BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung

Berawal dari gagasan, kemudian berkembang seiring kebutuhan, gagasan untuk memperlancar arus surat menyurat selama era kolonial Belanda telah diwujudkan oleh gubernur jendral *G.W.Baron* dengan mendirikan kantor pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1946. Peranan kantor pos semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi telegram dan telepon, sehingga dibentuk Jawatan Pos Telegram (Jawatan PTT) berdasarkan statlad nomor 395 tahun 1906

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang perusahaan Negara Hindia Belanda (*Indische bedrijvenweT / IBW*). Sejak tahun 1907 jawatan PTT dipegang oleh departemen perusahaan-perusahaan pemerintah (*Departement Van Government Bedrijvenment*).

Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT Jawa dan Jawatan PTT Sulawesi. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengembilan alih kantor pos PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT sehingga pada tanggal tersebut menjadi tonggak awal berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan

diperingati setiap tahunnya sebagai bakti PTT, yang kemudian menjadi hari bakti pariwisata, pos dan telekomunikasi (PARPOSTEL)

Pada tanggal 27 Desember 1949, Jawatan PTT mulai memusatkan perhatiannya pada pembangunan yang meliputi bidang kepegawaian, keuangan, perbaikan perlengkapan bangunan yang rusak dan pembangunan gedung yang baru. Pada tahun 1960 pemerintah mengadakan reorganisasi alat-alat produksi dan distribusi yang ditujukan kearah pelaksanaan pasal 33 UUD 1945. Untuk itu dikeluarkan UU No.19 prp Tahun 1960. Berdasarkan UU tersebut semua perusahaan yang modal keseluruhanya merupakan kekayaan Negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari kekayaan Negara maupun karena nasionalisasi, nebjadi Perusahaan Negara (PN).

Dengan PP No.240 Tahun 1961, dibentuklah perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Dengan PP No.30 Tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi dua perusahaan yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Dengan dikeluarkannya UU No.9 Tahun 1965 Status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikelompokan menjadi 3 status yaitu : Perusahaan jawatan (perjan), perusahaan umum (Perum), dan Perusahaan Perseroan (Persero).

Selanjutnya status PN Pos dan Giro di ubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasrkan PP No.24 tahun 1978. Kemudian ditetapkan PP No.3 Tahun 1983 yang mengatur tata cara pengawasan dan

pembinaan Perjan, Perum, dan Persero. Unutk menyesuaikan diri dengan ketentuan baru tersebut, PP No.9 Tahun 1978 yang mengatur tentang Perum Pos dan Giro diganti dengan PP No.24 Tahun 1984.

Dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan jasa pos serta dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha penyelenggaraan jasa pos dan giro, maka Perum Pos dan Giro dirubah statusnya mennjadi PT.Pos Indonesia (Persero) yang diatur melalui PP No.5 Tahun 1995 tertanggal 27 Februari 1995.

Tentang pengalihan status Perum Pos dan Giro menjadi perusahaan Perseroan dengan nama PT.Pos Indonesia (Persero) yang secara resmi telah terdaftar dengan akta notaris Sutjipto., SH No.117 tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995.

1.1.1 Logo dan Arti Logo PT. Pos Indonesia

Gambar 1.1

Logo PT Pos Indonesia Lama



Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

Perum Pos dan Giro, logo lama perusahaan ini terdiri dari unsur padi-kapas yang bersambung dengan banner diatas dengan tulisan R I, banner dibawah dengan tulisan POS & GIRO, mengelilingi unsur segi-lima yang mengurung bola dunia dan burung. Diantara segi-lima dan padi –kapas terdapat arsiran horisontal.

Ide utama pada logo ini adalah burung, sebagai simbol atau tanda yang mewakili merpati pos, konsep pengantaran surat jaman dahulu.

Bola dunia, sebagai simbol dari perputaran dunia dan kekekalan (*Cooper J.C. Traditional Symbols, Thames & Hudson, London 1998, hal. 74*) merepresentasikan hal hubungan antar negara, internasional, global.

Unsur padi kapas, seperti yang telah diuraikan sebelumnya, adalah mewakili simbol keadilan sosial dari Pancasila, untuk kelompok tertentu padi melambangkan pangan dan kapas melambangkan sandang

Banner yang bertuliskan R I di atas segilima dan merupakan ujung dari unsur padi-kapas yang melingkari segi-lima, merupakan singkatan dari Republik Indonesia.

Makna yang tertangkap secara semantik dari membaca tanda-tanda ini adalah pekerjaan profesionalitas pos yang dilambangkan dengan burung dan bola dunia terkurung oleh segi-lima dan masih

dikelilingi oleh padi kapas yang ujung atasnya ada banner bertuliskan R I, yang memberikan kesan bersifat Nasional.

Bisnis Pos adalah bisnis yang berlingkup Internasional, menghubungkan antar negara di dunia, sehingga kesan yang timbul dari logo lama PT. Pos ini adalah profesionalitas Pos yang bersifat internasional dilambangkan dengan burung merpati dan bola dunia, masih terkurung oleh hal-hal yang bersifat Nasional, burung tidak dapat lepas dan bebas.

Gambar 1.2
Logo PT. Pos Indonesia Baru



Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

Pada logo PT. Pos, burung Merpati Pos yang siap terbang mengelilingi dunia telah bebas tak terkurung oleh segi-lima dan padi kapas, berjalan semakin cepat, divisualisasikan dengan sayap yang bergaris – garis horisontal dan proporsi burung yang lebih memanjang dan mengecil di ujung, usaha untuk memvisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, dapat terbaca bahwa burung dapat menguasai dunia. Warna

jingga digunakan untuk menandakan, sesuatu yang penting, warna ini juga digunakan untuk tiang-tiang pemisah pada perbaikan di jalan tol, seragam tukang parkir, pakaian penerbang, pakaian pendaki gunung, warna yang kontras dengan warna-warna alam yang kebanyakan berwarna hijau, coklat, biru.

Tulisan dengan tipografi bold : POS INDONESIA, adalah nama perusahaan dengan identitas negara, berada di bawah gambar burung dan bola dunia, disini terbaca bahwa yang utama adalah profesionalitas dibidang usaha, dengan slogan "Untuk anda kami ada". untuk menambah kesan mengutamakan pelayanan.

1.1.2 Visi dan Misi PT.Pos Indonesia Bandung

1.1.2.1 Visi

2009 - 2010 : Integrated mail, logistic & financial services infrastructure

2011 - 2013 : Indonesia's leader in the mail logistics & financial services.

2014 - 2018 : ASEAN Champion of Postal Industries

1.1.1.3 MISI

Pos Indonesia menyediakan solusi handal dalam mail, logistik dan jasa keuangan dengan menggunakan jejaring bisnis

dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif.

1.1.1.4 Tujuan

PT POS INDONESIA mempunyai tujuan memastikan pengontrolan dapat dilakukan baik oleh pihak konsumen sendiri, pengontrolan ini memerlukan biaya investasi yang cukup besar dalam usaha memodernisasi dan tidak tergantung pada " *Human Resources* " yang terlalu besar. Namun *Turnover* yang akan diterima dipastikan akan lebih besar karena tujuan utama dari sistem ini untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan pada akhirnya untuk membuat masyarakat Indonesioa loyal menggunakan PT POS INDONESIA.

1.2 Sejarah Humas PT.Pos Indonesia Wilayah Bandung

PT. Pos Indonesia adalah perusahaan jasa yang terbesar di Indonesia. Sangat beragam varian jasa yang dikeluarkan oleh Pt.Pos Indonesia. Berawal dari latarbelakang tersebut dan dengan banyaknya jasa yang PT.Pos tawarkan kepada masyarakat sehingga disini harus ada penanganan secara khusus, karena pada kenyataanya pelayanan jasa yang kami berikan tidak selamanya berjalan lancar dikarenakan banyak faktor yang dapat menghambat kelancaran dalam pelayanan jasa kami, baik secara teknis maupun nonteknis.

Yang dimana dari wakru ke waktu masalah tersebut semakin kompleks.

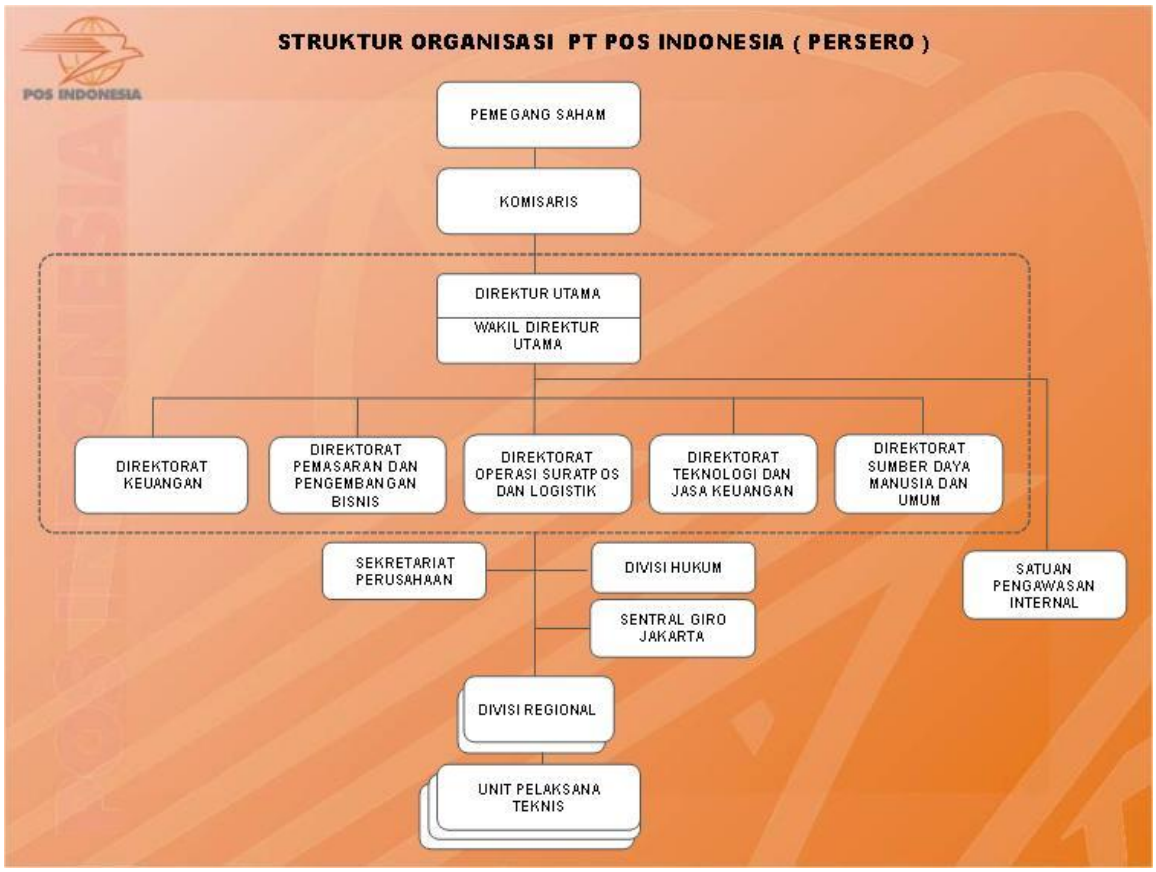
Oleh karena itu pada Tahun 1997 dibentuklah divisi khusus untuk menangani masalah tersebut yaitu divisi *solusi care.* Kemudian seiring perkembangan zaman dan semakin besarnya minat masyarakat terhadap pelayanan PT.Pos Indonesia ini maka divisi *solusi care* berganti nama dengan *costumer service.* Selang beberapa waktu divisi *costumer service* ini berganti nama menjadi *costumer care* yang sampai sekarang bertahan. Adapun tugas dari costumer care ini , diantaranya :

a. Tugas Pokok :

1. Menjaga brand image perusahaan.
2. Menerima keluhan pelanggan atas jasa PT.Pos Indonesia
3. Menginformasikan produk jasa PT.Pos Indonesia.
4. Mempublikasikan produk dan jasa PT.Pos Indonesia
5. Memberikan pembinaan kepada para pengguna layanan PT.Pos Indonesia.
6. Menjembatani kebutuhan informasi untuk kedua belah pihak baik internal maupun eksternal.
7. Menginformasikan kebijaksanaan perusahaan baik secara internal maupun eksternal.

1.3 Sturktur PT. Pos Indonesia

Gambar 1.3
Struktur Organisasi PT Pos Indonesia



Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

Struktur organisasi PT. Pos Indonesia Pusat, yang dimana PT. Pos Indonesia ini membawahi seluruh kantor pos yang tersebar diseluruh Indonesia.

Adapun pemegang jawabatan inti PT.Pos Indonesia. Diantaranya adalah :

1. Komisaris Utama :

   Daddy Hariadi.

2. Direktur Utama :

   I Ketut Mardjana.

3. Wakil Direktur Utama / Direktur Keuangan :

   Sukatmo Padmosukarso.

4. Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan :

   Rudiansyah Prawoto.

5. Direktur Pemasaran dan Pengembangan Bisnis :

   Setyo Riyanto.

6. Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum :

   Entis Sutisna.

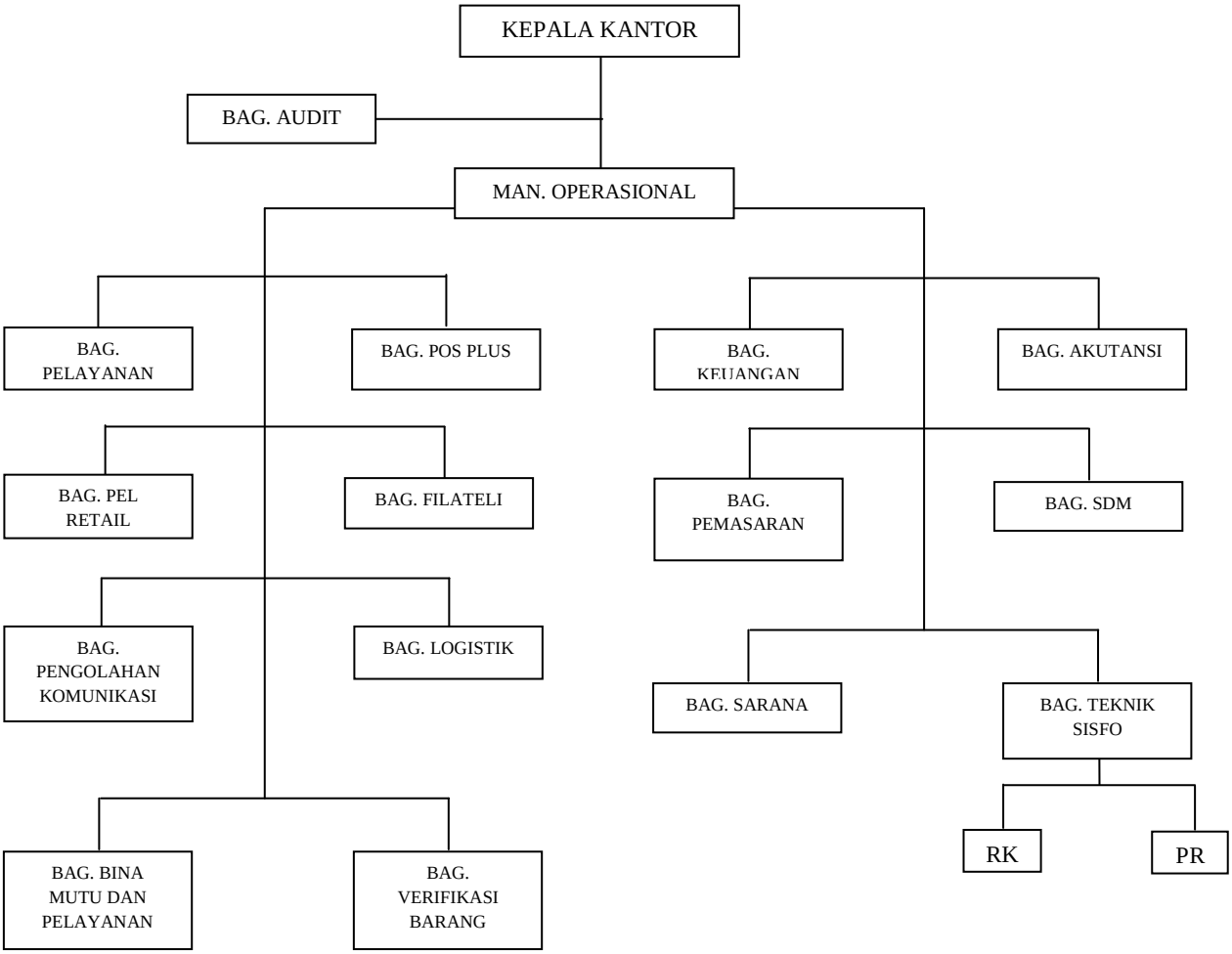
7. Direktur Operasi Suratpos dan Logistik :

   Ismanto.

1.4 Struktur Divisi PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung

Sturktur Divisi PT. Pos Indonesia Bandung

Gambar 1.4
Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung



Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

1.5 *Job Deskriptions*

Deskripsi jabatan (job description) masing-masing bagian pada struktur organisasi PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor :
    a. Mengawasi kegiatan penjualan, keuangan, pembelian, administrasi dan umum keadaan kegiatan sesuatu yang terpadu dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.
    b. Melakukan pengolahan data, analisis dan evaluasi atau hasil usaha dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna milik perusahaan.
    c. Secara periodic mengawasi system pengawasan internal dan melaksanakan pemeriksaan.
    d. Memberi masukan kepada staf untuk perbaikan atau penyempurnaan peraturan, ketentuan, sitem prosedur maupun administrasi yang pada umumnya berlaku pada perusahaan.
    e. Mengawasi dan memberikan persetujuan pengeluaran dan penerimaan kas agar sesuai dengan anggaran yang sudah di tetapkan.
    f. Mengadakan penilaian prestasi kerja bawahannya berdasarkan laporana yang di terima bawahannya.

g. Mengadakan hubungan dengan pihak luar terutama mengenai hal-hal yang menyangkut kebijaksanaan lainnya yang bersifat umum.

2. Bagian Audit :
    a. Memeriksa bagian –bagian keuangan, pelayanan dan keagenan, akuntansi, SDM, pengolahan, paket pos, teksifo, filateli, posplus, dan pemasaran.
    b. Pemerikasaan kas supervisor keuangan dan pemeriksaan sisi benda pos dan materai (BPM) supervesior keuangan.
    c. Membuat laporan penyimpanan masing-masing bagian.
    d. Menyusun laporan eksploitasi.
    e. Pemeriksaan tertutup kas tahunan.
    f. Penyusunan laporan pemeriksaan.
    g. Pembuatan berita acara pemeriksaan (BAP).

3. Manajer Oprasional :
    a. Mengolah kelancaran penerimaan, pengiriman dan penyimpanan surat kawat dan telex.
    b. Mengelola arsip berdasarkan ketentuan yang berlaku.
    c. Melaksanakan kegiatan periklanan, pameran dan acara-acara resmi lainnya.
    d. Mengawasi, membina pengetahuan dan mutu kerja bawahannya.

e. Menyampaikan saran kenaikan gaji / pangkat / jabatan karyawan bawahannya.

f. Meneliti surat-surat, konsep-konsep dan laporan yang ditandatangani oleh kepala kantor pusat dalam melaksanakan tugas.

4. Bagian Pelayanan :

a. Mengatur pelayanan loket penerimaan paket pos peka waktu meliputi paket pos biasa, wesel pos, giro pos, kilat khusus, EMS, Express Post, dan penjualan Benda Pos dan Matrai (BPM).

b. Mengkoordinasikan pekerjaan penerimaan dari kantor lain termasuk pekerjaan pembukuan atau pencatatan pekerjaan.

c. Mengkoordinir persiapan paket pos serta menjaga kelancarannya.

d. Melaksanakan tata usaha umum dan mengawasi loket-loket penerimaan paket pos.

e. Menyiapkan konsep surat-menyurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pos.

5. Bagian Pelayanan Pos Plus :ss

a. Menerima / menyelesaikan pengaduan pelanggan.

b. Memeriksa pertanggungan pengaduan.

c. Memeriksa laporan pengaduan ditambah lampiran serta memeriksa penyimpangan jasa layanan pos.

d. Mengevaluasi tugas pos plus.
e. Merencanakan perbaikan –perbaikan.
f. bagian pelayanan ritel/ keagenan.

6. Bagian pelayanan ritel/ keagenan :
    a. Memeriksa seluruh neraca loket dan dokumen sumber setelah diyakini akan kebenarannya.
    b. Memeriksa seluruh neraca loket bagian peleyanan retail / keagenan dan dokumen sumber yang berkaitan dengan mutasi pada ahli yang berkaitan.
    c. Memeriksa dan menandatangani neraca gabungan yang dibuat oleh kepala urusan bagian pelayanan keagenan/ retail.
    d. Membantu kegiatan pemasaran.
    e. Memeriksa pencocokan *surplus minus* tabungan Batara dan tabungan Budaya, serta menandatangani laporannya.
    f. Memerikasa pembukuan Tabungan Kesejahteraan Keluarga (TEKESRA) dan Kredit Usaha Keluarga Sejahtera (KUKESRA) yang akan dicocokan dengan bagian akuntansi, memeriksa laporan surplus TAKESRA dan KUKESRA yang akan dikirim ke BNI 46, serta menandatangani laporannya.

g. Memeriksa kebenaran dan menandatangani laporan pension.

7. Bagian Filateli :
    a. Mengawasi surat-surat.
    b. Mengawasi penjualan benda-benda pos.
    c. Menyusun target unit tahunan.
    d. Melakukan pemeriksaan kas berdasarkan pemeriksaan administrasi.
8. Bagian Pengolahan Komunikasi :
    a. Menerima, memeriksa, mencatat atau membukukan kiriman pos dan menyerahkan ke bagian administrasi.
    b. Mengkaji ulang pekerjaan yang telah dilaksanakan.
    c. Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas dibagian pengolahan.
    d. Melaksanakan tugas-tugas lain di bidangnya.
9. Bagian Logistik :
    a. Mengawasi surat jalan untuk paket pos.
    b. Melakukan pengawasan pemeriksaan terhadap paket-paket pos.
    c. Menyusun laporan bulanan.
    d. Memberi petunjuk dan bimbingan bawahan bila dipandang perlu.

10. Bagian Verfikasi Barang :

    a. Melaksanakan pengendalian operasi seluruh KP VVII sampai dengan KP X, PKK dan agen pos.
    b. Mengwasi kebenaran dalam pemeriksaana naskah-naskah pertanggungjawaban dan mencocokan dengan buku perhitungan KP VII sampai dengan KP X di bagian akuntansi.
    c. Menandatangani naskah-naskah pertanggungan yang sudah cocok dan diyakini kebenarannya.
    d. Memeriksa register-register berharga, baik yang sudah dipakai maupun yang berada dalam persediaan dengan dibantu oleh bagian audit.
    e. Melakukan konfrimasi dengan layanan giri pos, Tabanas, Wesel Pos, dan Takesra.

11. Bagian Bina Mutu dan Pelayanan :

    a. Menterjemahkan kebijakan mutu menjadi system dan metode pengendalian mutu di KP II bandung.
    b. Melakukan analisis dan evaluasi sistem kualitas produk, proses dan pelayanan.
    c. Mengendalikan dan mengevaluasi perbaikan sistem prosedur prosedur dan aturan yang lebih efektif dari pandangan menajemen mutu.

d. Memperbaiki system dan metode mutu produk, proses, prosedur dan aturan berdasarkan system umpan balik (pelanggan, audit, internal, eksternal dll).

12. Bagian Keuangan :

a. Menerima, menyiapkan, membayar atau mengeluarkan uang dan surat berharga, menerima dan memberikan panjar kas ke loket-loket atau kasir, menerima dan menyiapkan pengiriman uang serta membuat neraca harian kas.

b. Menerima, menyiapkan, mengeluarkan dan mempertanggungjawabkan serta penata usahaan benda pos dan matrai, membuat neraca harian benda pos dan matrai termasuk buku atau daftar rekapitulasi penjualan.

c. Mengawasi peredaran benda pos materai di loket-loket, mesin perangko dan system pemperangkoan lainnya baik yang digunakan diloket maupun oleh publik, serta melaksanakan penata usahaan dan pertanggungannya.

d. Melaksanakan penyetoran dan pengambilan ke atau dari bank yang telah ditetapakan dan pentransferan ke rekening direktur keuangan bandung, serta menjaga batas maksimum saldo kas.

13. Bagian Akuntansi :

    a. Memeriksa dokumen sumber pembukuuan.
    b. Mengklasifikasikan data dan dokumen sumber untuk melakukan persiapan pembukuan.
    c. Membukukan dalam buku harian, buku besar dan jurnal.
    d. Menyusun neraca dan laporan keuangan.
    e. Mengisi, membukukan , menyiapkan dan mengirimkan buku kas umum dan register pembantunya.

14. Bagian Pemasaran :

    a. Menyusun rencana kegiatan pemasaraan semua jasa pos dan keagenan serta penyusunan angggaran
    b. Melakukan penelitian pasar dan menganalisa setiap masukan baik berdasarkan pengamatan, usulan atau keluhan pelanggan.
    c. Melaksanakan negosiasi dan penjualan serta mengusulkan penafsiran atas produk tertentu atau besarnya potongan.
    d. Membuat basis data pelanggan dan pesaing.
    e. Melakukan pembinaan pelanggan dan menjalin kerja sama dengan pihak lain serta menyelanggarakan jumpa pelanggan bagi konsumen dareah kerjannya.
    f. Melakukan kegiatan promosi.

g. Memantau kegiatan yang dilakukan pesaing mengevaluasi produk yang ada dan mengusulkan pengembangan produk.
h. Membuat laporan kegiatan pemasaran.

15. Bagian SDM

a. Melakukan dan mengevaluasi pelaksanaan mutasi dan *rolering* pegawai.
b. Merancanakan, mengembangkan dan mengatur sumber daya manusia dalam lingkup kerja kantor pos bandung
c. Mengurus surat-menyurat dan naskah kepegawaian serta hal lain yang menyangkut hak dan kewajiban pegawai.
d. Melaksanakan tata usaha SDM , pembayaran gaji atau pension, tunjangan, menyiapkan dan menyelesaikan ongkos perjalanan dinas panjar, tabungan pegawai, serta segala sesuatu yang menyangkut hak-hak pegawai atau pension.

16. Bagian Sarana :

a. Melakukan pembelian barang-barang sarana.
b. Mengelola dan memlihara peralatan, pembangunan dan kendaraan.
c. Mengawasi kebersihan, ketertiban dan keindahan di lingkungan kantor.
d. memantau atau memeriksa gedung-gedung yang akan diajukan untuk diadakan perbaikan.

e. Mengawasi persediaan barang keperluan dinas dan memeriksa seluruh pekerjaan teknis dan administrasi bagian sarana di KP II dan KP VII sampai KP X.

17. Bagian Teknik Sistem dan Informasi :

a. Mengawasi komputerisasi nasional.
b. Mengkoordinasi pengawasan dan pengadministrasian pelanggan Wasantara Net.
c. Melakukan analisis pengembangan peranan laayanan Wasantara Net.
d. Membuat neraca pendapatan Wasantara Net
e. Membuat laporan pendapatan Wasantara Net.
f. Membuat laporan kegiatan pemasaran Wasantara Net.

18. Bagian RK (Rekening Koran) :

a. Melakukan pengelolaaan giro pos dengan setiap mutasi /transaksi yang terjadi kedalam rekening yang terkait dan melaporkan saldonya kepada pemegang rekening.
b. Menjamin kerahasiaan layanan giro yang menyangkut saldo rekening, transaksi yang terjadi, pihak-pihak yang menerima tansaksi dan sebagainya.
c. Mengendalikan dan mengevaluasi mutu layanan giro pos agar senantiasa memberikan kepuasan pelanggan dan mitra kerja.

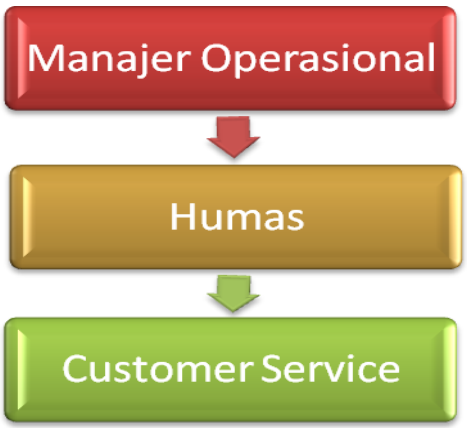
d. Melaporkan data-data transaksi dan saldo rekening kepada manajemen.

19. Bagian PRK :

a. Bertanggunjawab atas kelancaran pekrjaan PRK
b. Memeriksa nerca cek, penerimaan GIR-10 dan rekap Gir-5/7
c. Mencocokan neraca cek dan rekap Gir-5/7 dengan neraca gabungan dari PRK.
d. Membuat suasana kerja yang harmonis diantara staf PRK
e. Melakasanakan tugas yang bersifat insidentil dari KAKP/SGG.

1.5.1 Struktur Organisasi Humas PT. Pos Indonesia.

Struktur Organisasi Humas Kantor Pos Bandung



Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

Tugas yang yang menjadi tanggung jawab ketiga bagian tersebut, diantaranya :

1. Manajer Operasional
   a. Mengolah kelancaran penerimaan, pengiriman, dan penyimpangan surat kawat dan telex.
   b. Mengelola arsip berdasarkan ketentuan yang berlaku.
   c. Melaksanakan kegiatan periklanan, pameran dan acara-acara resmi lainnya.
   d. Mengawasi, membina pengetahuan dan mutu kerja bawahannya.
   e. Menyampaikan saran kenaikan gaji/pangkat/jabatan karyawan bawahannya.
   f. Meneliti surat-surat, konsep-konsep dan laporan yang ditandatangani oleh kepala kantor pusat.
   g. Memberikan masukan kepada kepala kantor pusat dalam melaksanakan tugas.
2. Humas
   a. Menjaga brand image perusahaan.
   b. Mempromosikan produk yang di keluarkan PT. Pos Indonesia.
   c. Mengingatkan selalu produk yang dikeluarkan PT. Pos Indonesia.

d. Perpanjangan tangan antara pihak eksternal PT. Pos Indonesia dengan manajemen PT. Indonesia (internal)
e. Memberikan solusi produk layanan/adanya costomer service.

3. Costumer Service
   a. Memberikan informasi produk layanan PT. Pos Indonesia.
   b. Menerima keluhan konsumen atas layanan produk PT. Pos Indonesia dan memberikan solusi atas keluhan tersebut.

1.6 Sarana dan Prasarana

Terdapat banyak sarana dan prasarana yang ada di dalam kantor PT.Pos Indonesia yang berguna untuk menunjang pelayanan kepada para pelanggan. Sehingga dalam pelayanan yang disediakan PT.Pos nya pun para pelanggan merasa puas. Diantaranya adalah :

Tabel 1.1
PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Ket
1	Komputer	39	Baik
2	Televisi	14	Baik
3	Internet	1	Baik
4	AC	23	Baik
5	Kipas Angiin	30	Baik
6	Meja Karyaawan	43	Baik
7	Meja Publik	24	Baik
8	Kursi Karyawan	58	Baik
9	Kursi Publik	35	Baik
10	Radio	12	Baik
11	Mesin Fax	15	Baik
12	Printer	24	Baik
13	Tanaman Hias	18	Baik
14	Telepon	14	Baik
15	Lemari	39	Baik

Sumber : Bagian Sarana PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2010

1.7 Lokasi dan Tempat PKL

PT.Pos Indonesia Bandung ini terletak di Jln. Asia Afrika No 49 Bandung. Penulis memulai praktek kerja lapangan terhitung sejak 5 Agustus 2010 hingga 3 September 2010. Penulis melaksanakan PKL selama 30 hari dimana hari kerja PT.Pos Indonesia wilayah Bandung itu dimulai dari hari Senin hingga Sabtu. Serta hari libur untuk PT.Pos Indonesia Bandung itu sendiri adalah hari Minggu dan hari libur nasional.

Jam kerja PT.Pos Indonesia Bandung untuk hari Senin hingga Jumat terhitung dari pukul 07.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB dan untuk jam kerja di hari Sabtu terhitung dari pukul 07.00 WIB hingga pukul 13.00 WIB. Penulis diberikan fleksibilitas hari PKL dan jam kerja untuk PKL namun untuk menghargai kebijakan tersebut, penulis lebih memilih untuk melakukan PKL secara full time sesuai hari kerja terkecuali jika pembimbing praktek mengintruksikan penulis untuk merubah jam kerja karena kesibukan beliau dalam melaksanakan kegiatannya.