

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.

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.

Kantor pos ini melayani jasa pengiriman barang, domestic dan internasional. Jasa pengiriman ini terbagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

a. Pengiriman Domestik

1. Pos *express* yaitu layanan PREMIUM milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh kota Propinsi wilayah Indonesia

Keunggulan :

- a) Layanan ini termasuk layanan premium yang tersedia di semua cabang Utama KantorPos di seluruh Indonesia ;
- b) Memiliki waktu tempuh dengan estimasi kiriman maksimal satu hari sampai sejak barang diposkan ;
- c) Layanan dengan tarif kompetitif dan mampu bersaing dengan jasa pengiriman lain ;

- d) Terdapat asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dan pemberian ganti rugi ;
- e) Memiliki fitur lacak status kiriman sehingga posisi dan status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161 ;
- f) Tersedia layanan pick up service untuk pelanggan khusus.

Karakteristik :

- 1) Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 30 kg ;
 - 2) Maksimal ukuran yang ditetapkan baik kiriman yang berbentuk kotak, gulungan panjang maupun yang tidak beraturan adalah sebagai berikut: $2(\text{lebar} + \text{tinggi}) \leq 400$ cm, dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm.
 - 3) Besar tarif ditentukan dengan cara dikonversikan menjadi berat dengan rumusan (panjang x lebar x tinggi x 1 kg) : Rp 6.000.
 - 4) Penyerahan kiriman dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan, yaitu diantar ke alamat peneriman atau bisa diambil di Kantorpos tujuan
 - 5) Standar Waktu Penyerahan (SWP) adalah H+1 hari.
2. Pos kilat Khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini dapat menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirimkan paket, dokumen, surat serta barang dagangan online. Maksimal berat kiriman yang dapat diterima yaitu 30 kg dengan harga Rp 6000 / kg dengan Standar Waktu Penyerahan (SWP) H+2 sampai dengan H+7 hari.
 3. Pos Jumbo Ekonomi merupakan layanan milik Pos Indonesia dengan tarif tingkat berat pertama dimulai dari 3 Kg dan setiap satu Kilogram berikutnya sampai dengan tingkat berat 150 Kg. dengan biaya pengiriman Rp 6000 / kg. Standar Waktu Penyerahan (SWP) adalah Maksimal H+14.
 4. Layanan standart adalah layanan pengiriman dokumen dan barang domestik standar milik Pos Indonesia dengan jaringan terluas ke seluruh wilayah

Indonesia. Maksimal berat kiriman yang dapat diterima yaitu 20 kg dengan harga Rp 6000 / kg dengan Maksimal Waktu Penyerahan (SWP) H+14 hari.

5. Q9 *Sameday Service* merupakan layanan TERBAIK milik Pos Indonesia yang mampu mendukung kelancaran usaha pembisnis *online* dan pelaku UKM. Q9 *Sameday Service* adalah layanan pengiriman dagangan *online*, paket, dokumen dan surat yang cepat dan aman dalam kota (khusus Pulau Jawa) dan Ibu kota Propinsi untuk kota-kota di luar Pulau Jawa, dengan batas waktu sampai maksimal 9 jam dan batas akhir pengiriman sampai pukul 16.00 waktu setempat. Maksimal berat barang 5 kg.
 6. QComm merupakan layanan baru milik Pos Indonesia yang memudahkan pebisnis *online* untuk mengirimkan barang dagangannya secara tepat waktu. Layanan QComm tersebar di seluruh area pulau Jawa dengan maksimal waktu 2 hari sampai tujuan. Berat maksimal barang yang dapat dikirim sebesar 5 Kg. Qcom juga menyediakan pilihan COD.
- b. Pengiriman Internasional
1. Layanan Prioritas
 - 1) EMS yaitu Layanan pengiriman dokumen dan barang dengan waktu tempuh kiriman H+3 sampai dengan H+5. Tingkat berat kiriman yang dapat diterima sampai dengan 30 kg. Disediakan fitur Jejak Lacak dan Ganti Rugi
 - 2) Pos Ekspor yaitu layanan pengiriman barang ke luar negeri yang diutamakan untuk pelaku UKM. Waktu tempuh kiriman H+4 sampai dengan H+8. Tingkat berat kiriman yang diterima di atas 30 kg sampai dengan 300 kg. Disediakan fitur jejak lacak, dan ganti Rugi
 - 3) Paket Pos Cepat Internasional yaitu layanan pengiriman barang dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10. Tingkat berat yang dilayani di atas 2 kg sampai dengan 30 kg. Disediakan fitur jejak lacak dan ganti rugi
 - 4) Pos Tercatat (R) Internasional yaitu layanan pengiriman dokumen dan barang dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10. Tingkat berat yang dilayani sampai dengan 2 kg. Disediakan fitur jejak lacak dan ganti rugi
 - 5) e-Packet yaitu layanan pengiriman dokumen dan barang dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10. Tingkat berat yang dilayani sampai dengan

2 kg. Disediakan fitur jejak lacak dan ganti rugi (hanya untuk kiriman yang dikirimkan dari Indonesia, bukan kiriman yang dikirimkan ke Indonesia)

2. Layanan Standart

- 1) Pos Udara Internasional yaitu layanan pengiriman dokumen dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10. Tingkat berat yang dilayani sampai dengan 2 kg, pelunasan pengiriman menggunakan prangko. Jenis pengiriman ini tidak menyediakan fitur lacak status kiriman dan Ganti Rugi
- 2) Paket Pos Biasa Internasional yaitu layanan pengiriman barang dengan waktu tempuh kiriman H+30 sampai dengan H+90, kiriman dikirim melalui laut. Tingkat berat yang dilayani sampai dengan 20 kg serta disediakan fitur jejak lacak dan ganti rugi

Tidak hanya itu Kantor Pos juga menyediakan jasa layanan keuangan yang dibagi menjadi dua fungsi bagian yaitu:

a. Pembayaran

1. Pospay merupakan layanan pembayaran milik Pos Indonesia, yang melayani pembayaran listrik PLN, *multi finance*, pembayaran pajak, PDAM, gas, pulsa, perbankan dan asuransi, pembayaran belanja online, top up uang elektronik, serta pembayaran lain seperti tiket kereta dan tv kabel
2. Posgiro Mobile, adalah aplikasi Smartphone bersistem Android yang diberikan kepada pelanggan sebagai digital channel untuk mengakses layanan Giropos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri.

b. Remittance (Weselpos)

1. Domestik

1) **Weselpos Instan**

Layanan Weselpos dengan waktu tempuh *real time*, pembayaran menggunakan PIN dan NTP yang dikirimkan langsung oleh Pengirim kepada Penerima, dapat di cairkan di semua Kantopos.

2) **Weselpos Prima**

Layanan Weselpos yang menggunakan surat pemberitahuan (RS-2) yang diantar oleh petugas KANTOPOS tujuan kepada Penerima, dapat dicairkan hanya di Kantopos yang ditunjuk dalam surat pemberitahuan.

3) **Weselpos *Cash to Account* (Setoran Tunai)**

Pengiriman uang secara tunai melalui KANTOPOS dengan tujuan semua rekening Bank secara *real time* melalui jaringan ATM BERSAMA dan ATM PRIMA, satu kali pengiriman sampai dengan Rp25.000.000.00.

4) **Weselpos Korporat/Kemitraan**

Layanan Weselpos hasil kerja sama dengan pihak lain, dilakukan dengan suatu perjanjian kerjasama dengan tarif dan layanan sesuai kesepakatan dengan mitra. Informasi kiriman disampaikan dengan surat pemberitahuan (RS-2) yang diantar oleh petugas KANTOPOS tujuan kepada Penerima atau nomor referensi kiriman yang langsung disampaikan oleh mitra kepada Penerima (setara Weselpos Instan).

2. International Remittance

KantorPos adalah tempat paling mudah, nyaman dan lengkap untuk mengirim atau menerima kiriman uang ke dan dari Luar Negeri. Produk remitansi besar dunia dapat dilayani di KantorPos yang tersebar sampai ke pelosok Nusantara.

1.2 **Sejarah Perusahaan**

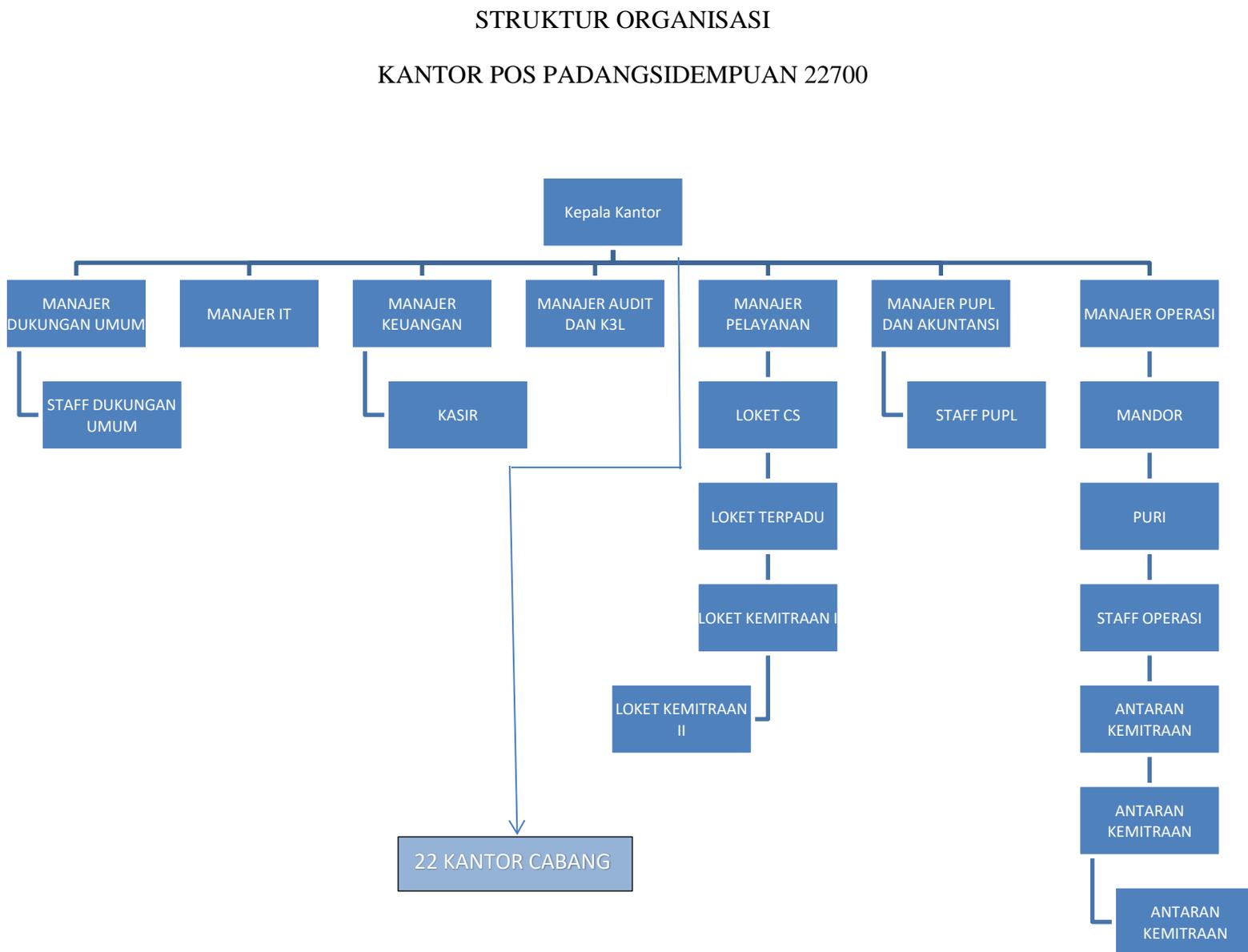
Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor 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.

Pada tahun 1875 dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST. Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pada tahun 1877 pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU). 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.

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

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi Kantor Pos Padangsidempuan 22700 dibuat berdasarkan Keputusan Direksi Nomor KD 34/DIRUT/0914 tanggal 01 April 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis untuk Tipe D, sebagai berikut : STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 1. struktur Organisasi Kantor Pos Padangsidempuan

1.4 Job Description

1. Kepala Kantor Pos

Tabel 1. Job Description

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|----|---|
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>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 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.</p> <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> <p>II.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Merumuskan dan mengoordinasi penyusunan rencana kerja anggaran Kantorpos untuk diusulkan kepada Regional. b. Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba Kantorpos dan Kantorpos Cabang; c. Merumuskan pembuatan uraian tugas staf berdasarkan ketentuan Perusahaan; d. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran, penjualan, operasi, penagihan, pelayanan pelanggan, keuangan dan |

| | |
|--|---|
| | <p>akuntansi, sumber daya manusia dan sarana, dan kegiatan administratif serta mengendalikan dan menjamin pelunasan piutang pelanggan korporat, meraih dan memelihara pelanggan korporat untuk mendukung kinerja Unit Pelaksana Teknis sesuai dengan ketentuan Perusahaan.</p> <ul style="list-style-type: none">e. Mengoordinasikan kegiatan teknologi informasi dengan fungsi yang menangani teknologi informasi untuk solusi teknologi informasi di wilayah kerjanya;f. Mengajukan usulan pengembangan kapasitas <i>outlet</i> yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada Regional.g. Merancang sasaran perbaikan mutu di bidangnyah. Melakukan verifikasi dan validasi terhadap transaksi keuangan, piutang pendapatan Perusahaan terkait dengan layanan, dan melakukan evaluasi terhadap umur piutang pendapatan.i. Menghimpun data produksi dan keuangan kurir, logistik, pos internasional, jasa keuangan, dan transaksi layanan lainnya serta menganalisis perkembangan layanan.j. Mengelola data standar waktu penyerahan kurir, logistik, pos internasional.k. Menetapkan pengaturan pelaksanaan kegiatan operasional pada hari libur atau cuti bersama berdasarkan ketentuan Kantor Pusat.l. Mengevaluasi secara berkala terhadap efektifitas pelaksanaan proses dan kinerja operasi meliputi pola penyerahan kiriman ke SPP maupun pengaturan jam buka/tutup pelayanan <i>outlet</i>.m. Mengawasi pemrosesan, pendistribusian, pengangkutan kiriman pos, pra antaran, antaran, pasca antaran surat dan paket.n. Mengoordinasi dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan berkaitan dengan sumber daya manusia meliputi : usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin, penghargaan, pelatihan/<i>built in traning</i>, cuti karyawan, dan lain-lain terkait dengan kepegawaian yang dalam kewenangannya sesuai SOP yang berlaku.o. Mengorganisasikan dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan akuntansi dan keuangan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.p. Mengendalikan pagu kas di Kantorpos. |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">q. Melakukan review performa laporan keuangan dan laporan <i>profitabilitas</i> Kantorpos.r. Memonitor pelaksanaan sistem informasi keuangan dan aplikasi terkait di bidang keuangan.s. Mengendalikan pelaksanaan administrasi perpajakan dan akuntansi perpajakan.t. Mengendalikan pelaksanaan kebijakan fungsi <i>treasury</i>.u. Mengendalikan dan mengevaluasi proses operasional keuangan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.v. Melakukan otorisasi atas transaksi pengeluaran kas sesuai dengan kewenangannya.w. Melakukan pemeriksaan terhadap transaksi keuangan dan pembukuan akuntansi dengan dokumen sumbernya secara priodik.x. Mengendalikan dan mengkoordinasi pemeriksaan terhadap saldo kas Unit Pelaksana Teknis, uang yang ditahan Kantorpos Cabang dan sisa persediaan BPM, filateli, dan benda pihak ketiga lainnya dengan pertanggung jawaban keuangan dan dokumen sumbernya.y. Merencanakan kebutuhan benda pos, prangko, filateli, benda meterai, dan benda pihak ketiga lainnya untuk operasional Kantorpos.z. Mengkoordinasi dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan sarana, kendaranan dinas, perlatan, fasilitas kerja, dan alat tulis kantor guna mendukung operasional Kantorpos.å. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan dan pertanggung jawaban keuangan di Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, MPS, CPM, dan <i>Outlet</i> kemitraan.ä. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan agenpos di Kantorpos.ö. Menganalisis, mengevaluasi, dan melakukan permintaan penambahan kapasitas layanan seperti Kantorpos, Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, MPS, PKD, CPM. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">aa. Mengajukan usulan pengadaan, pengembangan, dan perbaikan sarana dan prasarana Kantorpos dan Kantorpos Cabang kepada Regional.bb. Memastikan pelaksanaan seluruh ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan Kantor Pusat dan Regional berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang ditetapkan.cc. Menjaga dan memelihara aset perusahaan yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.dd. Mewakili Perusahaan di dalam atau di luar pengadilan dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.ee. Mengajukan dan mengevaluasi pelaksanaan pembukaan dan pengembangan agenpos (<i>Postal agent</i>) sesuai persyaratan dan ketentuan Perusahaan.ff. Mengevaluasi pencapaian target program kerja, pendapatan, laba, dan biaya.gg. Menyusun langkah-langkah dan upaya-upaya untuk meningkatkan pelanggan korporat dan CPM, e-commerce, dan logistik.hh. Mengorganisasi pelaksanaan pemeriksaan periodik dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan Perusahaan.ii. Memimpin pengelolaan sumber daya Kantorpos dalam rangka pencapaian kinerja yang telah ditetapkan.jj. Mematuhi pagu kas yang telah ditetapkan Perusahaan dalam pengelolaan likuiditas Unit Pelaksana Teknis.kk. Mengawasi penyelesaian tagihan dan piutang Kantorpos.ll. Mengorganisasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program kemitraan bina lingkungan Perusahaan.mm. Mengorganisasi dan mengendalikan pemrosesan, pendistribusian, pengangkutan kiriman pos, pra antaran, antaran, pasca antaran surat dan paket.nn. Memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.oo. Mengelola sumber daya di kantornya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.pp. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Kepala Regional dan unit kerja yang terkait di Perusahaan. |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>qq. Mengawasi pelaksanaan pengamanan kirimanpos dan aset Perusahaan dalam lingkup unit kerjanya.</p> <p>rr. Memastikan kebijakan mutu dan keselamatan, kesehatan kerja dan lingkungan dilaksanakan secara efektif.</p> <p>ss. Memberikan pembinaan sumber daya manusia, melakukan <i>coaching</i> dan <i>counseling</i> kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan.</p> <p>tt. Mengorganisasi penilaian kinerja individu di unit kerjanya.</p> <p>uu. Mengkaji pelaksanaan pekerjaan dari aspek manajemen resiko.</p> <p>vv. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang berlaku.</p> <p>ww. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya.</p> <p>xx. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Regional.</p> <p>yy. Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi.</p> <p>zz. Menyimpan dan mangarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.</p> <p>åå. Melakukan monitoring dan evaluasi serta mengoordinasi <i>project invovasui</i> dan <i>improvement</i> bagi setiap bagian, sebagai upaya penurunan keluhan pelanggan dan pengendalian biaya perusahaan.</p> <p>ää. Mengawasi pelaksanaan pembinaan budaya mutu.</p> |
|--|--|

2. Manajer Pelayanan

| | |
|--|---|
| No | Fungsi dan uraian tugas (job discription) dan tanggung jawab. |
| <p>I.</p> <p>Fungsi.</p> <p>Bagian Pelayanan mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, jasa keuangan (<i>pospay, remittance</i>, 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.</p> <p>II.</p> <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab sebagai Fungsi Pelayanan</p> <p>a. Membuat uraian tugas (<i>job description</i>) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;</p> <p>b. 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;</p> <p>c. 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</p> | |

| | |
|--|--|
| | <p>rekening giro pos, dan bilyet giro pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan;</p> <ul style="list-style-type: none">d. 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;e. 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;f. Melaksanakan kegiatan filateli dalam rangka peningkatan pendapatan dan membangun komunitas filateli;g. Melakukan pengawasan struktur alamat pada kirimanpos yang diterima di loket sehingga memudahkan pengantaran pada penerima di kantor tujuan;h. Melakukan rekonsiliasi dengan bagian Keuangan dan bagian Akuntansi tentang data transaksi keuangan dan produksi harian toket penerimaan loket surat dan paket, jasa keuangan, serta penjualan prangko, benda pos: filateli dan meterai <i>postmart</i>, <i>e'commerce</i> serta benda pihak ketiga lainnya, setoran giro pos, pembayaran cek pos, dan penyaluran dana, serta membuat Berita Acara pencocokan transaksi antara web dengan pencatatan di Akuntansi;i. Mengorganisasikan dan melakukan pemeriksaan pelaksanaan proses pabean <i>outgoing</i> internasional di loket;j. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan (<i>customer service</i>) meliputi; penanganan keluhan pelanggan (<i>customer care</i>), 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; |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">k. Mengelola sarana informasi pelanggan untuk memberikan informasi layanan pelanggan, mengelola jejak lacak kiriman aplikasi I-Pos atau aplikasi yang ditetapkan Perusahaan, serta mengelola kegiatan survey kepuasan pelanggan;l. Memonitor dan mengatur tertib pelaksanaan pelayanan di loket meliputi antrian di ioket, kelancaran dan kenyamanan pelayanan di ioket, kepuasan pelayanan di loket;m. Melakukan proses penyelesaian klaim ganti rugi paket dan surat dengan harga tanggungan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan;n. Memastikan bahwa uang penerimaan transaksi layanan di loket telah disetorkan ke kasir sesuai dengan data transaksi yang sebenarnya;o. Melakukan pemeriksaan dan pencocokkan saldo hutang giro pos dan saldo hutang wesel pos dengan pembukuan akuntansi;p. Mengawasi penggunaan <i>password</i> untuk operasional layanan di loket dan mengendalikan serta memelihara <i>password</i> seluruh aplikasi Manajer Pelayanan sesuai peraturan yang berlaku;q. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan seluruh loket layanan termasuk pensiun dan pelaporan serta pertanggung jawaban pembayaran uang pensiun taspen dan asabri;r. Melakukan tertib administrasi dan menyimpan arsip naskah-naskah terkait di bagiannya di tempat yang aman tidak terjangkau oleh yang tidak berhak;s. Mengawasi penyerahan kirimanpos dari loket kepada SPP dengan <i>manifest serah</i>;t. Melaksanakan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan di bagiannya.u. Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;v. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;w. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu;x. Memelihara administrasi data dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan di bagiannya; |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>y. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait;</p> <p>z. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya dan Loker sesuai dengan SOP yang berlaku;</p> <p>aa. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya dan loket;</p> <p>bb. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos;</p> <p>cc. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.</p> |
|--|---|

3. Manajer Operasi

| | |
|------------|--|
| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>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.</p> |
| II. | <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> |

| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">a. Membuat uraian tugas (<i>job description</i>) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan;b. Melakukan pemeriksaan terhadap pemerangkoan surat, serta uji petik pelunasan bea paket dalam negeri yang diterima dari loket;c. Mengatur pelaksanaan kegiatan <i>pra posting</i>, <i>pick up service</i>, pos box untuk kiriman pos yang diterima dari loket;d. Mengawasi penyerahan kiriman pos dengan menggunakan buku serah;e. Menyusun <i>cut off time</i> tutupan pos dan pola operasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman, pendistribusian kiriman pos;f. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pemrosesan kiriman pos <i>outgoing</i> meliputi: pencocokkan item surat dan paket dengan adpis, sortir, tutupan/pengantongan surat dan paket, serta pengadministrasiannya;g. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan penerimaan dan pendistribusian kantung kiriman pos meliputi penerimaan kantung pos, pembukaan kantung kiriman pos, bongkar-muat, pengiriman kantung pos, proses serah terima kantung pos dengan buku serah, pembuatan R6/R7/CN38, dan pengadministrasiannya;h. Mengatur dan mengawasi penyerahan kantung kiriman pos atau item surat dan paket yang diterima untuk antaran lokal di wilayah kerjanya kepada bagian antaran dengan buku serah;i. Mengatur dan mengawasi proses pencacahan dan pelalubeaan/pabeaan kiriman pos internasional, dan pertanggung beanya serta pengadministrasiannya;j. Menindaklanjuti perbaikan system operasi pemrosesan surat;k. Membuat Berita Acara I-6/P-6 terhadap terjadinya Irregularitas surat dan paket incoming standard dan prioritas;l. Mengatur dan mengawasi pengambilan dan pendistribusian kantung kiriman pos termasuk kantung remise dari dan antar Kantorpos Cabangm. Mengelola kantung-kantung kosong sesuai dengan ketentuan perusahaan;n. Mengawasi penerimaan dan penyerahan kantung remise dan kantung BPM dengn menggunakan buku serah; |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">o. Membuat neraca dan laporan 1-10 terkait dengan kegiatan proses dan transportasi kiriman pos;p. Mengoordinasikan dan memonitor pelaksanaan inquiry atas pengaduan terhadap irregularitas kirimanpos domestik;q. Memberikan tanggapan penyelesaian terhadap berita acara P6/P6a;r. Mengawasi pengamanan kirimanpos termasuk kantung remise dan kepatuhan operasi serta cegah tanggal penyimpangan operasi;s. Mengusulkan beban ganti rugi dan tanggung jawab atas penyimpangan operasi kirimanpos;t. Menganalisis dan mengompilasi data penyimpangan operasi melalui sistem informasi irregularitas;u. Mengoordinasi proses pencatatan data statistik terkait dengan kirimanpos incoming dan outgoing serta data lainnya;v. Melaksanakan dan mengawasi kegiatan pra-antaran, meliputi, penerimaan kiriman pos di bagian antaran, penyortiran wilayah antaran sampai dengan sortir siap antaran, pembuatan Delivery Order (DO) antaran;w. Mengawasi pelaksanaan pengantaran kiriman pos agar dapat terantar dengan cepat, cepat dan aman;x. Mengoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pasca antaran yang meliputi; pengadministrasian Berita terima (BT), pengentrian BT pada 1-pos, pengarsipan BT, penyimpanan surat dan paket yang belum terantar, pemrosesan surat dan paket yang tidak terantar, pengadministrasian/pertanggungungan uang kiriman antara lain: bea lalu bea/bea bungkus ulang, dan kegiatan lain yang terkait dengan pekerjaan-pekerjaan pasca antaran;y. Melakukan pengaturan wilayah antaran dan jalan antaran, jam antaran, pola shifting antaran dan pola antaran bagi para pengantar;z. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan antaran paket dalam negeri dan pembuatan panggilan pp-14 untuk paket pos internasional, serta tertib administrasi dan penyimpanan naskah-naskah terkait dengan antarannya; |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">aa. Melaksanakan kegiatan pengelolaan PO Box dan mengawasi penyetoran uang sewa PO Boxbb. Melaksanakan pengawasan antaran meliputi: pengawasan sortir antaran, sortir jalan antaran, meja pengantar pengawasan jalan antaran, N-30, surat uji, pengawasan tas antaran, pengawasan atribut pengantar, uji coba surat gagal antaran;cc. Mengawasi tertib administrasi dan penyimpanan naskah-naskah terkait dengan pelaksanaan pekerjaan di Bagian Antaran;dd. Menyiapkan dan memberikan data antaran paket pos kepada manajer pelayanan untuk bahan informasi penanganan pengaduan/keluhan pelanggan;ee. Mengawasi penyetoran dan pertanggungungan uang bea lalu bea, uang pabean, bungkus ulang;ff. Mengelola arsip dan naskah antaran termasuk berita terima kiriman terbukukan;gg. Melaksanakan pengawasan melekat di bagiannya;hh. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;ii. Melakukan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI);jj. Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja antaran kepada atasan langsung dan unit kerja terkait;kk. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;ll. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya;mm. membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada kepala kantorpos;nn. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat di jangkau oleh yang tidak berhak; |
|--|--|

4. Manajer Dukungan Umum

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|-----|---|
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>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.</p> |
| II. | <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran di bagiannya; b. Membuat uraian tugas (<i>job description</i>) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja; c. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dinas, peralatan kerja, dan gedung kantor dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan batas kewenangannya; d. Melakukan tertib administrasi pengelolaan sarana, perlengkapan dan fasilitas kantor, aset, dan administrasi lainnya; e. Menjamin kecukupan persediaan barang tercetak berharga dan tidak berharga dengan melakukan permintaan barang serta melakukan pemeriksaan sisa barang; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">f. Menyediakan moda transportasi yang akan digunakan untuk angkutan pos;g. Mengawasi administrasi pembayaran tagihan angkutan pos dan melaksanakan pembayarannya yang menjadi kewenangannya;h. Melakukan inventarisasi sarana dan aset dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan;i. Mengatur pengeluaran operasional kendaraan bermotor dan mempertanggungjawabkan pengeluaran biaya sarana dan aset sesuai dengan peruntukannya dalam batas kewenangannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan;j. Mengawal dan mengkoordinasi penggunaan aplikasi sistem informasi manajemen yang ditetapkan Perusahaan untuk pengelolaan sarana dan aset serta kegiatan pendukung lainnya;k. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan sumber daya manusia dan sarana sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Perusahaan;l. Mengkoordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi antara lain; usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin dan penghargaan, pelatihan/<i>built in training</i>, cuti karyawan, pengisian sistem manajemen kinerja individu karyawan, dan lain-lain terkait dengan kepegawaian yang dalam kewenangannya sesuai dengan SOP yang berlaku;m. Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir karyawan;n. Berkoordinasi dengan SSC di Regional terkait dengan dukungan data-data <i>payroll</i>, administrasi karyawan, pituang karyawan, dan data lainnya;o. Menyusun jadwal kerja dinas hari libur karyawan;p. Mengatur tata kelola dan administrasi surat-menyurat;q. Melaksanakan kegiatan kesekretariaan dan umum lainnya untuk mendukung kegiatan operasional; |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">r. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan terkait dengan sarana dan aser serta melakukan pencocokan naskah/dokumen pembayaran dengan pembukuan akuntansi;s. Menggunakan aplikasi sistem informasi manajemen yang ditetapkan Perusahaan untuk pengelolaan sumber daya manusia dan sarana;t. Mengawasi tertib administrasi dan penyimpanan naskah-naskah terkait dengan pelaksanaan pekerjaan di bagiannya;u. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;v. Melakukan pengisian sistem manajemen kinerja individu;w. Menyusun dan menyampaikan laporan terkait kepada atasan langsung dan unit kerja terkait;x. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya sesuai dengan SOP yang berlaku;y. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja dibawahnya'z. Membuat laporan hasil pengawasan melekat erta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos;aa. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengwasan melekat di tempat yang aan dan tidak dapat di jangkau oleh yang tidak berhak. |
|--|--|

5. Manajer Akuntansi Dan Pengawasan Unit Pelayanan Luar

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|------------|---|
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>Bagian Akuntansi dan Pengawasan Unit Pelayanan Luar mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan akuntansi, mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya, pengelolaan dan pengembangan agenpos serta titik layanan lainnya di Unit Pelaksanan Teknis untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan Perusahaan.</p> |
| II. | <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya; b. Membuat uraian tugas (<i>job description</i>) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja; c. Memimpin dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagiannya; d. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan akuntansi sesuai dengan ketentuan Perusahaan; e. Melakukan proses pembukuan dan penyusunan laporan keuangan di Unit Pelaksana Teknis dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; f. Meyakinkan bahwa pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan du Unit Pelaksanaan Teknis dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan dokumen sumbernya; g. Menyusun laporan akuntansi Unit Pelaksana Teknis serta mengirimkannya ke Regional dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan Perusahaan; |

- h. Melakukan pemeriksaan terhadap saldo-saldo pada penjelasan saldo akhir dan melakukan pencocokan dengan dokumen sumbernya;
- i. Menyimpan dokumen sumber dan pembukuan akuntansi di tempat yang aman dan tertib;
- j. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya, agenpos, dan titik layanan lainnya meliputi kegiatan pencocokan transaksi penerimaan dan pengeluaran uang antara daftar pertanggung N2 dengan dokumen sumber dan bukti pendukung lainnya serta melakukan verifikasi terhadap kebenaran transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
- k. Melakukan perhitungan kebutuhan uang kas yang ditahan untuk likuiditas di Kantorpos Cabang dan memenuhi kebutuhan uang tunai sesuai dengan surat pembayarannya serta melakukan pengosongan kas terhadap penahanan uang tunau yang tidak wajar, berkoordinasi dengan bagian Keuangan dan BPM;
- l. Memenuhi permintaan BPM, benda pihak ketiga lainnya, dan register berharga sesuai dengan kebutuhan dan peruntukannya;
- m. Melakukan pemeriksaan saldo uang kas, uang yang ditahan, sisa persediaan BPM di Kantorpos Cabang, Unit MPS/PKD dan titik layanan lainnya dengan menggunakan C3 dan C6 atau sarana pengawasan lainnya;
- n. Mengorganisasikan, mengendalikan pengelolaan dan pengembangan agepos;
- o. Menyimpan dan mengarsipkan dengan tertib dan teratur pertinggal resi, naskah berharga lainnya di tempat yang aman;
- p. Mencatat data produksi, pendapatan, dan pengeluaran Kantorpos Cabang, unit MPS/PKD, agenpos dan titik layanan lainnya serta membuat laporan yang dibutuhkan;
- q. Mendata/mengadministrasi: nama, alamat, lokasi, kinerja dan informasi lainnya tentang *outlet* Kemitraan (agenpos) serta mengelola laporan kinerja sesuai kebutuhan Perusahaan;

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">r. Melakukan pembinaan usaha dengan melakukan kunjungan, motivasi, dialog dan <i>update</i> informasi serta meneruskan media informasi/promosi ke agenpos;s. Membantu Kepala Kantorpos mengawasi proses standarisasi, pengendalian tampilan fisik dan evaluasi terhadap <i>performance</i>/tampilan <i>outlet</i> kemitraan;t. Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;u. Melaksanakan pengisian sisten manajemen kinerja individu;v. Melakukan <i>coaching</i> dan <i>counseling</i> terhadap karyawan di lingkungan kerjanya;w. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait;x. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja dibawahnya sesuai dengan SOP yang berlaku;y. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya;z. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos;aa. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak. |
|--|

6. Manajer Keuangan & BPM

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|-----|---|
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>Bagian Keuangan dan BPM mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan, bendapros, prangko, benda filateli, benda meterai, dan benda pihak ketiga lainnya.</p> <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> |
| II. | <ol style="list-style-type: none"> a. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya; b. Membuat uraian tugas (<i>job description</i>) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja; c. Mengkoordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian uangan dan BPM; d. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan BPM sesuai dengan ketentuan perusahaan; e. Melaksanakan fungsi kasir untuk kebutuhan uang dalam pelaksanaan operasional; f. Melakukan fungsi treasury dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir; g. Melakukan pencocokkan pencatatan transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya; h. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan kebenaran transaksi biaya, kwitansi, Surat Perintah Bayar beserta kelengkapannya sedemikian rupa sehingga akurat dan dapat dipertanggung jawabkan serta mengadministrasikan naskah dan arsipnya dengan baik dan aman; i. Melakukan pencatatan Melaetoran uang dari kasir di dalam buku anasir kas; j. Mengatur <i>cash flow</i> di Kantor Pos untuk pemenuhan kebutuhan kas untuk operasional Perusahaan, dan penahanan uang kas serta transfer uang ke |

| | |
|--|--|
| | <p>rekening Perusahaan sesuai dengan ketentuan pagu kas yang ditetapkan Perusahaan;</p> <p>k. Melakukan pengawasan terhadap uang kas yang ditahan di kantor pos cabang dan berkoordinasi dengan bagian Pengawasan Pelayanan Luar;</p> <p>l. pengelolaan persediaan benda pos, prangko, filateli, benda meterai dan benda pihak ketiga lainnya meliputi: pencocokkan penerimaan BPM dari Kantor Pusat atau Kantorpos lain dengan daftar pengantar/pertanggung jawaban BPM, pencatatan pada buku persediaan BPM, tertib administrasi pertanggung jawaban BPM;</p> <p>m. Melakukan pemenuhan permintaan BPM, filateli, konsinyasi untuk penjualan diloket, kantorpos dan titik layanan lainnya sesuai ketentuan Perusahaan;</p> <p>n. Membuat perhitungan kebutuhan BPM untuk keperluan penjualan di Kantorpos;</p> <p>o. Membuat laporan terkait dengan pengelolaan keuangan dan BPM, serta mengirimkannya kepada Kantor Regional dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan Perusahaan;</p> <p>p. Menyiapkan dan membuat nota/fnvo/ce tagihan piutang pendapatan atas transaksi piutang pendapatan berdasarkan jurnal atau neraca setelah dicocokkan dengan pembukuan akuntansi;</p> <p>q. Menyiapkan dan menyerahkan kantung uang remise kepada Manajer Proses,Transportasi dan Antaran dengan buku serah;</p> <p>r. Menerima kantung uang remise dengan buku serah dan mencocokkan jumlahnya dengan daftar N1;</p> <p>s. Menyimpan uang kas, cek, surat berharga lainnya, BPM, dan dokumen sumber lainnya di tempat yang aman;</p> <p>t. Melakukan pengawasan proses pembayaran pensiun, kredit pensiun, pertanggung jawaban keuangan, pelaporan, dan tertib administrasinya serta pemeriksaan sisa uang pensiun sesuai dengan ketentuan Perusahaan;</p> <p>u. Melaksanakan pengelolaan pajak Perusahaan;</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">v. Menggunakan aplikasi sistem informasi manajemen yang ditetapkan Perusahaan untuk pengelolaan keuangan dan BPM;w. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugasnya;x. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI);y. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait;z. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya sesuai dengan SOP yang berlaku;aa. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya;bb. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkan kepada kepala kantorpos;cc. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman, dan tidak dapat di jangkau oleh yang tidak berhak; |
|--|--|

7. Manajer Penjualan

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|----|--|
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>Bagian Penjualan mempunyai fungsi mengelola dan mengendalikan kegiatan penjualan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan di Kantorpos kepada pelanggan dan bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan yang ditetapkan Perusahaan serta melakukan pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar untuk meningkatkan penjualan sehingga target dapat dicapai secara maksimal dengan biaya seefisien mungkin, mengelola, melaksanakan dan mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantorpos dan <i>account executive</i>.</p> <p>II. Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat uraian tugas (<i>job description</i>) dibagiannya sesuai kebijakan dan SOP yang berlaku sebagai Pedoman Kerja; b. Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di Kantorpos; c. Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, mempertahankan dan memelihara pelanggan. d. Menyusun dan mengalokasikan target penjualan serta mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh <i>account executive</i> di Kantorpos; e. Melakukan dan membanun komunikasi secara intensif kepada pelanggan; f. Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaannya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">g. Melaksanakan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan, dan <i>prospecting</i> calon pelanggan baru;h. Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan terhadap target yang ditetapkan;i. Melaksanakan dan mengendalikan aplikasi <i>sales force</i>;j. Melaksanakan dan mengendalikan tertib administrasi pituang, penagihan pituang dan penyelesaian pituang pendapatan serta rekonsiliasi dengan bagian akuntansi;k. Mengoordinasi pelaksanaan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh <i>account executive</i> di Kantorpos;l. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas;m. Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja penjualan secara periodik;n. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu;o. Membuat laporan penjualan lainnya termasuk laporan pituang pendapatan ke Regional;p. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya sesuai dengan SOP yang berlaku;q. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya;r. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos;s. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak. |
|--|---|

8. Manajer Teknologi Informasi

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|--|--|
| <p>I.</p> <p>Fungsi.</p> <p>Bagian Solusi Teknologi Informasi berfungsi mengendalikan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional di Kantorpos tempat kedudukan dan Kantorpos <i>inbound</i> teknologi informasi yang ditetapkan Perusahaan.</p> <p>II.</p> <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> <p>a. Menyusun dan merencanakan program kerja serta anggaran biaya di bagiannya;</p> <p>b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja;</p> <p>c. Mengkoordinir dan mengatur proses pelaksanaan pekerjaan di Bagian Teknologi Informasi di Kantorpos;</p> <p>d. Mempertanggungkan dan mengadministrasikan pengeluaran biaya teknologi (<i>Financial Management</i>);</p> <p>e. Mengelola pemenuhan kebutuhan Unit Pelaksana Teknis terkait dengan layanan teknologi informasi (<i>Demand Management</i>);</p> <p>f. Mengelola tingkat layanan teknologi informasi (<i>Service Level Management</i>);</p> <p>g. Mengelola ketersediaan layanan teknologi informasi (<i>Avaibility Management</i>);</p> | |

- h. Mengelola kesinambungan layanan teknologi informasi (*Service Continuity Management*);
- i. Mengelola pencatatan konfigurasi sistem layanan teknologi informasi serta tata cara perubahan konfigurasi yang diperlukan (*Configuration Management*);
- j. Mengelola proses pengumpulan, menganalisis, menyimpan, dan berbagi ilmu pengetahuan di Unit Pelaksana Teknis (*Knowledge Management*)
- k. Mengelola Fungsi Layanan untuk penerimaan laporan insiden, gangguan, keluhan, dan permintaan layanan teknologi informasi (*Service Desk/Helpdesk*);
- l. Mengelola proses yang memonitor seluruh kejadian agar operasi berjalan normal dan juga mendeteksi dan mengeskalisasi kondisi (*Event Management*)
- m. Mengelola insiden layanan teknologi informasi yang berupa penerimaan laporan insiden, penanganan insiden, eskalasi, dan pelaporan insiden layanan teknologi informasi (*Incident Management*) yang meliputi aktivitas :
 - 1) Memonitor status tiket insiden yang masuk;
 - 2) Memastikan bahwa insiden yang telah *submit* telah *assign* kepada karyawan yang bertugas;
 - 3) Melakukan *assign incident*;
 - 4) Memastikan bahwa insiden telah diselesaikan;
 - 5) Memastikan bahwa waktu penyelesaian masih sesuai dengan OLA yang disepakati;
 - 6) Melakukan eskalasi insiden ke Regional apabila dibutuhkan;
 - 7) Melakukan *approval* eskalasi ke Regional.
- n. Mengelola permasalahan layanan teknologi informasi yang berupa identifikasi masalah dari mulai laporan insiden, penyelesaian masalah, eskalasi permasalahan dan pelaporan permasalahan layanan teknologi informasi (*Problem Management*);
- o. Mengelola pemenuhan permintaan layanan teknologi informasi (*Request Fulfilment*) yang meliputi aktivitas :

- 1) Memonitor status *service request* yang sudah *disubmit*;
 - 2) Memastikan bahwa *service request* yang telah *disubmit* telah *diassign* kepada karyawan yang bertugas;
 - 3) Melakukan *assign service request*;
 - 4) Memastikan bahwa *service request* telah dipenuhi.
 - 5) Memastikan bahwa waktu pemenuhan permintaan layanan masih sesuai dengan OLA yang disepakati;
 - 6) Melakukan *approval* eskalasi ke Regional.
- p. Mengelola proses pemberian akses kepada pengguna yang berwenang untuk mengakses layanan teknologi informasi (*Access Management*);
- q. Mencatat versi aplikasi, menyimpan *installer/patch*, dan mendistribusikan aplikasi yang beroperasi (*Release and Deploy Management*);
- r. Membuat laporan kinerja aplikasi dan laporan pengeluaran biaya teknologi ke Regional.
- s. Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- t. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI);
- u. Melakukan *coaching* dan *counseling* terhadap karyawan di lingkungan kerjanya;
- v. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada Manajer Teknologi Informasi Regional
- w. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- x. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja bawahannya;
- y. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Manajer Teknologi Informasi Regional;
- z. Menyimpan dan mengarsipkan hasil pengawasan melekat di tempat yang aman dan tidak dapat dijangkau oleh yang tidak berhak.

9. Manajer Audit, Mutu Dan Keselamatan, Kesehatan Kerja Dan Lingkungan

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|-----|---|
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>Bagian Audit, Mutu dan K3L mempunyai fungsi melaksanakan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di Kantorpos dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku dan pengukuran standar mutu dan K3L (Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan) sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan serta perencanaan perbaikan proses bisnis di Kantorpos.</p> <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> |
| II. | <ol style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Pos; b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja; c. Menyusun jadwal kegiatan pemeriksaan periodik, objek, dan materi pemeriksaan agar tercapai pelaksanaan pekerjaan di Kantorpos dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang berlaku; d. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya agar terhindar dari <i>fraud</i> atau penyimpangan dari SOP yang berlaku; e. Membuat hasil pemeriksaan periodik dan rutin dalam buku pemeriksaan tersendiri serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos; f. Melakukan pemeriksaan khusus terhadap kecurangan yang terjadi bersama Kepala Kantorpos; g. Mengoordinasi dan memonitor pelaksanaan <i>inquiry</i> atas pengaduan terhadap <i>irregularitas</i> kirimanpos domestik; |

- h. Memberikan tanggapan penyelesaian terhadap berita acara P6/P6a;
- i. Mengawasi pengamanan kirimanpos juga kantung *remise* dan kepatuhan operasi serta cegah tangkal penyimpangan operasi termasuk mengawasi kepatuhan dan cegah tangkal penyimpangan operasional layanan jasa keuangan;
- j. Mengusulkan beban ganti rugi dan tanggung jawab atas penyimpangan operasi kirimanpos;
- k. Menganalisis dan menompilasi data penyimpangan operasi melalui sistem informasi *irregularitas*;
- l. Melakukan fungsi evaluasi dan *monitoring* serta mengkoordinasi *project inovasi* dan *improvement* bagi setiap unit kerja sebagai upaya penurunan keluhan pelanggan dan pengendalian biaya Perusahaan;
- m. Mengkoordinasi tim-tim perbaikan mutu yang ada;
- n. Melaksanakan kebijakan mutu dan K3L (Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan) dilaksanakan secara efektif;
- o. Melakukan pengendalian dokumen kerja dan catatan untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan manajemen mutu dan K3L (Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan);
- p. Mengkoordinasi proses pencatatan data statistik terkait dengan kirimanpos *incoming* dan *outgoing* serta data lainnya;
- q. Mengawasi pelaksanaan tertib administrasi dan penyimpanan arsip-arsip;
- r. Mengkoordinasi dan mengompilasi temuan dan perbaikan terhadap hasil pemeriksaan rutin Perwakilan SPI dalam lingkup tanggung jawabnya;
- s. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan melekat, objek, dan materi pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya sesuai dengan SOP yang berlaku;
- t. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua unit kerja di bawahnya;
- u. Membuat laporan hasil pengawasan melekat serta melaporkannya kepada Kepala Kantorpos;

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> v. Melaksanakan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas; w. Melakukan pengisian sistem manajemen kerja individu; x. Membuat dan menyampaikan laporan terkait kepada Kepala Kantorpos, Regional, dan Kantor Pusat. |
|--|--|

10. Kepala Kantor Pos Cabang

| No | Fungsi dan Uraian Tugas (Job Discription) dan Tanggung Jawab. |
|-----|---|
| I. | <p>Fungsi.</p> <p>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.</p> <p>Uraian Tugas dan tanggung Jawab</p> |
| II. | <ul style="list-style-type: none"> a. Membuat uraian tugas (<i>job description</i>) di Kantorpos Cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja; b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di Kantorpos Cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan Perusahaan; c. Melakukan penerirriaan transaksi layanan paket, keagenan, BPM dan benda filateli, pelayanan jasa surat, jasa keuangan, tabungan, giro dan |

| | |
|--|---|
| | <p>penyaluran dana, pembayaran pensiun, pembayaran wesel pos dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan Perusahaan;</p> <ul style="list-style-type: none">d. Mempertanggungkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di Kantorpos Cabang pada daftar pertanggungangan N2;e. Melakukan permintaan benda pos, meterai, prangko dan benda filateli, serta benda pihak ketiga lainnya dengan menggunakan daftar permintaan N2a;f. Melakukan tutupan surat dan paket yang akan dikirimkan ke Kantorpos yang bertalian setiap hari sesuai dengan jadwal tutupan yang telah ditetapkan Kantorpos;g. Mencocokkan uang hasil penerimaan dan pembayaran transaksi keuangan di Kantorpos Cabang dengan naskah dan dokumen sumber yang bertalian, sisa uang pembayaran pensiun dengan carik pensiun, serta mengirimkan uang remise dalam kantung remise ke Kantorpos dalam kesempatan pertama dan angkutan yang aman;h. Mengirimkan naskah pertanggungangan keuangan, dokumen sumber, resi-resi transaksi, bersamaan dengan kirimanpos di dalam kantung pos ke Kantorpor;i. Membuka kantung pos yang diterima dari Kantorpos di hadapan saksi, dan melakukan pemeriksaan dan pencocokkan uang dan BPM yang diterima serta naskah-naskah yang bertalian;j. Mengawasi pelaksanaan antaran surat dan paket yang dilakukan oleh pengantar pos di Kantorpos Cabang serta pemeriksaan terhadap sisa antaran;k. Mengembalikan kiriman pos yang tak terantar atau kiriman buntu dan naskah-naskah terkait ke Kantorpos;l. Menindaklanjuti keluhan pelanggan terhadap pelayanan di Kantorpos Cabang, berkoordinasi dengan Kantorpos Pemeriksa yang bertalian;m. Melakukan penahanan uang tunai di Kantorpos Cabang sesuai dengan surat pembayarannya, dan bila tidak diperlukan agar segera mengirimkan atau mentransfer uang tersebut ke rekening jabatan Kepala Kantorpos;n. Menyimpan barang cetak berharga, uang tunai, naskah-naskah berharga lainnya di tempat yang aman |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">o. Memelihara aset Perusahaan, dan menjaga keamanan serta ketertiban di Kantorpos Cabang;p. Melaksanakan tertib administrasi pertanggung jawaban penerimaan dan pengeluaran keuangan di Kpc sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan;q. Menyerahkan dan menerima kiriman pos termasuk kantung uang <i>remise</i> ke dan dari petugas dengan menggunakan buku serah;r. Membuat dan menyampaikan laporan terkait kepada Kantor Pos; |
|--|--|

1.5 Lokasi Perusahaan

Profil perusahaan Kantor Pos Padangsidimpuan, provinsi Sumatra Utara adalah sebagai berikut :

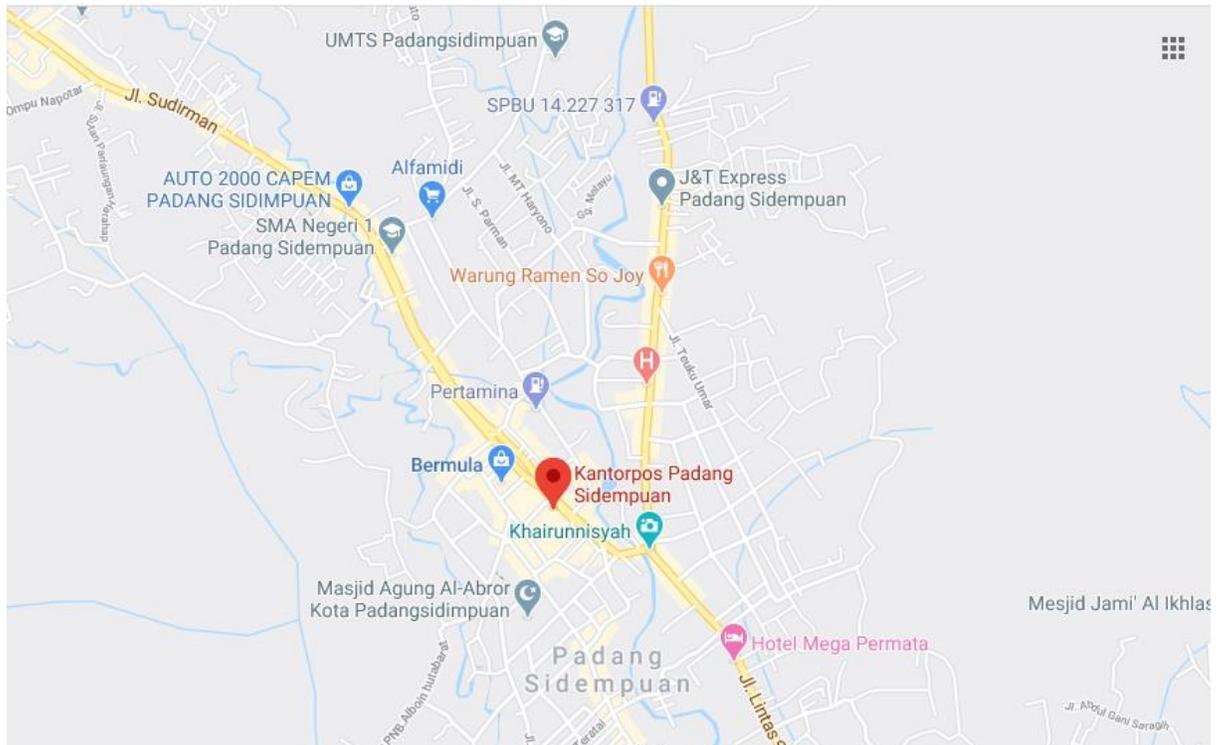
Nama Perusahaan : Kantor Pos Padangsidimpuan

Alamat : Jl. Merdeka No.5, Katin, Padangsidimpuan Utara, Kota Padang Sidempuan, Sumatera Utara 22719

Kota : Padangsidimpuan

Provinsi : Sumatra Utara

Telpon : (0634) 22719



Gambar 2. Alamat Kantor Pos Padangsidimpuan