BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Pos Indonesia

Kedatangan bangsa Belanda di Bumi Indonesia merupakan awal timbulnyah hubungan surat menyurat dengan Negeri Belanda, hal ini ditandai dengan kedatangan empat kapal Belanda di bawah pimpinan *Cornelis De Houtman* pada tahun 1596 dengan membawa surat yang ditunjukan kepada raja Banten dan Jakarta.

Kantor Pos yang pertama didirikan di Jakarta pada tanggal 26 agustus 1746 oleh Gubernur jendral. *G.w Van Inhoff* bersama dengan ditemukannya Telegraf dan Telepon, maka dibentuklah Dinas Pos Telegraf dan Telepon (PTT). Pada tahun 1922-1923 Kantor Pusat PTT yang pada awalnyah berkedudukan di Welevraden (Gambir-Jakarta) kemudian pindah ke *"Burgelijke Openbar werken"* (BWO/Dinas Pekerjaan Umum) Bandung.

Selama masa pendudukan Jepang, jawatan PTT terpecah-pecah mengikuti organisasi pemerintah militer Jepang, sehingga pada masa itu terdapat jawatan PTT Sumatra, PTT Jawa dan PTT Sulawesi. Pada tanggal 27 September 1945 sekelompok pemuda yang tergabung dalam Angkata Muda PTT (AMPIT) dengan gagah berani merebut kekuasaan atas jawatan PTT RI. Hari Bakti PARPOSTEL. Sebagai Kepala Jawatan PTT diangkaylah Mas Soeharto didampingi oleh R. Dijar sebagai wakilnya.

Dalam perkembangan selanjutnyan pada tahun 1960 keluar UU No. 19 Tahun 1960 yang menyatakan bahwa semua perusahaan yang modal seluruhnya merupakan kekayaan Negara maupun karena Nasionalisasi berdasarkan UU No. 8 Tahun 1958 menjadi Perusahaan Negara.

Dengan adanya Peraturan Pemerintah No. 240 tahun 1961 Perusahaan Negara Pos Telegraf dan Telepon yang kedudukannya di Bandung, dilebur menjadi Perusahaan Negara Pos Telekomunikasi (PN PONSEL). Dalam peleburan ini segala hak dan kewajiban, perlengkapan dan kekayaan, serta usaha dari jawatan Pos Telegraf dan telepon pada PN PONSEL.

Melihat perkembangan ini, keluarlah Peraturan Pemerintah No. 240 Tahun 1965 untuk mengganti Peraturan pemerintah No. 240 Tahun 1961. Pada Peraturan Pemerintah yang baru dinyatakan PN PONSEL dipisah menjadi Perusahaan Negara (PN) Telekomunikasi dan PN Pos dan Giro yang masing-masing diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1965.

PN Pos dan Giro merupakan Perusahaan Badan Hukum yang berhak melakukan usaha-usaha dalam hal laporan penyelenggaraan Pos dan Giro, dan berkantor pusat di Bandung. Tujuan pendirian PN Pos dan Giro adalah untuk turut serta membangu Ekonomi nasional dengan mengutamakan kebutuhan rakyat dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur materil dan spiritual.

Untuk lebih memanfaatkan perusahaan-perusahaan Negara maka pada tanggal 28 Desember 1967 keluarlah Instruksi Presiden No. 17 Tahun 1967 yang membedakan atau menggolongkan usaha-usaha Negara dalam tiga bentuk yaitu Perusahaan Jawatan (PERJAN), Perusahaan Persero (PERSERO), dan Perusahaan Umum (PERUM).

Sebagai kelanjutan Dari Inpres (Instruksi Presiden) Bo. 17 Tahun 1967 ditetapkan UU No. 19 Tahun 1969. Dengan adanya UU ini maka PN Pos dan Giro ditetapkan menjadi bentuk usaha yang bersifat Perusahaan Umum (PERUM).

Sebagai dasar pertimbangan mengapa bentuk ini digunakan adalah bahwa Dinas Pos dan Giro merupakan cabang produksi jasa yang penting serta mempunyai fungsi yang fital sebagai prasarana pembangunan Nasional, disamping itu juga lebih menyempurnakan dan mendayagunakan Perusahaan dan pengelolaan Dinas Pos dan Giro.

Kantor Perum Pos dan Giro dipimpin oleh seorang Direktur, untuk tingkat Pusat dibantu lima kantor, yaitu :

1. Kantor Pusat Kepegawaian
2. Kantor Pusat Niaga
3. Kantor Pusat Perlengkapan
4. Kantor Pusat Keuangan
5. Kantor Pusat Operasional

Sedangkan untuk tingkat Daerah, dibantu oleh 14 Kantor Wilayah Pos, yang salah satunya adalah Kantor Wilayah V untuk kawasan Jawa Barat. Kantor Wilayah Pos membawahi ratusan Kantor Pos. Salah satunya Kantor Pos yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah V adalah Kantor Pos dan Giro Kelas II Bandung.

Dengan Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 1983 ditetapkan tatacara pengawasan dan pembinaan PERJAN, PERUM, dan PERSERO. Untuk menyesuaikan dengan ketentuan yang baru yaitu peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1978 yang mengatur tentang Perusahaan Umum Pos dan Giro telah diganti dengan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1984.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 5/165 Tanggal 27 Februari 1995. Perum Pos dan Giro berubah status menjadi PT. POS INDONESIA (PERSERO), yaitu sejak tanggal 20 Juni 1995 dengan Akte Notaris Soejipto SH No. 177.

2.2 Visi dan Misi PT. POS Indonesia

PT. Pos Indonesia, merupakan lembaga Pemerintahan yang menyediakan jasa layanan yang mempunyai tujuan berorientasi kepada kepuasan pelanggan, komitmen terhadap pelayanan umum serta berupaya memberikan hasil terbaik bagi stakeholdernyah. Dalam membantu terciptanyah usaha tersebut PT. Pos Indonesia dibantu oleh bagian Humas yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selalu mengacu pada rumusan visi dan misi PT. Pos Indonesia. Berdasarkan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) No : KD 17/Dirut/0604 maka :

- **Visi**

"Menjadi Perusahaan Pos yang berkemampuan memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama stakeholder domestic maupun global dalam mewujudkan pengembangan bisnis dengan pola kemitraan, yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan menjunjung tinggi nilai".

- **Misi**

"Memberikan solusi terbaik bagi bisnis, pemerintah dan individu melalui penyediaan system bisnis dan laynan komunikasi tulis dan logistik, transaksi keuangan dan filateli berbasis jejaring terintegrasi, terpercaya dan kompetitif di pasar domestic dan global".

2.3 Fungsi dan Tugas Pokok

Berdasarkan denagan usaha untuk menciptakan keberhasilan dari Perusahaan, Humas PT. Pos Indonesia mempunyai tugas pokok yaitu :

1. Menjaga *Brand Image* dari Perusahaan.
2. Membantu meningkatkan profit Perusahaan.
3. Mengunpulkan data atau informasi tentang PT. Pos Indonesia, dan informasi lain baik melalui laporan kegiatan instansi, terbitan, media masa.
4. Memberikan saran kepada manajemen tentang semua perkembangan internal dan eksternal yang mungkin dapat mempengaruhi hubungan manajemen dengan publiknyah.
5. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, maka Humas PT. Pos Indonesia mempunyai fungsi :

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang hubungan masyarakat.
2. Memberikan kepuasan kepada public, seputar jasa pelayanan produk dan berkaitan dengan kebijakan perusahaan.
3. Pelaksanaan publikasi dan promo
4. Menerima pengaduan dari pelanggan dan memberikan solusinya
5. Membantu manajemen dalam membangun dan memelihara komunikasi timbal balik, pengertian dan kerjasama antara organisasi dan publiknya.

2.4 Struktur Organisasi

2.4.1 Pengertian Organisasi dalam arti Formal

Adalah merupakan pola hubungan yang diciptakan berdasarkan hirarki atau jenjang secara resmi yang menghubungkan manusia yang satu dengan manusia yang lain dalam organisasi tersebut. Hubungan ini bisa dalam bentuk vertical (dari atasan dengan bawahan) dan horizontal (antar sejawat).

2.4.2 Pengertian Organisasi dalam arti Informal

Adalah merupakan pola hubungan yang gerjadi atau berlangsung antara manusia yang berada di dalam organisasi itu disebabkan karena adanya kesamaan seperti kepentingan, perasaan, tugas dan pekerjaan, kegemaran. Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa pola hubungan dalam organisasi, baik secara formal maupun informal adalah merupakan suatu system fisik, biologi, personal, dan

social yang kompleks sifatnya, tetapi mempunyai pola hubungan yang sistematis. System ini kita namakan system organisasi. Karena adanya kemauan untuk bekerja sama, kehendak untuk mencapai tujuan ilmiah iklim organisasi yang di ciptakan oleh kepemimpinan yang terdapat di dalam organisasi tersebut akan menentukan *interpersonal relationship* atau hubungan antar pribadi yang berlaku disitu.

2.4.3 Tipe Struktur Organisasi yang digunakan pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000

Tipe struktur organisasi yang di gunakan pada bagian customer service di PT. Pos Indonesia KP II adalah menggunakan Tipe Organisasi Lini dan Staf karena mereka yang terlibat secara langsung pada pelaksanaan tugas-tugas pokok yang bersifat operasional dari organisasi tersebut. Mereka berada di garis komando atau hirarki untuk menerima perintah dan menjalankan tugas serta tanggung jawabnya masing-masing. Orang-orang dalam kelompok staf ini adalah mereka yang melaksanakan tugas penunjang berarti membantu tugas pokok berupa nasihat atau saran, pemberian konsep atau disebut dengan tugas *auxiliary* (untuk memberikan kepuasan, jasa/pelayanan). Yang melatarbelakangi lahirnya organisasi lini dan staf ini adalah organisasi militer di Eropa waktu Perang Dunia Kedua.

- **Kebaikan :**

a. Dalam organisasi lini dan Staf terdapat pembagian tugas yang jelas di antara para anggotanya, yaitu tugas pokok dan tugas penunjang.
b. Spesialisasi, di sini di kembangkan sampai pada tingkat yang maksimum.
c. Promosi jabatan dilakukan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan.
d. Pengambilan keputusan berdasarkan perencanaan yang matang dapat dilakukan
e. Koordinasi dapat dilakukan dengan baik.
f. Disiplin dan moral kerja yang tinggi.
g. Prinsip Organisasi *The rightman on the right place,* artinya penempatan orang yang sesuai dengan kemampuan, latar belakang pendidikan,dan pengalaman kerja.

- **Kelemahan :**

Sering manusia-manusia yang ada di dalamnya sukar membedakan nama yang dimaksudkan hanya sebagai nasihat dan mana yang sudah berwujud perintah harus dikerjakan, tidak bisa tidak. Pembagian tugas dan wewenang serta mekanisme kerja yang jelas merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi. Tujuan dari semua itu adalah untuk memperoleh kemudahan, sumberdaya manusia yang berpotensi, kelancaran dan ketertiban dalam menjalankan roda organisasi yang teratur dan sistematik guna memberikan

kejelasan dalam melaksakan pemberian tugas, juga untuk memudahkan dalam pengaturan data manajemen perusahaan.

Kantor Pos KP II Bandung 40000 memiliki struktur organisasi tersendiri dengan maksud untuk memberikan gambaran tentang tanggung jawab dan wewenang tiap bagian dalam melaksanakan aktifitas di kantor Pos ini. Sehingga diharapkan pelayanan Pos dapat lebih ditingkatkan dan pada akhirnyah dapat mencapai tujuan yaitu tercapainyah kepuasan para pemakai jasa Pos dan Giro.

Adapun struktur Organisasi dapat dilihat di lihat pada gambar 2.1 pada halaman barikut ini :

2.5 Job Description

1. **Supervisor (Spv)**

   a. Koordinator seluruh kegiatan bagian pemasaran, seperti halnya :

      - Pembinaan atau prospecting pelanggan.
      - Administrasi (Adm).
      - Kehumasan dan Customer Service.

   b. Pengawasan operasional bagian pemasaran serta pembinaan atau pengembangan SDM.

2. **Assisten Supervisor Adm & Koordinator PLP**

   a. Pelaksanaan dan pengawasan administrasi.

   b. Coordinator kegiatan PLP I, II, III serta I 10 PLP.

3. **PLP I**

   a. Pembinaan pelanggan lama, administrasipiutang, tagihan, dan pick-up service.

   b. Propecting terhadap seluruh produk pos untuk pelanggan baru di wilayah Bandung Tengah.

4. **PLP II**

   a. Pembinaan pelanggan lama, administrasi piutang,tagihan, dan pick-up service.

   b. Propecting terhadap seluruh produk pos untuk pelanggan baru di wilayah Bandung Timur.

5. PLP III

a. Pembinaan pelanggan lama, administrasi piutang,tagihan, dan pick-up service.

b. Propecting terhadap seluruh produk pos untuk pelanggan baru di wilayah Bandung Barat.

6. PLP IV

a. Pembinaan pelanggan lama, administrasi piutang,tagihan, dan pick-up service.

b. Propecting terhadap seluruh produk pos untuk pelanggan baru di wilayah Bandung Selatan.

7. PLP V

a. Pembinaan pelanggan lama, administrasi piutang,tagihan, dan pick-up service.

b. Propecting terhadap seluruh produk pos untuk pelanggan baru di wilayah Bandung Selatan.

8. PLP VI

a. Pembinaan pelanggan lama dan prospecting logistic di seluruh wilayah Bandung

9. PLP VII

a. Pembinaan pelanggan lama dan prospecting Giro Pos di seluruh wilayah Bandung.

10. Staff Umum

a. Administrasi, Surat menyurat, Laporan program aksi, pengawasan piutang, atau tagihan serta kepegawaian.

b. Membantu mendampingi Spv. Atau PLP dalam pembinaan dan prospecting pelanggan.

11. Assisten Supervisor Humas

a. Sumber informasi untuk pihak eksternal maupun internal, melalui koordinasi denga bagian terkait seperti halnya Spv. Pemasaran, Manager Operasi, serta KTP (Media Massa, Brosur, Spanduk, dll).

12. CS I, II, III

a. Penanganan ataupun complain pelanggan secara tuntas dan mencatat dalam buku pengawasan.

b. Koordinasi dengan bagian terkait dan Spv untuk penyelesaian pengaduan dan pertanyaan tentang produk POS.