BAB II

GAMBARAN UMUM PT POS INDONESIA

2.1 Sejarah dan perkembangan PT Pos Indonesia (persero)

Berawal dari gagasan dan seiring dengan kebutuhan untuk memperlancar arus surat menyurat (kores pondensi) selama era kolonial Belanda telah di wujudkan oleh jendral GW Baron dengan mendirikan Kantor Pos yang pertama di batavia (Jakarta) pada tanggal 26 Agustus 1746. Peranan Kantor Pos semakin meningkat dan berkembng pada pertengahan abad 19 dengan ditemukannya Teknologi Telegraf dan talepon berdasarkan staat blad No. 395 tahun 1906. Sejarah perkembangan PTT (Pos, telegraf dan telefon) di Hindia Belanda harus dibagi dalam dua bidang yaitu bidang Pos dan bidang Telekomunikasi *(Indische Bedrijven=IBW*)sejak tahun 1907, jawatan PTT dikelola oleh Departemen Perusahaan (*Deepartemae van Government-Bedrijven*) seiring dengan tibanya jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT Sumatera, Jawatan PTT Jawa, dan Jawatan PTT Sulawesi.

Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dari Pemerintahan Militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok Pemuda anggota PTT (AMPTT) dan pada tanggal tersebut menjadi tombak sejarah berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia

dan di peringati sebagai hari Bakti PTT yang kemudian di[peringati sebagai hari Bakti PARPOSTEL.

Perubahan status Jawatan PTT menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PT) No 240 tahun 1961, tanggal 21 Desember 1961 agar lebih diperoleh kebebasan bergerak lebih luas dalam mengembangkan Usaha berbeda, masing-masing PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi berdasarkan PP No. 29 Tahun 1965 dan PP No. 30 tahun 1965.
Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 9 Tahun 1964, status badan Usaha Perusahaan Negara dikelompokan menjadi tiga status yaitu perusahaan Jawatan (PERJAN), Perusahaan Umum (PERUM) dan Perusahaan Perseroan (PERSERO).Status PN Pos dan Giro dirubah menjadi Perum Pos dan Giro adalah *" membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan Pos dan Giro guna memperhitungkan kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang pembangunan Negara dalam rangka meningkatkan Ketahanan Nasional guna mencapai masyarakat adil dan makmur."*

Sehubungan terjadinya perubahan dalam iklim usaha Perum di sempurnakan khususnya menyangkut tata cara pembinaan dan pengawasan berdasarkan PP No. 24 tahun 1984. Menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan di perlukan penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Perubahan status PERUM Pos dan giro menjadi PT Pos Idonesia (persero) dilaksanakan berdasarkan PP no. 5 tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995. Menparpostel menandatangani pengesahan Perum Pos dan Giro menjadi PT Pos Indonesia (Persero) yang selamam ini pemegang sahamnya Mentri. Keuangan sejak tanggal 13 April 1998 dialihkan keMentri negara Pendayagunaan Badan uaha Milik Negara. Berdasarkan PP No. 50 tahun 1998 tentang pengalihan kedudukan, tugas dan wewenang Mentri Keuangan selaku pemegang saham (RUPS) pada Perusahaan Perseorangan kepada Mentri Negara Pendayagunaan BUMN.

2.2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) dan uraian tugas.

Struktur organisasi dan tata cara kerja PT Pos Indonesia (Persero) telah di tetapkan berdasarkan keputusan Direksi No 185/ SDM /1995 tanggal 18 oktober 1995 tentang organisasi tata kerja wilayah usaha Pos dan No.209 / DIRUT / 1995 tentang usaha kerjawilayah usaha Pos tanggal 7 November 1995. Organisasi perusahaan di susun dalam 3 tingkat yaitu:

1. Tingkat Pusat
2. Tingkat Wilayah
3. Tingkat Usaha Pelaksana

 # Organisasi Tingkat Pusat terdiri dari :

DIREKSI

- Direktorat Operasional
- Direktorat Pemasaran
- Direktorat SDM dan Sarana
- Direktorat Keuangan
- Satuan Pengawas Intern
- Sekretaris Perusahaan
- Pusat perencanaan dan Penelitian Terapan
- Pusat Pendidikan dan Penelitian

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

 # Pimpinan

Pimpinan PT Pos Indonesia (persero) adalah Direksi Pos sebagai satu kesatuan dari :

- Direktur utama selaku Ketua
- Direktur Pemasaran selaku Anggota
- Direktur SDM selaku anggota

 # Direktur Operasi

Sub bagian Direktorat Pengendalian Sistem dan Mutu Operasi

- Bagian Surat
- Bagian Wesel Pos
- Bagian Giro Pos
- Bagian Keagenan

- Sub bagian Direktorat pemungutan Operasi Pelayanan
- Bagian Pengumpulan Lalu lintas Pos dan Antara
- Bagian Mekanisme dan Pengolahan data
- Bagian Evaluasi dan Analisis Produksi
- Bagian Sekretaris dan Direktorat Operasi

 # Direktorat Pemasaran

Sub Direktorat Pengembangan Usaha

- Bagian Pengembangan Usaha Surat Pos
- Bagian Pengembangan Usaha Jasa pengembangan
- Sub Direktorat Pengembangan Pasar
- Bagian Promosi Layanan Jasa Pos
- Bagian Bina Pelanggan dan Pengembangan Jaringan Pemasaran
- Bagian Tarif dan harga Pokok
- Sekretariat dan Pemasaran

 # Direktorat dan Saaaaraana

Sub Direktorat Pembinaan SDM

- Bagian Promosi Layanan Jasa Pos
- Bagian Pengaturan sumber manusia
- Bagian Penghargaan dan Penerbitan
- Sub Direktorat Pemeliharaan SDM
- Bagian kesejahteraan dan Kesehatan

- Bagian Penghargaan dan Penerbitan
- Bagian Organisasi dan tata Laksana

Sub Direktorat Sarana

- Bagian Peralatan
- Bagian Prangko dan Benda Pos

 # Direktorat Keuangan

Sub Direktorat anggaran dan Akuntansi

- Bagian Anggaran
- Bagian Akuntansi
- Bagian Verifikasi

Sub Direktorat Pengelolaan Dana dan Perbendaharaan

- Bagian pengelolaan dana dan Utang Piutang
- Bagian Perbendaharaan
- Bagian Direktorat Keuangan

 # Satuan Pengawasan Pemimpin Oleh Kepala Satuan Pengawasan Intern yang Bertanggung Jawab Kepada Dirut

- Auditor Bidang Operasional
- Auditor Keuangan
- Auditor Bidang Khusus
- Auditor Bidang Umum

 # Sekretaris Perusahaan Dpimpin Oleh Seorang Sekretaris yang Bertanggung Jawab Langsung Kepada Dirut

- Bagian Sekretaris Dirut
- Bagian Hubungan Masyarakat
- Bagian Hukum dan Perikatan
- Bagian Hubungan Internasional
- Bagian Rumah Tangga Kantor Pusat

 # Perencanaan dan Penelitian Terapan

- Bidang Pencatatan
- Bidang Penelitian Terapan
- Bidang Kerjasama Tehnik dan Proyek
- Bidang Umum

 # Pusat Pendidikan, Penelitian dan Pelatihan

- Bidang Bina Program
- Bidang Penyelenggaraan Pendidikan
- Bidang Umum
- Bidang widyausaha

Fungsi dan tugas Utama Pada Kantor Pos Bandung 40000 bagian Pelayanan

Fungsi bagian Pelayanan di kantor Pos Bandung 40000 :

- Memberikan Pelayanan kepada para Pelanggan / konsumen
- Memberikan Informasi layanan yang ditanyakan atau yang dibutuhkan oleh pelanggan / konsumen
- Menjual dan menerima pembayaran pembelian benda-benda Pos
- Memberikan Solusi kepada para pelanggan atas keluhan atau pertanyaan yang dilakukan pelanggan.

Tugas utama dari petugas Pos bagian pelayanan dikantor Pos Bandung 40000 bertanggung jawab melakukan pekerjaan pada bagian-bagian pelayanan ataupun staff untuk memberikan pelayanan kepada konsumen danmenyelenggarakan administrasi layanan guna memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan di kantor Pos II Bandung.

Uraian Tugas (Job Description)

A. Bagian Pelayanan Komunikasi

Penulis hanya menguraikan tugas (Job Description) dibagian Pelayanan dimana penulis ditempatkan. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

1. loket peka waktu

Melakukan pelayanan loket berupa mempersiapkan peralatan dan registrasi untuk pelayanan yang akan digunakan, mencatat / mengentri data masing-masing

kiriman dan menetapkan beanya, memberikan informasi layanan kilat khusus kemudian setelah melakukan pelayanan maka diadakan pertanggungan loket berupa membuat neraca harian loket dan menyetorkan bea kirim kekasir.

2. Loket BPM

Mempersiapkan peralatan dan BPM untuk layanan yang akan digunakan, menjual dan menerima pembayaran pembelian BPM, memberikan informasi BPM dan layanan Komunikasi. Kemudian setelah melakukan pelayanan loket maka dilaksanakan pembuatan neraca harian loket dan menyetorkan hasil penjualan BPM kekasir bila diperlukan dari loket BPM harus memenuhi Panjar harian dari bagian BPM.

3. loket W-net

Memberikan Informasi umum tentang W-net, mempersiapkan peralatan atau komputer untuk pelayanan yang akan digunakan, menerima transaksi pembayaran dari pelanggan yang meliputi : pendaftaran abudemen, pembayaran lanjutan (terusan), pertanggung jawaban loket adalah bertanggung jawab atas transaksi pembayaran pelanggan, melakukan penyetoran uang yang di terima dari pelanggan kekasir / bagian keuangan, mencetak back sheet / daftar pertanggungan penerimaan setoran pelanggan, membuat neraca loket, menyerahkan neraca loket dan back sheet pertanggungan ke asisten supervisor layanan.

4. Loket R dan benda pihak tiga

Mempersiapkan peralatan dan register untuk layanan yang akan digunakan, mencatat atau mengentri data masing-masing kiriman dan penetapan bea nya. Memberikan informasi layanan tercatat, pertanggung jawaban atas transaksi harian loket, membuat neraca harian loket dan menyerahkan ke kasir.

B. Sub bagian Pelayanan Wesel Pos dan Giro Pos

1. Loket giro Pos

Mempersiapkan peralatan dan register untuk layanan yang akan digunakan, mencatat atau mengentri data transaksi Giro dan penetapan bea nya, memberikan informasi layanan Giro dan bertanggung jawab dalam pembuatan neraca harian loket dan menyerahkan ke kasir

2. Staff Giro Pos

Membantu dalam pemantauan terhadap kesiapan petugas loket, membantu memberikan naskah berharga bagi kelancaran petugas loket, membantu petugas loket di saat banyaknya layanan, dan administrasi membantu melakukan tugas pemeriksaan terhadap penggunaan resi, membantu memeriksa kebenaran transaksi harian loket dan naskah pendukung lainnya dan menyerahkan buku neraca pertanggungan loket setelah diperiksa kebenarannya.

3. Loket Wesel Pos

Mempersiapkan peralatan dan panjar kerja untuk layanan yang akan digunakan mencatat dan mengentri data layanan Wesel Pos, memberikan infromasi layanan Wesel Pos dan pertanggung jawaban harian loket dan membuat neraca harian loket serta menyetorkan sisa panjar kerja Wesel Pos ke kasir.

4. Staff Wesel Pos

Mempersiapkan peralatan dan register untuk layanan yang akan di gunakan, mencatat /mengentri layanan Wesel Pos memberikan informasi layanan Wesel Pos. Adapun pertanggung jawaban yaitu bertanggung jawab atas transaksi harian loket, dan menyetorkan transaksi harian Wesel Pos ke kasir.

C. Sub Pelayanan bagian Sore

Pada sub ini kegiatan atau tugas yang dilakukan sama dengan sub bagian pelayanan komunikasi dan sebagian pelayanan Wesel Pos dan Giro Pos.

2.3 Bidang Usaha PT Pos Indonesia (Persero)

PT Pos Indonesia (persero) merupakan BUMN yang berada di bawah naungan Departemen Pariwisata dan Telekomunikasi (Deparpostel)di pimpin oleh suatu direksi yang Menparspostel dalam membina PT Pos Indonesia (persero) di bantu oleh Dirjen Pos dan Telekomunikasi, dengan misi dan fungsi yang diemban oleh PT Pos Indonesia sebagai BUMN adalah meningkatkan mutu dan pelayanan terhadap

masyarakat, maka pihak PT Pos Indonesia (persero) mengeluarkan beberapa alternatif dalam bidang usaha pengelolaan jasa Pos dan Giro dan ketentuannya sebagai berikut :

- Melakukan pembangunan dan pengembangan Pos dan Giro
- Melakukan pembangunan sarana dan fasilitas pelayanan Pos dan Giro
- Melakukan usaha-usaha lain yang di perlukan sesuai dengan bidang usahanya
- Melakukan kerja sama dengan pihak lain baik di dalam maupun pihak luar negeri dibidang pembangunan, pengembangan internasional yang di anggap perlu untuk menunjang usaha perseroan sesuai dengan peraturan dan prundang-undangan yang berlaku dan seterusnya.

Sebagai BUMN yang bergerak di bidang pelayanan jasa PT Pos Indonesia (persero) mempunyai beberapa fungsi pokok antara lain menyelenggarakan jasa Pos dan Giro untuk umum baik dalam maupun luar negeri yang meliputi jasa Pos dan Giro, keagenan dan lain-lain untuk lebih jelasnya maka akan diuraikn mengenai klasifikasi yaitu antara lain :

1. Layanan Standar

Pelayanan standar terdiri dari surat Pos tercatat, surat Pos biasa, paket Pos biasa, Wesel pos, dan Giro Pos. Pada layanan ini terdapat layanan Wesel Pos, adapun jenis-jenis Wesel Pos dibagi menjadi tiga bagian berdasarkan waktu tetempuh ditambah pelayanan Wesel Pos berlangganan adalah sebagai berikut :

a. Wesel Pos biasa

Wesel ini dapat di terima oleh orang yang berhak menerimanya dalam jangka waktu lima hari mulai dari Wesel Pos tersebut dikirimkan.

b. Wesel Pos Standar

Wesel ini dapat diterima oleh orang yang berhak menerimanya dalam waktu dua hari.

c. Wesel Pos Prima

Wesel ini dapat di terima oleh orang yang berhak menerimanya dalam waktu hari itu juga Wesel itu di kirim

d. Wesel Pos Berlangganan

Wesel yang di gunakan oleh pengirim yang menghendaki agar penerima dapat meneima secara berkala pada waktunya dan pada tanggal yang dikehendakinya.

2. Layanan Customized

Merupakan layanan perlakuan khusus dari Wesel Pos / Giro Pos

3. Layanan Pengembangan

Pos Indonesia menjadi sentra pembayaran bagi berbagai instansi melaui layanan sistem on-line paymen poin

4. Layanan Perluasan

Termasuk dalam layanan perluasan adalah Poserba yaitu merupakan pengembangan fasilitas fisik loket kantor Pos dengan mengacu kepada*"one stop shopping"*.

5. Layanan prioritas

Terdiri dari surat Pos kilat khusus , paket Pos kilat khusus, Wesel Pos prima Giro Pos prima.

6. Implementasi marketing Pos 2000

Untuk operasional permodelan strategi bisnis PT Pos Indonesia (marketing Pos 2000), pada bulan juli 2001 telah dilakukan penyederhanaan prodok berdasarkan kategori tingkat mutu layanan sebagai berikut :



- *Speedpost* : Merupakan layanan alternatif Pos Indonesia dengan mengirimkan barang ke luar negeri
- *Westeren Union Money transfer* : produk aliansi dengan westrn union yaitu sistem layanan pengiriman uang dan pembayaran Internasional memliki outlate di 183 negara .
- *www.Expresspos.co.id* : layanan ini memanfaatkan internet tidak saja untuk tracking system tetapi juga untuk marketing dan promosi.
- *Speedkargo* : Layanan pengiriman barang melalui udara ke luar negeri dengan perlakuan khusus door to door services.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM