kegiatan pemasaran meliputi

analisis pasar, program peningkatan kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan dan peningkatan profitabilitas pelanggan bisnis atau korporat dan peningkatan pangsa pasar layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

I-10

2) Berwenang menentukan pemberian ijin kepada depo BPM dan Agen Pos.

3) Membuat keputusan pemasaran seperti penetapan tarif customize, diskon apresiasi dan insentif kepada pelanggan bisnis berdasarkan aturan.

g. Manajer Teknologi dan Informasi

Tugas dari manajer Teknologi dan Informasi adalah sebagai berikut :

- a) Mengawasi pekerjaan dan memeriksa hasil kerja staf dengan mencocokkan antara dokumen sumber dengan daftar pertanggung jawabannya sebagai bukti pemeriksaan.
- b) Bertanggung jawab atas pengoperasian dan pemeliharaan perangkat lunak dan perangkat keras.
- c) Membuat dan menjawab bidang surat menyurat
- d) Membuat rekapitulasi realisasi pendapatan dan biaya.

h. Manajer Audit Mutu dan K3

Adapun tugas – tugas dari Audit Mutu dan K3 yaitu :

- 1) Bertanggung jawab dalam menjamin K3 perusahaan.
- 2) Memastikan berjalannya K3 dalam perusahaan.
- 3) Merencanakan, mempersiapkan dan menanggung jawabi mengenai system K3 perusahaan.

i. Manajer Transportasi, Proses dan Antaran

Adapun tugas dari Manajer Transportasi, Proses dan antaran antara lain :

- 1) Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman kiriman pos.
- 2) Melaksanakan dan mengawasi penerimaan, pendistribusian, dan pengangkutan kantung kiriman pos agar mencapai standar mutu yang

ditetapkan Perusahaan.

3) Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses pra-antaran, antaran dan pasca-antaran kiriman pos (surat dan paket), agar mencapai standar mutu yang ditetapkan Perusaha

I-11

1.5 Lokasi KP/M

Kantor Pos Padang Sidempuan sebagai KPRK yang membawahi

22 Kantor Pos Cabang (KPC) yang terbesar di 1 Kotamadya dan 4

Kabupaten ini beralamat di :

Jalan : Jl.Merdeka No.5

Kelurahan : Kantin

Kecamatan : Kec. Padang Sidempuan utara

Kota : Kota Padang Sidempuan

Kode Pos : 22700

Gambar 1.2 Google Maps Kantor Pos Padang Sidempuan 22700

Gambar 1.3 Kantor Pos Padang Sidempuan 22700