BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero)

Perkembangan PT Pos Indonesia (Persero) erat kaitannya dengan sejarah bangsa Indonesia yang telah melalui beberapa zaman, yaitu zaman penjajahan Belanda, zaman penjajahan Jepang serta zaman kemerdekaan Indonesia.

Surat – menyurat telah dilakukan manusia sejak zaman dahulu kala, dari mulai memakai simbol – simbol dan gambar – gambar yang ditulis di daun -daunan sampai surat dengan tulisan – tulisan di atas ketas yang ada sekarang. Komunikasi tertulis dalam bentuk surat telah berkembang di Indonesia sejak zaman Kerajaan Mulawarman, Sriwijaya, Tarumanegara, Mataram, Purnawarman dan majapahit. Komunikasi tidah hanya terbatas dalam hubungan dalam negeri saja, melainkan meluas hingga ke Negara tetangga seperti Siam, Birma dan lain – lain. Walaupun komunikasi secara tertulis telah diselenggarakan dengan cukup baik, namun badan khusus yang menangani perantara untuk saling menukar berita masik nampak.

Kedatangan bangsa Belanda di bumi Nusantara merupakan awal terbentuknya surat – menyurat antar Indonesia dengan Belanda. Hal ini ditandai dengan kedatangan 4 buah kapal Belanda di bawah pimpinan Cornelis de Houtman pada tahun 1596 yang membawa surat – surat untuk para raja Banten dan Batavia.

Pada tanggal 26 Agustus 1764, Gubernur Jendral G. W. Van Inhoff mendirikan kantor pos pertama di Batavia (Jakarta) yang bertugas menyelenggarakan pengiriman surat – surat, dokumen – dokumen, wesel pos dan berbagai kegiatan di bidang lainnya. Pentingnya pos pada masa itu dapat dilihat pada pemberian anama jalan yaitu "Jalan pos Raya" untuk jalan pertama yang di bangun VOC dari Anyer sampai Panarukan oleh Gubernur Jenderal Deandels. Peranan kantor pos semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi telegram oleh Morse pada tahun 1843, maka didirikan dinas telegrap yang menyelenggarakan perhubungan berita jarak jauh dengan cepat.

Pada tahun 1875, Dinas Pos bergabung dengan Dinas Telegrap dan pada tahun 1878 dibentuk suatu badan yaitu Jawatan Pos dan Telegrap yang kemudian diterima menjadi anggota UPU (*University Postal Union-Uni Pos*). Pada tahun 1906 didirikanlah *Post Telegrapf end Telefoon Dienst* oleh Pemerintah Belanda dengan Staatsblad No. 395 tahun 1906 yang kemudian dikenal dengan sebutan PTT. Awal mulanya PTT merupakan badan usaha berlandaskan ICW (*Indische Comtabilitest Wet*) akan tetapi pada tanggal 1 Januari 1932 PTT memiliki landasan baru yaitu IBW (*Indische Bardijft Weft*).

Perang dunia ke II meletus, peperangan terjadi dimana – mana termasuk di Asia. Pada tanggal 8 Maret 1942, Pemerintah Belanda di Indonesia menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Ada pun nama PTT pada zaman penjajahan Jepang (9 Mreat 1942 – 14 Agustus 1945) yaitu *Tsushin*

Shokyoku. Selama masa penjajahan Jepang, jawatan PTT terpecah – pecah mengikuti struktur organisasi pemerinta militer Jepang, sehingga pada masa itu terdapat Jawatan PTT Sumatera, Jawatan PTT Jawa dan Jawatan PTT Sulawesi.

Setelah Jepang menyerah dan Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945, maka dengan disponsori mereka merebut kantor pos pusat *Post Telegraf Telefoon* (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 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 PPT mulai memusatkan perhatiannya pada pembangunan yang meliputi bidang kepegawaian, keuangan dan perbaikan perlengkapan bangunan yang rusak dan pembangunan gedung yang baru. Pada tahun 1960 pemerintah mengadakan reorganisasi alat – alat produksi dan distribusi yang ditujukan kearah pelaksana pasal 33 UUD 1945. Untuk itu dikeluarkan PP No. 204/1961 Jo UU No. 19/Prp/1960. Berdasarkan UU tersebut semua perusahaan yang modal keseluruhannya merupakan kekayaan Negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari kekayaan Negara maupun karena nasionalisasi, menjadi Perusahaan Negara. Dengan PP No. 204/1961 Jo UU No. 19/Prp/1960, didirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN

Postel). Pemilihan nama Postel dianggap lebih tepat karena mencakup seluruh lapangan usaha perusahaan, sedangkan nama PTT dirasakan kurang lengkap karena tidak menyebutkan hal – hal yang berkaitan dengan perhubungan radio.

Usia PN Postel tidak bertahan lama. Hal ini dkarenakan organisasi yanga ada dirasakan tidak mampu lagi menampung usaha – usaha yang berkembang dengan pesat. Sejalan dengan itu, untuk memungkinkan cepatnya laju pertumbuhan perusahaaan dalam memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat, pemerintah memandang perlu meninjau kembali status organisasi PN Postel. Oleh karena itu, dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965 dan Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965, dimana pemerintah memecah PN Postel menjadi dua perusahaan yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi.

Selanjutnya melalui Undang – Undang No. 9 tahun 1969, status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ditetapkan menjadi Perjan, Perum dan Persero. Atas dasar tersebut maka status PN Pos dan Giro Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1978 diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan giro.

Dengan adanya Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 1983, maka pemerintah telah menetapkan tata cara pengawasan dan pembinaan Perjan, Perum dan Persero. Untuk menyesuaikan dengan ketentuan baru ini, Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1978 yang mengatur tentang Perusahaan

Umum Pos dan Giro telah diganti dengan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1984.

Setelah sebelas tahun menjadi Perum, Pos dan Giro merasa telah memenuhi syarat untuk dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Untuk itu dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha penyelengaraan usaha pos dan giro, maka sejak tanggal 20 Juni 1995 melalui Peraturan pemerintah No. 5 tahun 1995, Perum Pos dan Giro secara resmi telah berubah bentuknya menjadi PT Pos Indonesia (Persero). Ada pun tugas pokok dari PT Pos Indonesia (Persero) adalah membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan pos dan giro dalam arti seluas – luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan – hubungan masyarakat untuk menunjang pembangunan nasional. Oleh karena itu, Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1984 secara otomatis tidak berlaku lagi, karena PT Pos Indonesia (Persero) harus tunduk kepada akta pendirian yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Indonesia dengan No.C2-8128 HT 01.01 tahun 1995 pada tanggal 29 Juni 1995 dan diumumkan dalam tambahan berita RI tanggal 22 Agustus 1995 No. 47 dan akta ini telah didaftarkan kepada kantor Pengadilan Negeri Bandung hari kamis tanggal 13 Juli 1995 dengan NO.861.

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 tangggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambilan

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



Gambar 1.1
Logo PT. Pos Indonesia Lama
Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2011

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, 2011

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.

3.2 Visi

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dalam layanan surat pos, paket dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

3.3 Misi

1) Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
2) Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
3) Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
4) Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
5) Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

3.4 Motto

Tepat waktu setiap waktu.

3.4 Sejarah Humas PT.Pos Indonesia (Persero)

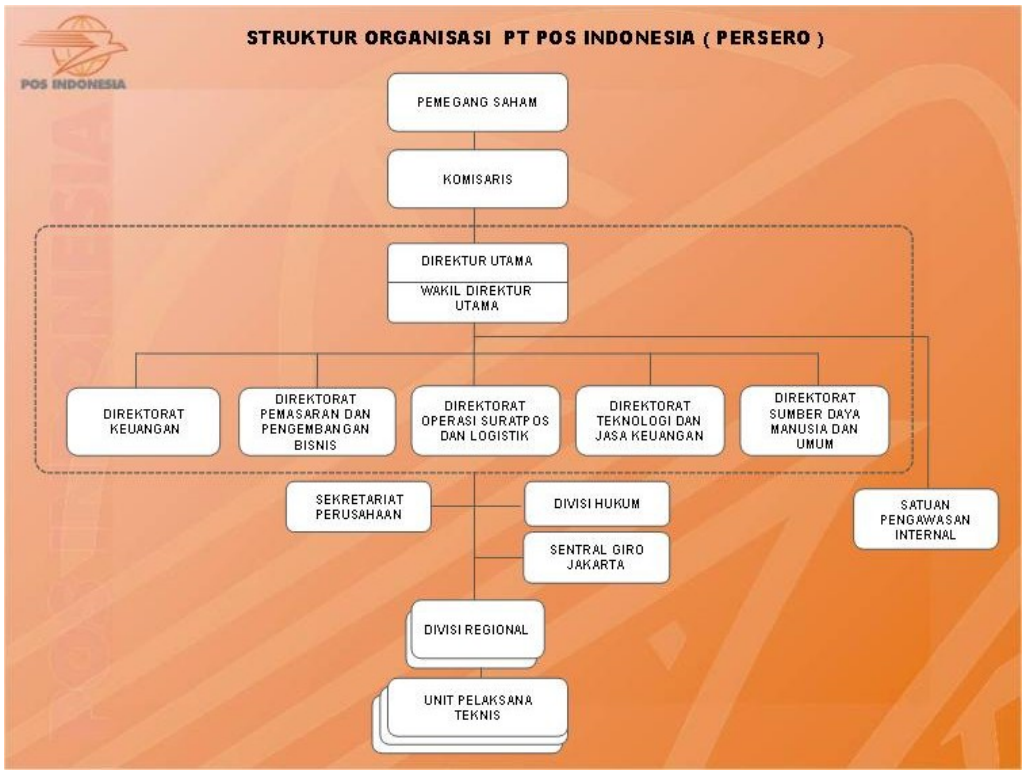
PT. Pos Indonesia adalah perusahaan jasa yang terbesar di Indonesia. Sangat beragam varian jasa yang dikeluarkan oleh PT. Pos Indonesia. Berawal dari latarbelakang tersebut dan dengan banyaknya jasa yang PT.Pos tawarkan kepada masyarakat sehingga disini harus ada penanganan secara khusus, karena pada 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.

3.5 Sturktur PT. Pos Indonesia (Persero)



Gambar 1.3
Struktur Organisasi PT Pos Indonesia
Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2011

Struktur organisasi PT. Pos Indonesia Pusat, yang dimana PT. Pos Indonesia ini membawahi seluruh kantor pos yang tersebar diseluruh Indonesia. Adapun pemegang jabatan inti PT.Pos Indonesia. Diantaranya adalah :

1. Komisaris Utama :

   Daddy Hariadi

2. Direktur Utama :

   I Ketut Mardjana

3. Wakil Direktur Utama :

   Sukatmo Padmosukarso

4. Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan :

   Budi Setiawan

5. Direktur Pemasaran dan Pengembangan Bisnis :

   Setyo Riyanto

6. Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum :

   Entis Sutisna

7. Direktur Operasi Suratpos dan Logistik :

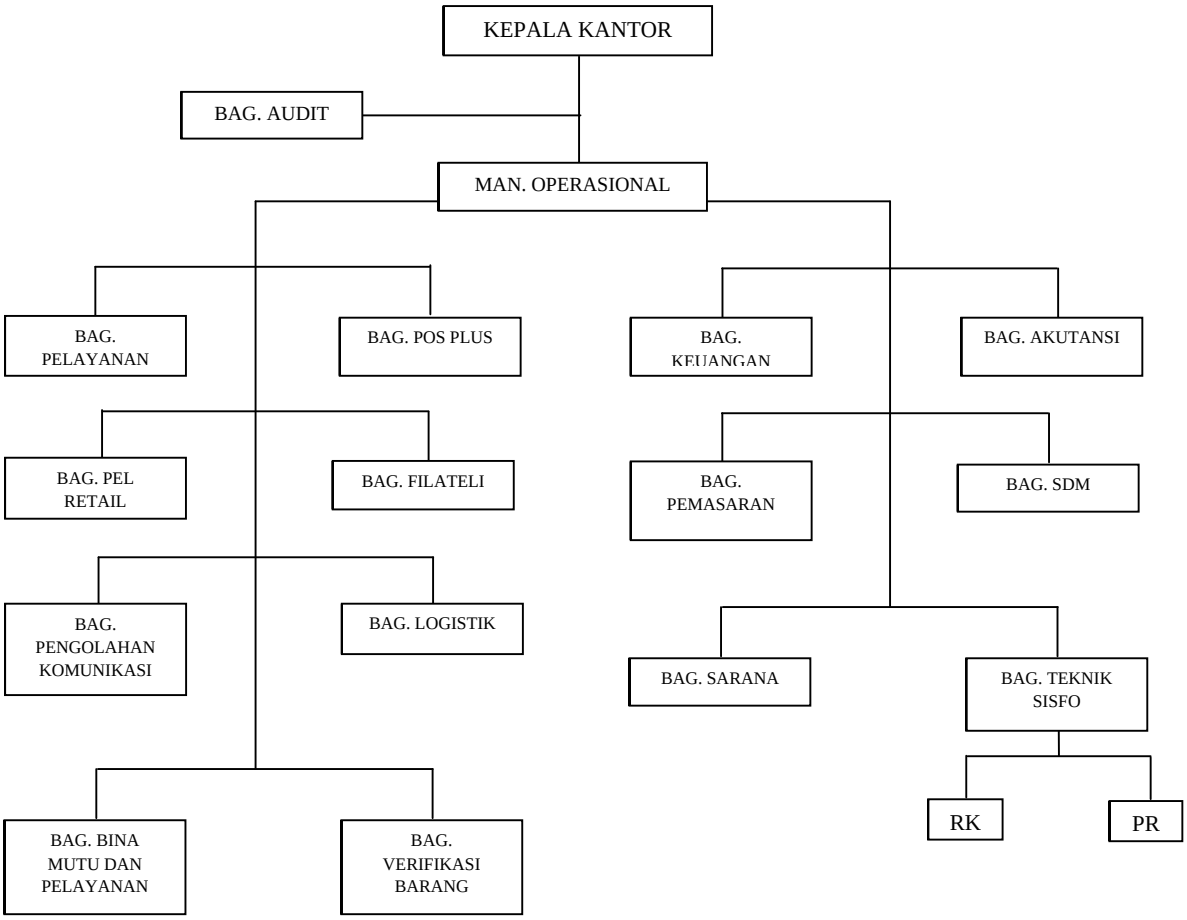
   Ismanto

8. Direktur Keuangan :

   Tavip Parawansa

3.6 Struktur Divisi PT. Pos Indonesia (Persero) 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, 2011

3.7 *Job Decriptions*

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 memper tanggung jawabkan 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 :

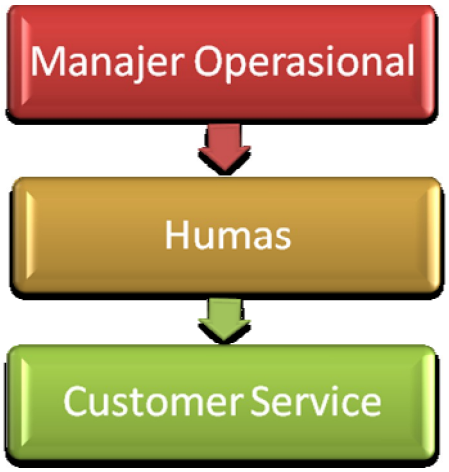
a. Bertanggunjawab atas kelancaran pekrjaan PRK
b. Memeriksa nerca cek, penerimaan GIR-10 dan rekap Gir-5/7

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.

3.8 Struktur Organisasi Humas PT. Pos Indonesia Bandung



Gambar 1.5
Struktur Organisasi Humas Kantor Pos Bandung

Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung, 2011

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.