BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero)

Sejarah perkembangan PT. Pos Indonesia erat hubungannya dengan sejarah Indonesia yang telah melalui beberapa zaman, yaitu zaman Kerajaan, zaman penjajahan Belanda, zaman penjajahan Jepang, serta zaman Kemerdekaan Indonesia.

UNIKOM PERPUSTAKAAN TEKNIS

Zaman Kerajaan

Komunikasi secara tertulis dalam bentuk surat walaupun hanya terbatas dilinkungan kalangan pendeta dan istana raja-raja telah berkembang di Indonesia sejak zaman Kerajaan Mulawarman, Sriwijaya, Tarumanegara dan Majapahit.

Pada waktu itu surat/berita ditulis diatas daun '**tal**' atau daun pohon siwalan yang disebut 'rontal'. Komunikasi pada saat itu bukan hanya terbatas pada hubungan dalam negeri, melainkan sudah meluas dengan negara-negara tetangga antara lain dengan Syangka (Siam/Thailand), Harutma (Birma/Myanmar) dan lain-lain. Walaupun komunikasi berjalan baik, namun ada perantara khusus untuk pertukaran berita tersebut dan belum adanya lembaga-lembaga tertentu.

Zaman Penjajaha Belanda

Kedatangan bangsa Belanda ke Indonesia yang ditandai dengan adanya 4 (empat) buah kapal dibawah pimpinan Cornelis de Howtmen Tahun 1656 yang

membawa surat-surat untuk para Raja Banten dan Batavia, yang merupakan awal terbentuknya surat menyurat antara bangsa Belanda-Indonesia.

Kantor Pos pertama yang didirikan di Indonesia adalah di Jakarta pada Tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal GW Van Whoff bersama dengan ditemukannya Telegraf dan Telepon yang disingkat PTT. Pada Tahun 1764 Dinas Pos sebagai jawatan berada dibawah pengawasan *Directure Producten en Civile Magazine*. Tahun 1875 Dinas Pos disatukan dengan Dinas Telegraf dan disebut *Pos en telegrafis*. Sejak tahun 1884 jawatan telepon disatukan sehingga mulai tahun 1906 disebut dengan *Post Telegraf en Telepondients* (PTT). Pada tahun 1922 Kantor Pusat PTT yang semula di Wel Hevreden (Gambir-Jakarta) pindah ke Gedung Bungerlijke Openbare Werken (BOW) yang saat ini lebih dikenal dengan Dinas Pekerjaan Umum di Bandung.

Zaman Penjajahan Jepang

Pada masa pemerintahan Jepang tidak terjadi perkembangan dibidang Pos, karena pada waktu itu pemerintah Jepang akan masuk Hindi Belanda. Beberapa RBC BTX diungsikan kekantor pusat Bandung. RBC BTX (alat komunikasi) yang belum sempat dirusak itu langsung dikuasai dan dipergunakan oleh Jepang. Dalam organisasinya diadakan perubahan administrasi keuangan dipegang oleh Maskapai Kokuasai. Pada Tanggal 14 Agustus 1945 Jepang menyerah tanpa syarat kepaada Sekutu dan pada Tanggal 17 Agustus 1945 merupakan kemerdekaan RI. pada masa kekuasaan Jepang inilah PTT dibagi menjadi tiga bagian, yaitu PTT Sumatera, PTT Jawa dan PTT Sulawesi.

Zaman Kemerdekaan Indonesia

Sejak Tanggal 17 Agustus 1945 di Proklamasikan, namun penyerahan jawatan PTT dari tangan Jepang ke tangan Pemerintah Republik Indonesia ternyata tidak berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu pada Tanggal 27 September 1945 pemuda yang tergabung dalam Angkatan Muda PTT dengan gagah berani merebut kekuasaan sebagai Hari Bhakti Parpostel. Sebagai kepala jawatan PTT yang pertama adalah Mas Soeharto didampingi oleh R. Pijar sebagi wakilnya.

Kemudian perkembangan selanjutnya, jawatan PTT sebagai Perusahaan Negara yang bersumber pada IBW (Indische Bedrijven Wet) dinyatakan telah memenuhi syarat untuk dijadikan Perusahaan Negara sesuai dengan PP Pengganti UU No. 19 Tahun 1966, yang menyatakan bahwa semua perusahaan yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara maupun karena nasionalisasi berdasarkan UU No. 8 Tahun 1928 menjadi Perusahaan Negara.

Untuk perkembangan tersebut keluarlah PP No. 240 Tahun 1965 untuk menggantikan PP No. 240 Tahun 1965 dinyatakan PN Postel di pisah menjadi PN Telekomunikasi dengan PN Pos dan Giro yang masing-masing diatur dalam PP yang berada dimana PN Telekomunikasi diatas dengan PP No. 30 Tahun 1965 dan PN Pos dan Giro dengan PP No. 25 Tahun 1965.

Selanjutnya, sesuai dengan UU No. 9 Tahun 1969 yang menetapkan status, maka status BUMN menjadi perusahaan jawatan, perusahaan Pos dan Giro berdasarkan PP No. 9 Tahun 1978. dengan PP No. 3 Tahun 1983 ditetapkan Tata Cara Pengawasan dan Pembinaan Perusahaan Jawatan, Perusahaan Umum,

Perusahaan Persero. Untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan tersebut, PP No. 9 Tahun 19778 yang mengatur tentang Perum Pos dan Giro diganti dengan PP No. 24 Tahun 1984, dan berdasarkan PP No. 5 tahun 1995 Tanggal 27 Februari 1995 Prum Pos dan Giro berubah status menjadi PT. Pos Indonesia (Persero), sejak tanggal 20 Juni 1995 dengan akta notaris Soetjipto, SH No. 117.

2.1.1 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

1. Visi Perusahaan

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah penyedia jasa pos bernilai tinggi dengan daya saing global, yang senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia, yang peduli terhadap linkungan, dikelola oleh sumber daya manusia yang profesional, sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis sehat.

2. Misi Perusahaan

- Mengelola perusahaan sesuai dengan prinsip bisnis yang sehat dengan didukung oleh teknologi tepat guna dan sumber daya profesional.
- Menyediakan layanan komunikasi, logistik, transaksi keuangan dan layanan pos lainnya yang memiliki nilai tambah tinggi bagi kepuasan pelanggan.
- Mengembangkan usaha yang memiliki daya saing kuat, baik di pasar domestic maupun di pasar global.

- Memberikan pelayanan untuk kemanfaatan umum yang menjangkau seluruh pelosok tanah air dengan perlakuan yang sama guna memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antar bangsa.

2.1.2 Strategi Umum dan Strategi Pokok PT. Pos Indonesia (Persero)

1. Strategi Umum

Membangun citra perusahaan melalui peningkatan kualitas layanan, marketing public relation yang terarah, manajemen kerja yang efektif dan implementasi prinsip Good Corporate Governance (GCG).

2. Strategi Pokok

Sebagai strategi pokok perusahaan, telah disusun dengan mengacu pada potensi dan sumber daya yang dimiliki, serta diarahkan untuk memberikan hasil terbaik kepada tanah air Indonesia. Strategi pokok perusahaan ini kemudian dikenal dengan nama "Catur Sukses Sapta Pedoman" (CSSP) yang terdiri dari:

a. 2 (dua) unsur modal, yaitu kerjasama dan kesisteman
b. 2 (dua) unsur strategi perusahaan, yaitu pembinaan SDM dan peningkatan mutu pelayanan
c. 3 (tiga) unsur sasaran pokok, yaitu kepuasan pelanggan, komitmen terhadap pelayanan umum dan hasil terbaik

Sebelumnya ketiga hal tersebut menjadi pedoman sekaligus inspirasi bagi seluruh jajaran perusahaan dalam melaksanakan program kerjanya dengan tujuan

untuk memperoleh 4 (empat) sukses yaitu, Sukses Manajemen, Sukses Pelayanan, Sukses Penigkatanan Kualitas SDM dan Sukses Kaderisasi.

2.2 Struktur Organisasi Kp/SGG Bandung 40000

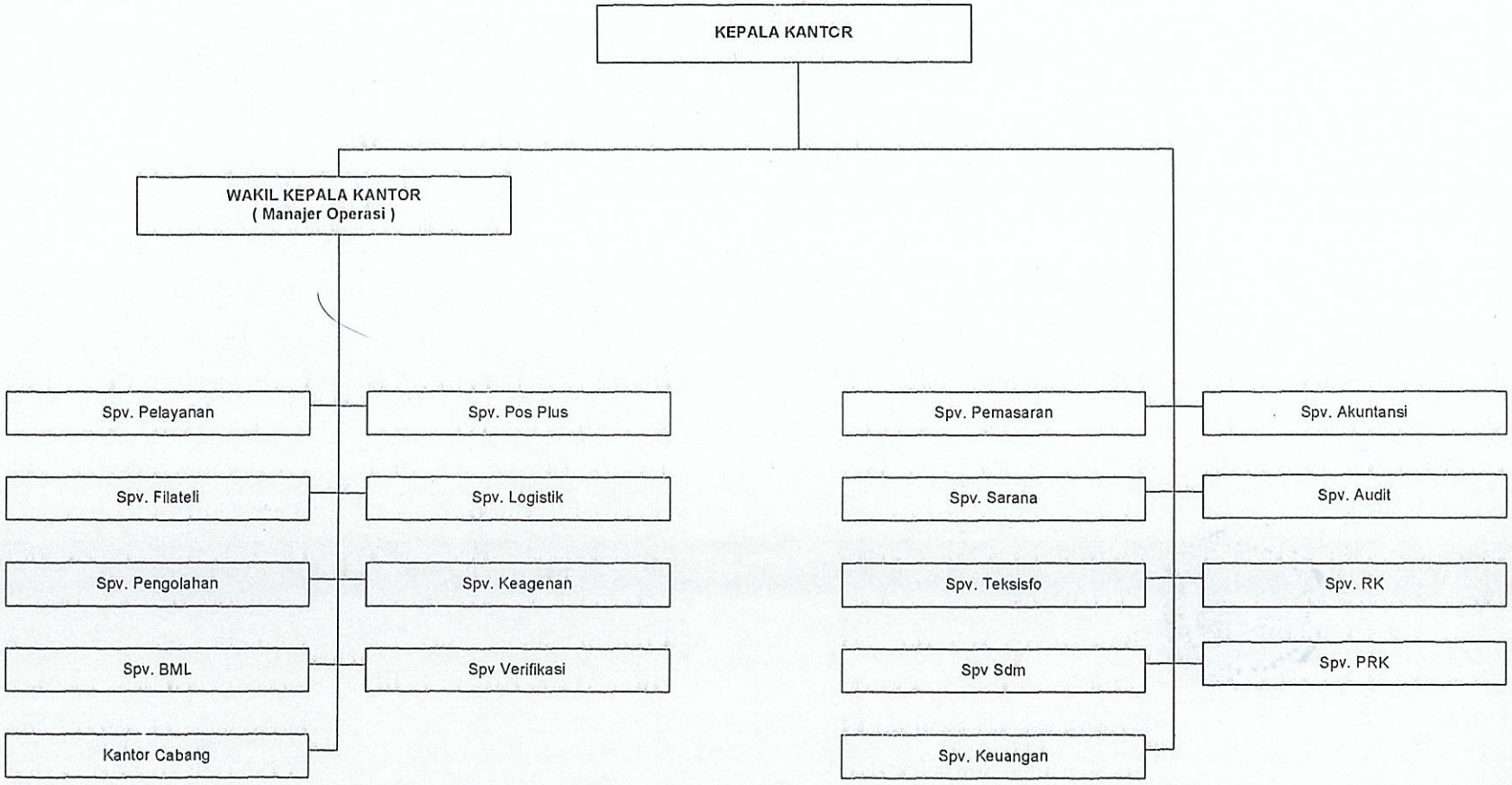
Kata "Organisasi" mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, atau perwakilan pemerintahan. Pengertian kedua berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai cara dalam mana kegiatan organisasi di alokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Menurut Prof. Dr. Mr. S. Prajudi Atmosudirdjo, organisasi adalah "Struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu.

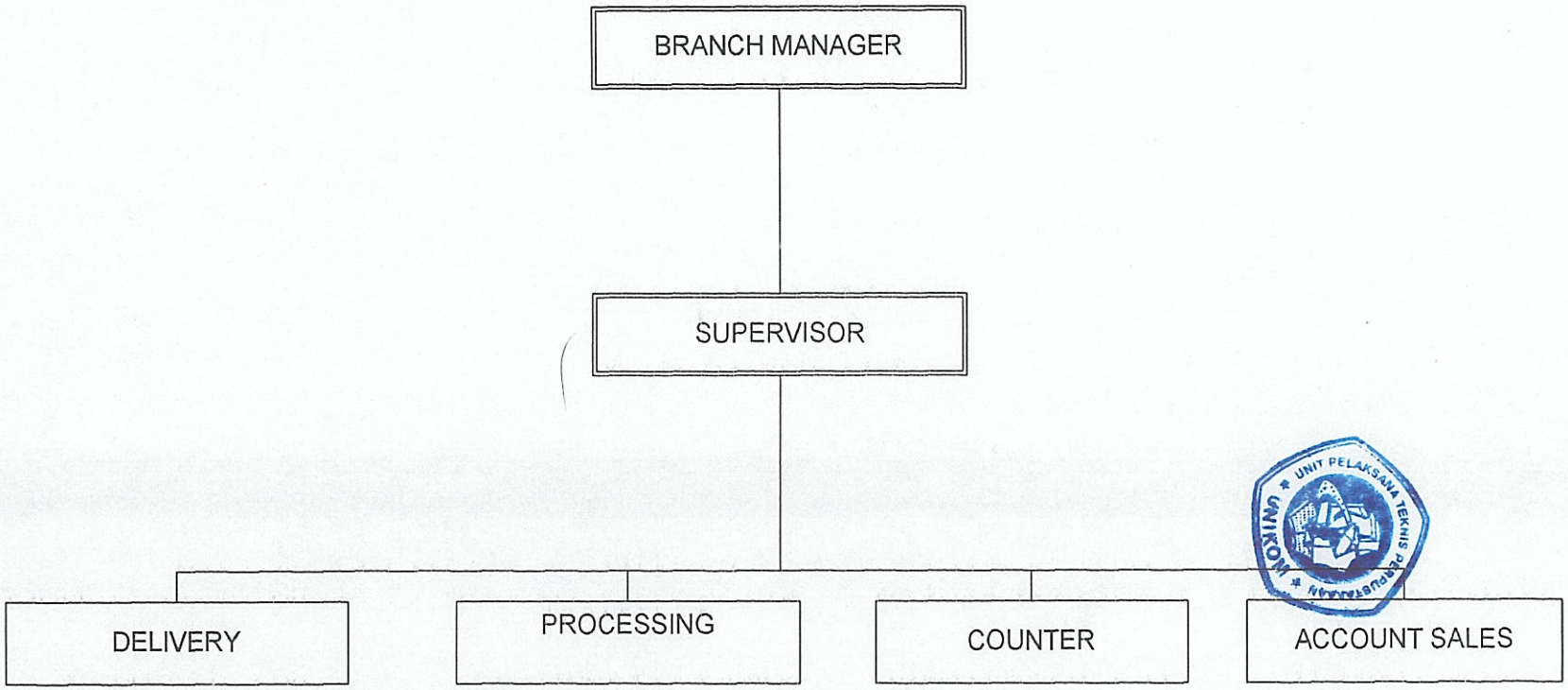
Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal pengelolaan organisasi. Struktur organisasi menunjukan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi ,bagan-bagan atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukan kedudukan, tugas wewenang dan penanggung jawab yang berbeda-beda dalam organisasi.

Disini penulis akan menjelaskan suatu struktur organisasi Pos Express yang ada pada PT. Pos Indonesia SGG Bandung 40000.

Gb 2.1 STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR POS SGG BANDUNG 40000



Gb 2.2 STRUKTUR ORGANISASI
POS EXPRESS BRANCH BANDUNG 40000



UNIKOM * UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN *

2.3 Deskripsi Jabatan

Berikut adalah tugas pokok, tanggung jawab, wewenang dan uraian jabatan dari organisasi Pos Express Branch Office Bandung:

JABATAN : SUPERVISOR LAYANAN

MELAPOR KEPADA : BRANCH MANAGER

BAWAHAN LANGSUNG : 1. ACCOUNT SALES

2. SERVICES COUNTER / LOKET

3. SERVICES COURIER / PENGANTAR

4. STAF PROSES

I. Tugas Pokok

Mengelola kegiatan layanan bisnis Pos Express

II. Tanggung Jawab

- Peningkatan kualitas layanan bisnis Pos Express
- Kelancaran kgiatan layanan bisnis Pos Express
- Kebenaran neraca dan laporan keuangan layanan Pos Express
- Kelengkapan dokumen sumber
- Tertib administrasi dan kearsipan

III. Wewenang

- Pembenahan loket siap layan
- Merealokasikan loket bisnis
- Penanganan customer service dan customer handling

IV. Uraian Jabatan

- Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan layanan bisnis Pos Express
- Mengawasi kesiapan SDM dalam melaksanakan layanan bisnis Pos Express
- Mengawasi kesiapan dan ketersediaan sarana layanan bisnis Pos Express
- Mengawasi sikap dan perilaku SDM loket layanan, proses dan pengantar dalam memberikan pelayanan
- Meningkatkan kualitas pelayanan melalui internal training
- Memeriksa kebenaran naskah-naskah pertanggungan keuangan layanan
- Mengawasi penyelesaian surat menyurat dan laporan
- Melaksanakan tertib administrasi

JABATAN : PROCESSING

MELAPOR KEPADA : 1. SUPERVISOR PROSES / LAYANAN

2. BRANCH MANAGER

I. Tugas Pokok

Melaksanakan kegiatan pengolahan penerimaan dan pengiriman kiriman Pos Express sesuai dengan ketentuan yang berlaku

II. Tanggung Jawab

- Kelancaran kegiatan pengolahan penerimaan dan pengiriman kiriman Pos Express
- Pembuatan adpis kiriman dan kebenaran isi adpis dengan jumlah kiriman
- Melakukan pengantongan kiriman sesuai dengan kantor tujuan
- Pembuatan Daftar Pengantar Kiriman sesuai dengan kantor tujuan dan melakukan serah terima dengan pihak angkutan
- Tertib administrasi dan kearsipan

III. Wewenang

Penanganan pengolahan penerimaan dan pengiriman kiriman Pos Express sesuai dengan ketentuan yang berlaku

IV. Uraian Jabatan

- Mencocokan jumlah kantong kiriman Pos Express dengan Daftar Pengantar Kiriman / R7
- Memeriksa kondisi kantong kiriman yang diterima
- Entry data / scan label kantong kedalam Aplikasi Traffic Pos Express
- Membuka kantong kiriman, memeriksa kondisi kiriman dan mecocokan jumlah kiriman dengan adpisnya
- Entry data / scan item kiriman Pos Express ke dalam aplikasi antaran
- Menyortir kiriman per wilayah antar / per pengantar
- Membuat Delivery Order per wilayah antar / per pengantar

- Menyerahkan Delivery Order beserta kirimannya kepada pengantar, diketahui oleh supervisor
- Menerima berita terima kiriman / Resi Barcode dari pengantar untuk dilakukan Entry Status pada aplikasi antaran
- Menerima kiriman yang akan dikirim kekantor tujuan dari petugas loket
- Mencocokan jumlah kiriman pada buku serah terima
- Memeriksa kondisi kiriman sesuai dengan syarat pengiriman
- Entry data / Scan item untuk pembuatan adpis kiriman
- Pembuatan / pencetakan adpis kiriman
- Pencocokan jumlah kiriman per kantor tujuan sesuai dengan adpisnya
- Pengantongan kiriman sesuai dengan kantor tujuan
- Pembuatan daftar pengantar kiriman
- Menyerahkan kantong kiriman kepada pihak angkutan
- Penganganan pengaduan pelanggan / handling komplain
- Tertib administrasi dan kearsipan
- Bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh pimpinan

JABATAN : ACCOUNT SALES

MELAPOR KEPADA : 1. SUPERVISOR LAYANAN

2. BRANCH MANAGER

I. Tugas Pokok

Melaksanakan peraihan dan pemeliharaan pelanggan corporate / bisnis

II. Tanggung Jawab

- Kelancaran kegiatan pemasaran
- Peraihan pelanggan corporate / bisnis
- Pemeliharaan pelanggan corporate / bisnis
- Tertib administrasi data pelanggan

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

III. Wewenang

Menetapkan kesepakatan jenis layanan dan tariff dengan pelanggan corporate / bisnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku

IV. Uraian Jabatan

- Mempersiapkan kelengkapan dinas untuk kegiatan pemasaran
- Peraihan pelanggan baru
- Pemeliharaan pelanggan
- Melakukan kesepakatan dengan pelanggan yang dituangkan pada Perjanjian Kerja Sama
- Penanganan Pengaduan / Keluhan pelanggan Corporate / Bisnis
- Bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan pimpinan

JABATAN : PEGAWAI LOKET / COUNTER

MELAPOR KEPADA : 1. SUPERVISOR LAYANAN

2. BRANCH MANAGER

I. Tugas Pokok

Melaksanakan kegiatan layanan loket Pos Express

II. Tanggung Jawab

- Kelancaran kegiatan layanan loket Pos Express
- Pembuatan neraca harian loket Pos Express
- Kelengkapan dokumen sumber
- Tertib administrasi dan keuangan

III. Wewenang

Penanganan layanan loket Pos Express sesuai dengan tugas yang diberikan Supervisor Layanan dan Branch Manager

IV. Uraian Jabatan

- Mempersiapkan kelengkapan dinas layanan di loket
- Menerima kiriman dari customer / publik pemakai jasa Pos Express
- Memeriksa kiriman sesuai syarat-syarat pengiriman (kelengkapan alamat pengirim dan penerima, kemasan, isi kiriman)
- Meng-entry data kiriman pada komputer (menggunakan aplikasi loket Pos Express)
- Memeriksa kebenaran tarif sesuai dengan jenis layanan, tingkat berat dan kota tujuan
- Pada akhir dinas mencetak backsheet rekapitulasi penerimaan pendapatan Pos Expres
- Membuat neraca harian penerimaan kiriman Pos Express sesuai dengan ketentuan
- Menyetorkan bea pengiriman Pos Express kepada kasir sesuai dengan rekapitulasi pada backsheet

- Melakukan serah terima kiriman dengan petugas processing dan bertanggung jawab atas kebenaran jumlah serta kondisi kiriman
- Menangani pengaduan / keluhan pelanggan (Handling Komplain)
- Bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan pimpinan

JABATAN : PENGANTAR / DELIVRY

MELAPOR KEPADA : 1. SUPERVISOR PROSES / LAYANAN

2. BARNCH MANAGER

I. Tugas Pokok

Melaksanakan pengantaran kiriman Pos Express sesuai dengan ketentuan yang berlaku

II. Tanggung Jawab

- Kelancaran pengantaran kiriman Pos Express sesuai dengan Delivry Order
- Kebenaran penyampaian kiriman kepada yang berhak sesuai data yang ada pada kiriman / kemasan kiriman
- Kebenaran pengisian berita terima / resi barcode oleh penerima

III. Wewenag

Pengantaran kiriman Pos Express kepada penerima sesuai dengan data pada kiriman

IV. Uraian Jabatan

- Mempersiapkan kelengkapan dinas untuk antaran
- Menerima kiriman yang akan diantar sesuai dengan Delivry Order
- Menyortir kiriman per titik antar

- Memeriksa kelengkapan alamat pada kiriman
- Melaksanakan pengantaran dan penyerahan kiriman kepada si alamat / penerima
- Memeriksa kebenaran pengisian Berita Terima Penyerahan (nama jelas, tanda tangan, status penerima dan tanggal penerimaan)
- Menyerahkan berita terima dan kiriman gagal antar (dilengkapi alas an gagal antar) kepada Supervisor
- Bertanggung jawab terhadap tugas yang dibrikan pimpinan

2.4 Aspek Kegiatan PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara dilinkungan Departemen Perhubungan, dipimpin oleh suatu Direksi yang bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai tugas pokok melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan serta program Pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, pada khususnya dibidang pelayanan jasa Pos dan Giro bagi masyarakat baik didalam maupun diluar wilayah Indonesia dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Selanjutnya untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, PT. Pos Indonesia (Persero) dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut :

Usaha jasa Pos dan Giro;

1. Usaha jasa komunikasi, jasa logistic, jasa keuangan dan jasa-jasa lain yang menunjang penyelenggaraan usaha jasa pos dan giro sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Usaha pemanfaatan dan pengembangan sumber daya yang dimiliki untuk menunjang kegiatan usaha Perusahaan.
3. Untuk pemanfaatan dan pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki untuk menunjang kegiatan usaha perusahaan.

2.4.1 Produk Layanan PT.Pos Indonesia (Persero)

1. Core Products

- Jasa Layanan Komunikasi

  Merupakan layanan jasa dari PT.Pos Indonesia (Persero) yang melayani dalam hal surat menyurat dan berita yang menjangkau seluruh wilayah Indonesia dan Internasional.

  Misalnya : Surat Biasa, Kilat, Kilat Khusus, Tercatat, Kartu Pos, Surat Kabar, Express Mail Service.

- Jasa Layanan Logistik

  Merupakan layanan yang membantu pemakai jasa untuk mengirimkan barang atau bingkisan dari suatu tempat lain sesuai dengan keinginan pengirim.

  Misalnya : Paket Pos Biasa, Paket Kilat Khusus, Paket Pos Optima dan Point to point service

- Jasa Layanan Keuangan

  Merupakan layanan jasa dari PT. Pos Indonesia (Persero) yang melayani dalam hal keuangan untuk membantu mempermudah bagi para pemakai jasa ini.

  Missal : Wesel Pos Biasa, Wesel Pos Prima, Wesel Pos Berlangganan, Giropos, Speed cash, Western Union, Cek Pos Wisata serta Jasa Keagenan dan Payment Point (SOPP)

2. Extended Products

- Bisnis Filateli

  Merupakan layanan jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat yang hobi akan koleksi-koleksi perangko yang beragam dan bermacam-macam bentuk serta tahun dan gambar yang bervariasi.

3. Expanded Products

- Internet

  Merupakan pelayanan jasa yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) dalam bidang jaringan sistem informasi untuk memperoleh pertukaran informasi secara elektronik.