BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia Cabang Brebes

Pada masa pemerintahan Hindia Belanda masih berjaya lokasi Kantor Pos cabang Brebes masih bertempat di Asisten Residen sebelah barat jembatan sungai Pemali. Kantor Pos cabang Brebes waktu itu masih dinamakan Kantor Pos Pembantu. Setelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia lokasi Kantor Pos kemudian dipindahkan ke Gedung SD Kranji IV di Pendopo Kabupaten Brebes.

Setelah memiliki gedung sendiri yang semula milik pemerintah daerah Kabupaten Brebes, kemudian pada tahun 1995 terpisah dari kantor Pemeriksan Tegal dan bersamaan dengan tahun itu kantor Pos Brebes tersebut diberi status Kantor Pos Kelas Tiga. Kemudian untuk ketiga kalinya setelah gedung kantor Pos mengalami perluasan maka statusnya berganti lagi menjadi kantor Pos kelas dua.

Dalam perkembangannya ternyata kantor Pos Brebes mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Ini terjadi akibat semakin banyak serta Iuasnya ruang lingkup pelayanan jasa yang diberikan bagi masyarakat. Karena dirasa tidak memungkinkan lagi dalam melakukan pelayanan jasa yang semakin banyak serta luas tersebut maka untuk itu didirikanlah kantor Pos Cabang di beberapa Kecamatan di wilayah Kabupaten Brebes. Adapun tujuan-tujuan didirikannya kantor Pos Cabang tersebut, diantaranya adalah untuk memperpendek jarak dan mempercepat waktu dalam memberikan pelayanan jasa bagi masyarakat. Setelah

memiliki kantor Pos, maka kemudian kantor Pos Brebes menjadi kantor Pemeriksa. Dan kini Kantor Pos Brebes telah membawahi 16 Kantor Pos. Di samping itu tersedia pula sarana dan prasarana yang lain guna menunjang kelancaran pelayanan bagi para pemakai jasa Pos di wilayah Kabupaten Brebes.

Tabel 2.1
Daftar Kantor Pos Cabang

NO	Kantor POS Cabang (KPC)	Kode KPC	Kode Pos
1	KPC Wanasari	(WSR)	52252
2	KPC Bulakamba	(BKB)	52253
3	KPC Tanjung	(TJG)	52254
4	KPC Losari	(LSI)	52255
5	KPC Jatibarang	(JTB)	52261
6	KPC Larangan	(LRN)	52262
7	KPC Ketanggungan	(KTG)	52263
8	KPC Kersana	(KEA)	52264
9	KPC Banjarharjo	(BJH)	52265
10	KPC Songgom	(SGM)	52266
11	KPC Tonjong	(TJO)	52271
12	KPC Sirampog	(SOG)	52272
13	KPC Bumiayu	(BMA)	52273
14	KPC Bantarkawung	(BTK)	52274
15	KPC Salem	(SALM)	52275
16	KPC Paguyangan	(PGY)	52276

Sumber **:** Kantor Pos Indonesia Cabang Brebes

Adapun Visi, Misi dan Spirit PT. Pos Indonesia cabang Brebes, yaitu:

a. Visi Kantor Pos Brebes:

PT. Pos Indonesia cabang Brebes senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia, yang peduli terhadap lingkungan dikelola oleh sumber daya manusia yang profesional, sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat.

Adanya perubahan Visi di suatu perusahaan sangatlah wajar. Karena Visi perusahaan adalah suatu cita-cita perusahaan dalam menjawab ketatnya persaingan dunia bisnis saat ini. Begitu pula dengan PT. Pos Indonesia cabang Brebes dalam upayanya menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia. Perubahan Visi Kantor Pos Brebes diantaranya adalah:

Tabel 2.2
Visi PT. Pos Indonesia Cabang Brebes

Tahun	Visi PT. Pos Indonesia Cabang Brebes
2009 - 2010	*Integreted, logistic & Financial Services Infrastructure.*
2011 - 2013	*Indonesia's leader in the mail logistics & Financial services.*
2014 - 2018	*ASEAN Champion of Postal Industries.*

Sumber **:** Kantor Pos Indonesia Cabang Brebes

b. Misi PT. Pos Indonesia Cabang Brebes:

Kantor Pos Brebes menyediakan solusi handal dalam halo logistik dan jasa keuangan dengan mengggunakan jejaring bisnis dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif.

Menyediakan sarana komunikasi yang handal dan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah guna menunjang pembangunan nasional serta memperkuat persatuan dan keutuhan bangsa dan negara.

Mengembangkan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna untuk mencapai kepuasan pelanggan serta memberikan nilai tambah yang optimal bagi karyawan, pemegang saham, masyarakat dan mitra kerja.

c. Spirit PT. Pos Indonesia Cabang Brebes:

1. *Brave* atau berani, yaitu berani menghadapi tantangan apapun, berupa kerasnya lapangan, kondisi persaingan yang semakin berat maupun dari kompetitor.
2. *Revolution* atau militan, yaitu harus berfikir, berkreasi dan bertindak secara luar biasa untuk dapat menghasilkan sesuatu yang luar biasa, jangan yang biasa-biasa saja.
3. *Eager* atau hasrat, yaitu mempunyai keinginan yang sangat kuat untuk dapat memberikan dan mendapatkan yang terbaik untuk perusahaan. Hasrat yang muncul dari hati nurani secara sadar.
4. *Beauty* atau cantik yaitu setiap tampilan dan layanan fisik kepada customer harus selalu cantik dan indah sehingga bisa mengekspresikan aura positif dalam setiap tampilan.
5. *Elegant* atau anggun yaitu setiap tampilan dan layanan non fisik kepada customer harus selalu anggun, sehingga bisa mengekspresikan *inerbeauty*.

6. *Strong* atau kuat yaitu harus kuat dan tangguh dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawab setiap insan pos.

2.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Brebes

Struktur organisasi ialah ketentuan tertulis yang berisikan tentang pembagian jabatan, tugas, kewajiban dan tanggung jawab serta pengaturan hubungan kerjasama dari masing-masing jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan maksud untuk membedakan antara kedudukan dan tugas atasan dengan bawahan. Struktur organisasi juga berfungsi agar tugas dan kewajiban pegawai dapat terlihat dengan jelas.

Untuk saat ini struktur organisasi dari PT. Pos Indonesia cabang Brebes terdiri dari:

1. Post Master/Kepala Kantor Pos
2. Ur. Administrasi Kepegawaian/SDM
3. Ur. Sarana/IT
4. Supervisor Keuangan
5. Supervisor Akuntansi
6. Supervisor Pelayanan
7. Supervisor Pemasaran
8. Supervisor UPL
9. Supervisor Pengolahan

2.3 Deskripsi Jabatan

Dilihat dari susunan struktur organisasi yang ada pada kantor pos Brebes, maka dapat kita ketahui tugas-tugas dari masing-masing bidang.

1. Kepala Kantor Pos *(Post Master)*

Kepala kantor Pos mempunyai kewenangan dalam memimpin seluruh kegiatan Pos dalam tingkat kabupaten yaitu diseluruh wilayah kecamatan Brebes dan mempunyai kedudukan yang paling tinggi diantara kedudukan yang lain.

a. Tugas Pokok Kepala Kantor Pos Brebes adalah :

1) Sebagai pimpinan kantor maka *Post Master* bertanggung jawab langsung terhadap kelancaran dan ketertiban jalannya dinas kantor.
2) Mengadakan pengawasan setiap hari mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai.
3) Melaksanakan perintah Kawil Pos untuk melakukan pemeriksaan ketika sewaktu-waktu ke KPP/KPTB yang ada di wilayah kabupaten.
4) Melakukan pengagendaan mengenai surat-surat yang bersifat rahasia.
5) Menandatangani surat-surat keluar yang berhubungan dengan Dinas kantor.
6) Mengajukan permohonan pembukaan layanan Western Union kepada Kepala Unit Jasa Keuangan Manajer Pengembangan Produk Western Union dengan tembusan kepada Kawil Pos setempat.
7) Membuat kebijakan tentang wewenang besaran penguangan BSU (Jumlah Uang Kiriman) Western Union di KPRK maupun di KP. Cabang.

8) Mensosialisasikan kepada bawahan seluruh misi perusahaan.
9) Memberi laporan mengenai kinerja, laba/rugi perusahaan yang dipimpinnya kepada atasan yang lebih tinggi.
10) Merencanakan dan menyusun program kerja tahunan.
11) Melaksanakan pembinaan administrasi, teknik, keuangan serta melaksanakan pengembangan dan pengawasan Kantor Pos Brebes.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Kantor Pos harus mempunyai fungsi, yaitu :
1. Memimpin bawahannya secara keseluruhan melalui Manajer Operasi dan Kepala Cabang Kantor Pos.
2. Mengambil semua keputusan atas permasalahan teknik yang berhubungan dengan pengelolaan Kantor Pos Brebes.
3. Melaksanakan perintah dari Kantor Pusat atau Kantor Wilayah.

2. Ur. Administrasi Kepegawaian/SDM

Bagian Administrasi dan Urusan Kepegawaian/SDM pada Kantor Pos Brebes dikerjakan oleh satu orang dan kedudukannya berada dibawah Kepala Kantor Pos.

Adapun tugas dan fungsi Bagian Administrasi/Urusan Kepegawaian/SDM adalah :

a. Mengolah surat-surat atau naskah.
b. Membayar gaji, tunjangan keluarga, tunjangan perusahaan, tunjangan prestasi dan tunjangan pangan untuk para pegawai.

c. Mengkoordinir, mengawasi dan bertanggung jawab atas kelancaran tata usaha.
d. Mengagendakan surat-surat masuk dan keluar dalam agenda harian, yang kemudian dilaporkan ke kepala kantor.
e. Membuat laporan kepegawaian.
f. Merencanakan mutasi pegawai, pengaturan tugas, kenaikan pangkat atau jabatan, hukuman disiplin dalam kartu kepegawaian untuk pegawai dengan teratur.
g. Menyiapkan data untuk mengajukan permohonan pensiunan bagi para pegawai.
h. Menyelesaikan surat RHS dengan menggandakan surat RHS tersebut atau mengetik surat RHS sekaligus mengirim atau menyimpan arsipnya.
i. Mengawasi penyelesaian pekerjaan kesekretariatan.
j. Mengatur dan mengawasi penggunaan hak cuti pegawai.
k. Memeriksa daftar presentasi pegawai.
l. Membuat laporan bulanan ATM, laporan bulanan Bangus, laporan bulanan realisasi anggaran.

3. Ur. Sarana

Ur. Sarana mempunyai peranan dalam urusan fasilitas dan sarana prasarana kantor yang akan digunakan para pegawai agar pekerjaan dan kedinasan dapat berjalan dengan lancar.

Tugas-tugas pokok Ur. Sarana adalah :

a. Mengawasi persediaan barang pemakaian atau inventaris.
b. Memproses permintaan barang kebutuhan atau inventaris.
c. Menginventarisir kebutuhan barang pemakaian, inventaris kendaraan bermotor dan perangkat komputer.
d. Melakukan penghapusan barang inventaris.
e. Mengawasi pelaksanaan kendaraan bermotor, perangkat komputer dan barang inventaris lainnya.
f. Mengawasi penggunaan anggaran dana pemeliharaan gedung, kendaraan bermotor, inventaris dan melaporkan realisasi penggunaannya.
g. Mengawai pemakaian kendaraan bermotor dan barang inventaris lainnya.
h. Merencanakan kebutuhan barang inventaris, barang pemakaian, komputer dan kendaraan.

4. Supervisor Keuangan

Bagian Spv. Keuangan mempunyai peranan yang cukup penting karena menyangkut masalah yang berhubungan dengan keuangan Kantor Pos. Bagian Spv. harus dapat mengelola keuangan yang ada sesuai dengan ketentuan untuk menjalankan kegiatan operasional kantor Pos.

Adapun tugas Spv. Keuangan adalah:

a. Pada awal dinas memberi panjer kepada kasir.
b. Menerima setoran pada kasir pada selesainya dinas hari itu.

c. Memeriksa neraca kasir dan mencocokannya dengan keadaan nyata jumlah uang tersedia untuk disimpan pada hari itu dilakukan perhitungan.

d. Memeriksa dan menandatangani naskah yang diterima dari Kepala Kantor.

5. Supervisor Pelayanan

Supervisor Pelayanan bertugas antara lain:

a. Memeriksa R/PP/SKh.

b. Mendukung kelancaran dan kenyamanan kepada publik.

c. Bertugas memberikan pelayanan atas semua layanan yang diberikan perusahaan kepada pengguna jasa.

d. Memeriksa Setoran Giro.

e. Memeriksa Wesel Pos.

f. Memeriksa dana pensiun masuk (dapen IV) dan dapen VIII (keluar).

g. Membuat konsep laporan mingguan/bulanan tabanas.

h. Mengerjakan laporan bulanan PP 15/PP 16/PP tebusan.

i. Mengembangkan aktivitas pinata layanan dan mengarahkan manfaat transaksi pembayaran diatas Rp. 500.000 s.d Rp. 5.000.000.

j. Menetapkan dan mengawasi pemberian diskon, potongan dan fee.

k. Memeriksa neraca loket pada akhir dinas.

l. Memberikan laporan kepada atasan mengenai semua jasa pelayanan dan mempertanggungjawabkannya.

6. Supervisor Akuntansi

Tugas dari Spv. Akuntansi adalah:

a. Harus melakukan validasi transaksi harian sesuai dengan naskah-naskah dari Supervisor Pelayanan.
b. Mencetak hasil validasi data pada saat terjadi penutupan manual.
c. Mencetakkan transaksi sesuai dengan validasi yang telah dilakukan.

7. Supervisor Pemasaran

Tugas dari seorang Supervisor Pemasaran adalah :

a. Bertanggung jawab mengelola aktivitas atau kegiatan pemasaran meliputi analisis, program peningkatan kepuasan pelanggan bisnis atau korporat, dan peningkatan pangsa pasar layanan guna meningkatkan kepuasan value layanan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
b. Berwenang menentukan pemberian izin kepada Depot BPM dan agen pos.
c. Membuat keputusan seperti penentuan tarif costumize, diskon, apresiasi dan insentif kepada pelanggan bisnis berdasarkan aturan.
d. Merekomendasikan kepada Kepala Kantor mengenai pengembangan segmentasi pasar desain layanan costumize sesuai dengan potensi pelanggan.

8. Supervisor UPL (Unit Pelayanan Luar)/PKP

Kepala kantor tidak mungkin untuk memantau dan mengawasi perkembangan kegiatan usaha pada KPC secara Iangsung. Ini disebabkan kepala kantor harus melaksanakan pengawasan dalam kantor Pos sendiri mengenai ruang lingkup pekerjaan yang dilaksanakan yaitu dalarn melayani masyarakat di bidang jasa.

Karena sebab di atas maka supaya kepala kantor Pos dapat melaksanakan tugasnya yaitu melakukan pengawasan menyeluruh baik intern maupun ekstern mengenai jalannya kegiatan usaha maka kepala kantor dibantu oleh bagian pengawas KPC dalam melaksanakan tugasnya pengawas KPC bertanggung jawab kepada kepala kantor sedangkan untuk menjalankan pekerjaannya PKP dibantu oleh pembantu PKP I, II, dan III yang rnempunyai tugas dan tanggung jawab masing masing.

9. Supervisor Pengolahan

Tugas dari SPV. Pengolahan adalah :

a. Bertanggung jawab dalam mengelola proses penerimaan, pengolahan pengiriman, dan pengawasan kiriman pos standar maupun prioritas (peka waktu).
b. Berwenang melaksanakan penjemputan jika alat angkut mengalami hambatan di perjalanan.
c. Merekomendasikan penambahan peralatan operasional.
d. Mengelola sumber daya manusia di bidangnya.

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Aspek kegiatan yang dilakukan PT. Pos Indonesia Cabang Brebes adalah menyediakan dan membangun layanan konsumen dari total logistik. Yang biasanya dapat diintegrasikan kepada pelanggan adalah:

1. Logistik Terpadu

   Sebuah konsep layanan total logistik yang memungkinkan untuk menangani jenis produk berdasarkan konsep manajemen rantai pasokan. Konsep layanan terintegrasi tiga bidang usaha logistik yaitu pergudangan, pengiriman barang, dan pengangkutan.

2. *Freight Forwarding*

   Sebuah konsep layanan yang diberikan untuk penerima dari penanganan dokumen mereka untuk barang-barang mereka.

3. Mengangkut

   Sebuah layanan pelacakan yang diperlukan oleh konsumen untuk mentransfer konsinyasi mereka, dari satu tempat (fabrikasi) ke pusat-pusat distributor atau pengecer.

4. Pergudangan

   Sebuah layanan jasa pusat distribusi yang meliputi kegiatan *cross docking*, persediaan, penandaan dan pelabelan produk, kegiatan manufaktur yang dipilih dan didukung oleh sistem teknologi informasi yang tepat.

2.5 Western Union Secara Umum

2.5.1 Sekilas Tentang Western Union

Western Union merupakan sarana pengiriman uang untuk tujuan di seluruh dunia dengan level service H+0, yang artinya saat transaksi pengiriman uang saat itu juga uang dapat diambil di loket Western Union yang berbeda.

Western Union memiliki Moto, Visi, Misi dan Komitmen, yaitu:

a. Moto

Cara cepat untuk mengirim dan menerima uang di seluruh dunia.

b. Visi

Menjadi *"icon"* PT. Pos Indonesia di luar negeri.

c. Misi

Membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pengiriman uang di seluruh dunia.

d. Komitmen

Biaya terjangkau, kiriman uang dapat diterima secara cepat dan aman.

2.5.2 Pengertian Western Union (WU)

Western Union adalah suatu jasa pengiriman/penerimaan uang secara cepat *(real time online)* dari dan ke berbagai negara di dunia. Western Union menggunakan teknologi yang secara *online* dan *real time* menjangkau ke berbagai pelosok/penjuru dunia termasuk Indonesia. Jutaan orang setiap tahun menggunakan WU sebagai jasa kirim/transfer uang karena aman, mudah, cepat, dan terpercaya yang telah melayani banyak negara di dunia.

2.5.3 Keunggulan (Benefit) dari Western Union

Berikut ini adalah beberapa keunggulan Western Union dibandingkan dengan jasa pengiriman uang lainnya, antara lain:

a. Cepat, dalam hitungan detik uang sudah dapat diterima/diambil oleh penerima.
b. Dilayani ± 170.000 agen yang tersebar di sekitar 200 negara.

c. Pengirim/penerima tidak harus memiliki rekening di bank atau tidak harus berdomisili tetap di negara tujuan transfer.

d. Pengiriman uang ke beberapa negara tertentu wajib dilengkapi dengan pengaman yaitu *test question* sehingga pengiriman uang akan aman karena dilengkapi dengan sistem yang aman.

e. Biaya pengiriman yang terjangkau.

f. Tidak ada jumlah minimal uang yang dikirim.

g. Pada umumnya hanya pengirim uang yang dikenakan biaya. Penerima mungkin hanya membayar ongkos bea materai.

2.5.4 Produk Jasa Layanan Western Union

Produk jasa layanan yang diberikan Western Union kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Will Call

Yaitu layanan pengiriman uang atau penerimaan kiriman uang dimana menerimanya adalah orang perorangan, non badan usaha.

b. Quick Pay

Yaitu layanan pengiriman uang dimana penerimaannya adalah Badan Usaha yang telah terdaftar sebagai *client lis*t di sistem Western Union.

c. Layanan Tambahan Ekstra

1) Pengiriman berita *(message)*

2) Test pertanyaan/sandi pengaman: *test question*, hanya untuk negara tertentu.

3) Pengiriman ke alamat penerima: *physical delivery*, hanya untuk negara-negara tertentu.

4) Notifikasi penerima lewat telepon: *phone notification*, hanya untuk negara-negara tertentu.

2.5.5 Tempat-Tempat Yang Menyediakan Jasa Layanan Western Union

Western Union Indonesia dapat ditemui dibanyak tempat yang juga melayani jasa keuangan dan barang seperti:

- Kantor Pos
- Tiki
- Bank Mandiri
- Bank Syariah Mandiri
- Bank BII
- Bank Niaga
- Bank BRI
- Dan masih banyak lagi lainnya

Pastikan terdapat logo Western Union di lokasi-lokasi tersebut atau tanyakan lewat telepon. Kunjungi website (situs web) atau datang langsung untuk mendapatkan informasi lebih lengkap.

2.5.6 Istilah-istlah penting dalam Western Union

Istilah-istilah penting dalam Western Union adalah sebagai berikut:

a. PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu penyelenggara layanan Western Union.

b. Western Union adalah sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh dunia.
c. *Money Transfer Control Number* (MTCN) adalah deretan angka dengan jumlah 10 digit yang dientrikan pengirim pada saat transaksi dan bersifat unik untuk setiap transaksi pengiriman.
d. Level H+0 adalah suatu layanan saat transaksi pengiriman uang saat itu juga uang dapat diambil di loket Western Union yang berbeda.
e. *Test question* adalah suatu layanan keamanan berupa kalimat pertanyaan dan jawaban yang dibuat oleh pengirim pada saat transaksi pengiriman, dan digunakan oleh peerima pada saat transaksi pembayaran namun layanan ini bersifat opsional.
f. Petugas loket adalah pegawai kantor unit pelaksana teknis yang diberi wewenang untuk melaksanakan layanan di loket Western Union.
g. Manajer pelayanan adalah manajer kantor unit pelaksana yang diberi wewenang selaku manajer pelayanan Western Union.
h. Validasi Akuntansi proses konfirmasi dari manajer akuntansi bahwa data yang diberikan oleh manajer pelayanan saat tutupan transaksi telah dibukukan dalam akuntansi.
i. Reversal manual adalah proses penyesuaian data transaksi di database nasional maupun lokal yang disebabkan karena ketidakcocokan transaksi.
j. Inquiry Data adalah proses pencarian data transaksi di server yang didasarkan atas MTCN.

k. RS-1 adalah formulir pengiriman uang yang harus diisi oleh pengirim yang memuat informasi identitas pengirim, identitas penerima, besar uang kiriman, berita, tanda tangan pengirim, paraf petugas dan syarat serta ketentuan pengiriman termasuk ketentuan kadaluarsa dan bea pengiriman yang tidak dikembalikan apabila si pengirim menarik kembali uang kiriman sebelum uang kiriman dibayarkan kepada penerima.

l. RS-2 adalah formulir pemberitahuan tentang pengiriman uang kepada penerima yang berisi informasi identitas pengirim, identitas penerima, besar uang kiriman, nomor resi, jenis layanan, besar uang, bea, dan resume transaksi.

m. Resi Setor adalah lembar bukti pengriman uang yang memuat tanggal dan jam transaksi, nomor MTCN, nomor resi, dan nama penerima.