BAB III

PEMBAHASAN PRAKTEK LAPANGAN

UNIKOM

3.1. Sistem Organisasi Perusahaan

3.1.1. Sejarah Singkat PT Pos Indonesia

Berbicara tentang perkembangan PT Pos Indonesia, berarti kita tidak bisa melepaskan dari sejarah Bangsa Indonesia yang telah melalui beberapa jaman yaitu jaman penjajahan Belanda, jaman penjajahan Jepang, serta jaman kemerdekaan. Komunikasi secara tertulis dalam bentuk surat walaupun terbatas di lingkungan istana raja-raja telah berkembangan sejak jaman Majapahit, Sriwijaya, Tarumanegara, Mataram, Punawarman, Mulawarman. Komunikasi tidak terbatas dalam hubungan dalam negeri saja melainkan sampai ke negara-negara tetangga, antara lain Birma dan Harutma.

Kedatangan Belanda ke Indonesia merupakan awal terbentuknya surat menyurat Indonesia dengan Belanda. Hal ini ditandai dengan datangnya empat buah kapal yang dipimpin oleh Cornelis De Hutman pada tahun 1596 yang membawa surat-surat untuk Raja Banten. Gubernur Jendral G.W Baron lalu mendirikan kantor pos pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746. Kemudian dengan diketemukannya pesawat telegraf oleh Morse pada tahun 1843, maka didirikanlah Dinas Telegraf, selanjutnya Dinas Pos bergabung dengan dinas Telegraf pada tahun 1875 yang akhirnya pada tahun 1878 dibentuklah Badan Jawatan Pos dan Telegraf yang menjadi anggota Universal Postal Union (PUP). Dengan ditemukannnya telepon dan sampai ke Indonesia pada tahun 1883 yang menghubungkan Gambir, Jakarta Kota dan Tanjung Priok, maka masuklah Dinas Telepon yang juga digabung dengan Dinas Pos dan

Telegraf dengan nama *POST, Telegraf en Telefon Dierst* dengan standblad nomor 395 tahun 1906 yang kemudian dikenal dengan PTT.

Dengan datangnya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia jawatan PTT dibagi menurut struktur organisasi Pemerintah Militer Jepang, sehingga ada jawatan PTT Sumatra, jawatan PTT Jawa, jawatan PTT Sulawesi. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 september 1945 setelah dilakukan pengambil alihan kantor pos PTT di Bandung oleh Anak Muda PTT (AMPTT). Dalam peristiwa itu gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT dan tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya Jawatan PTT RI dan diperingati sebagai Bhakti PTT yang kemudian menjadi Hari Bhakti Pariwisata Pos dan Telekomunikasi.

Pada Tanggal 27 September 1949, Jawatan PTT mulai memusatkan perhatiannya pada pembangunan yang meliputi bidang kepegawaian, keuangan, perbaikan perlengkapan pembangunan yang rusak dan pembangunan gedung yang baru. Pada tahun 1960 pemerintah mengadakan organisasi alat-alat produksi dan disribusi yang ditujukan kearah pelaksanaan pasal 33 UUD 1945, untuk itu dikeluarkanlah UU No.19 Prp tahun1960, berdasarkan Undang-Undang tersebut semua perusahaan yang modal keseluruhannya merupakan kekayaan negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari negara maupun karena nasionalisasi, menjadi Perusahaan Negara.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 240 Tahun 1961, Dibentuklah Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Dengan Peraturan Pemerintah nomor 29 Tahun 1965 dan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1665, 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 tiga status yaitu Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan

Perseroan (Persero),. Status PN Pos dan Giro menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro berdasarkan PP No. 24 Tahun 1978. Kemudian ditetapkan PP No.3 Tahun 1983 yang mengatur Tentang tata cara Pengawasan dan Pembinaan Perjan, Perum, dan Persero, untuk mengatur tentang Perum Pos dan Giro diganti dengan PP N0.24 Tahun 1978 yang mengatur tentang Perum Pos dan Giro diganti dengan PP N0.24 Tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995.

Perubahan status Perum Pos dan giro menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) dilaksanakan berdasarkan PP N0.5 1995 tanggal 20 Juni 1995.

3.1.2. Tujuan Berdirinya Perusahaan

Tujuan didirikannya perusahaan PT. Pos Indonesia Khususnya pada *Pos Express* adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam bidang jasa komunikasi , logistik dan keuangan terutama menghadapi perkembangan era globalisasi seperti sekarang ini.

3.1.3. Stuktur Organisasi Kantor Pos SGG Bandung

Struktur organisasi merupakan rangka dasar hubungan formal yang telah ditetapkan. Bentuk struktur Kantor Pos SGG bandung adalah bentuk lini dan staf yaitu hubungan pekerjaan tidak bersifat langsung jumlah karyawan banyak dan merupakan organisasi besar dan kompleks. Tujuan struktur organisasi untuk membantu mengatur dan mengarahkan usaha-usaha dalam organisasi atau perusahaan sedemikian rupa dan juga memudahkan pimpinan maupun karyawan untuk mengetahui tugas dan wewenang.

Adapun uraian tugas berdasarkan struktur organisasi Kantor Pos SGG Bandung sebagai berikut :

Tugas KAKP SGG Bandung :

1. Memimpin kantor berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2. Membina dan membimbing serta mengarahkan bawahan dengan bantuan para staf.
3. Mengusahakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
4. Menjaga dan mengusahakan agar fungsi pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

Tugas Wakil KAKP SGG Bandung :

1. Membantu dan mempertanggungjawabkan kepada KAKP dan melaksanakan tugas selaku penanggung jawab atas pengurus kantor.
2. Bertanggung jawab atas kelancaran tugas operasional dan tugas pengawas.
3. Bertanggung jawab atas pembinaan dan peningkatan mutu pegawai.

Tugas *Supervisor/Manajer Audit* adalah :

1. Memeriksa dan menandatangani hasil pemeriksaan periodic dan explotasi harian menurut jadwal pemeriksaan dan berkas yang dengan pelanggaran disiplin pegawai.
2. menyelesaikan surat menyurat yang berkaitan dengan auditor lainnya.
3. Membantu KAKP dalam melaksanakan pemeriksaan kas bendaharaan.
4. Membuat hasil laporan pemeriksaan periodic, pendapatan bulanan.

Tugas *Supervisor/Manajer* pemasaran :

1. Menkordinir dan melaksanakan penjualan dengan harga yang telah ditetapkan.
2. Merencanakan pengembangan *volume* dan kualitas penjualan.
3. Menyusun laporan-laporan dan evaluasi kegiatan penjualan.

Tugas *Supervisor/ Manajer* Keuangan adalah :

1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dibagian administrasi.
2. Membuka surat masuk, melihat atau memeriksa surat-surat yang memerlukan prioritas (bukan rahasia)

3. Mengawasi dan memeriksa serta menyelesaikan surat menyurat dari semua bagian.

Tugas *Supervisor/Manajer* Akuntansi adalah :

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan tugas dibidang akuntansi.
2. Memeriksa kebenaran pencatatan pada buku kas harian.
3. Memeriksa kebenaran piutang dari buku kas harian ke JKM, JKK beserta pembantunya.
4. Membuat laporan kepada manajemen (Wilpos) dengan tembusan Manajer Verifikasi kantor pusat.

Tugas *Supervisor/Manajer* Sumber Daya Manusia adalah :

1. Menyerahkan tugas kepegawaian yang berhubungan dengan penerimaan pegawai.
2. Menghimpun naskah peraturan tentang dinas kepegawaian, pemberitahuan baru kepada pegawai serta mengawasi kebenaran pelaksanaannya.

Tugas *Supervisor/Manajer* Pelayanan adalah :

1. Mengatur pengolahan loket pelayanan sesuai tuntunan manajemen dan pelanggan.
2. Mengatur penempatan dan tugas seluruh pegawai bagian pelayanan serta kelengkapan di loket.

Tugas *Supervisor/Manajer Filateli* adalah :

1. Mengkoordinasikan kegiatan bisnis filateli.
2. Memeriksa neraca dan buku setoran filateli.
3. Mengatur pemenuhan perangko dan benda filateli.

Tugas *Supervisor/Manajer* Pos Plus adalah :

1. Menangani pengaduan dari pihak dari penggunaan jasa pos plus.

2. Mengkoordinasi pengantar jasa EMS dalam melakukan pengiriman.
3. Menangani setiap kiriman mulai dari pengumpulan semua kiriman beserta pengantongannya.

Tugas *Supervisor/Manajer* Pengolahan Kom-12 adalah :

1. Mengagendakan surat dan menyimpan pada map.
2. Menyelamatkan surat menyurat atau pengaduan dari pelanggan.
3. Memeriksa neraca puri KH dan beranggung jawab pada PP 25.
4. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dinas khusus bagian peka waktu.

Struktur Organisasi Pada *Pos Express*

Kegiatan dalam bagian keagenan di *Pos Express* dipimpin oleh seorang kepala Manager yang dibantu oleh Wakil Manajer dan beberapa kepala seksi untuk merelasikan tugas-tugas yang harus dijalankan pada bagian keagenan ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam struktur organisasi beserta tugas dan wewenangnya.

Supervisor Keagenan /Ritel

1. Mengatur sumber daya secara produktif dan sinergis.
2. Memberikan solusi terbaik terhadap pengaduan konsumen.
3. Membuka loket tambahan guna mengantisipasi antrian panjang diloket utama.

Asisten Supervisor Layanan Ritel

1. Merekomendasikan kepada Supervisor Ritel untuk pengaturan SDM pelayan.
2. Mengambil keputusan diloket untuk kelancaran proses kerja guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Petugas Loket Wesel Pos

1. Menerima/menolak setoran/pengambilan Wesel Pos yang tidak memenuhi syarat.
2. Menerima/menolak uang yang diduga palsu atau rusak berat.
3. Merekomendasikan kepada asisten Supervisor kebutuhan saran untuk pelayanan di loket.

Asisten Supervisor Proses ritel

1. Merekomendasikan kepada supervisor Ritel untuk pengaturan SDM pelayanan
2. Mengambil keputusan diloket untuk kelancaran proses kerja guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Petugas Pemrosesan Pemeriksa Wesel Pos

1. Menerima/menolak pertanggungjawaban Wesel Pos KP cabang yang tidak memenuhi syarat.
2. Mencocokan data keuangan dengan data otentik.
3. Merekomendasikan kepada *Asisten Supervisor Ritel* akan kebutuhan yang diperlukan.

Struktur Organisasi/SDM *POS EXPRESS*

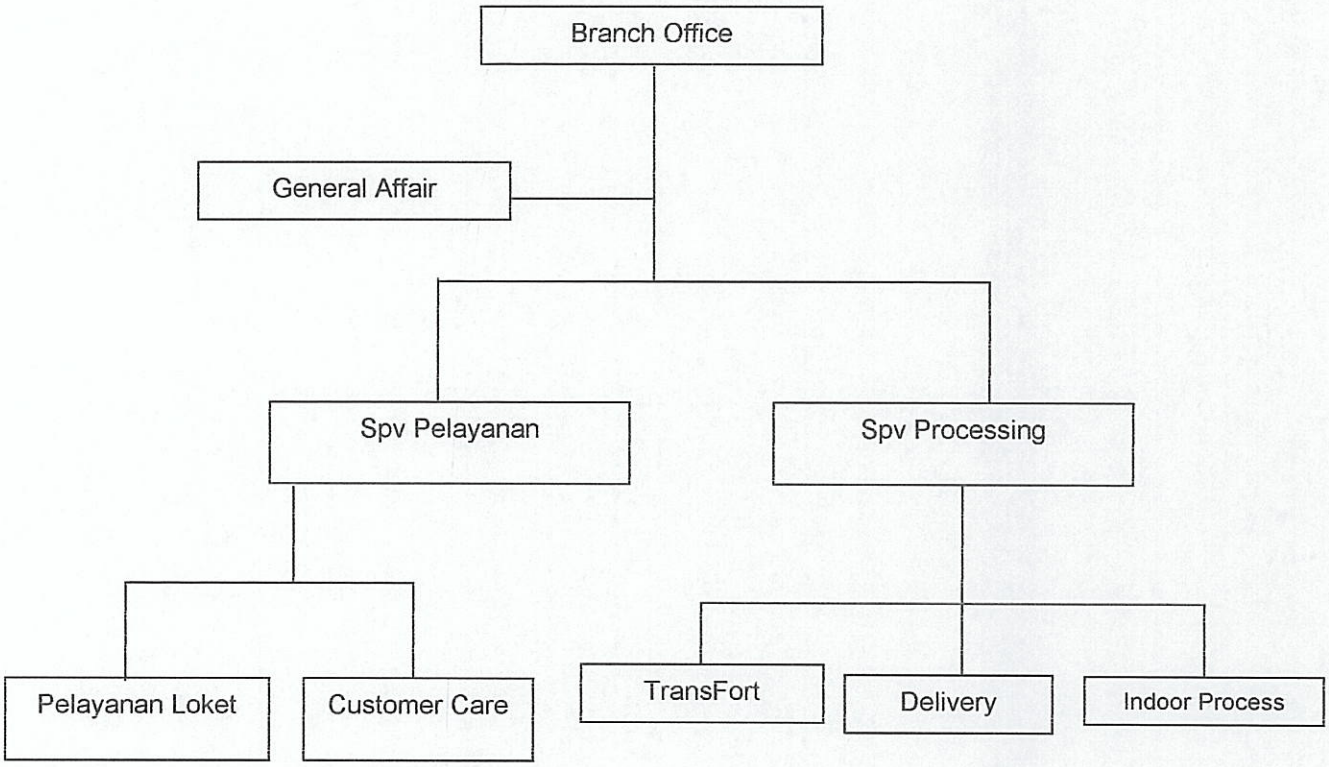
Struktur Organisasi SBU *Express* terdiri dari *Head Office Area Office* dan *Branch Office/MPC*. *Head Office* mempunyai peran strategis, area *office* mempunyai peran koordinasi regional , branch office berperan dalam pelayanan , dan MPC dalam oprasional.

1. Petugas Piket : Bertanggung jawab atas validasi kebenaran syarat jumlah kiriman dan kebenaran trif yang dikenankan untuk tiap jenis kiriman.

2. Petugas *pick-up* : Bertanggung jawab atas kebenaran syarat jumlah kiriman yang di pick-up sesuai PO yang dibawa pada saat melakukan pick-up
3. Petugas sortir : Bertanggung jawab terhadap kebenaran hasil sortiran dan penyelesaian sortiran kiriman *Express* sesuai jadwal tutup kantong.
4. Petugas Penutup Kantong : Bertangung jawab terhadap kebenaran pembuatan adpis pengiriman, pengguna label, pengguna kantung dan penyelesaian penutupan kantung pada waktunya sesuai jadwal tutup kantong yang ditetapkan.
5. Petugas *Accont Officer* : Bertugas memasarkan produk layanan *Pos Express*.
6. *Customer Care* : Menangani Pengaduan kiriman *Pos Express*.
7. Petugas *Prosesing* : Bertanggung jawab terhadap proses kiriman *Pos Express* kekantor tujuan.
8. *Supervisor* Layanan : Bertanggung jawab terhadap kelancaran proses pengeposan di bagiannya dan validasi atas pekerjaan petugas loket.

9. *Branch Manager* : Bertanggung jawab terhadap semua operasi Layanan *Pos Express*, Baik incoming maupun outgoing serta seluruh kegiatan Operasi dan SDM yang menjadi bawahan.

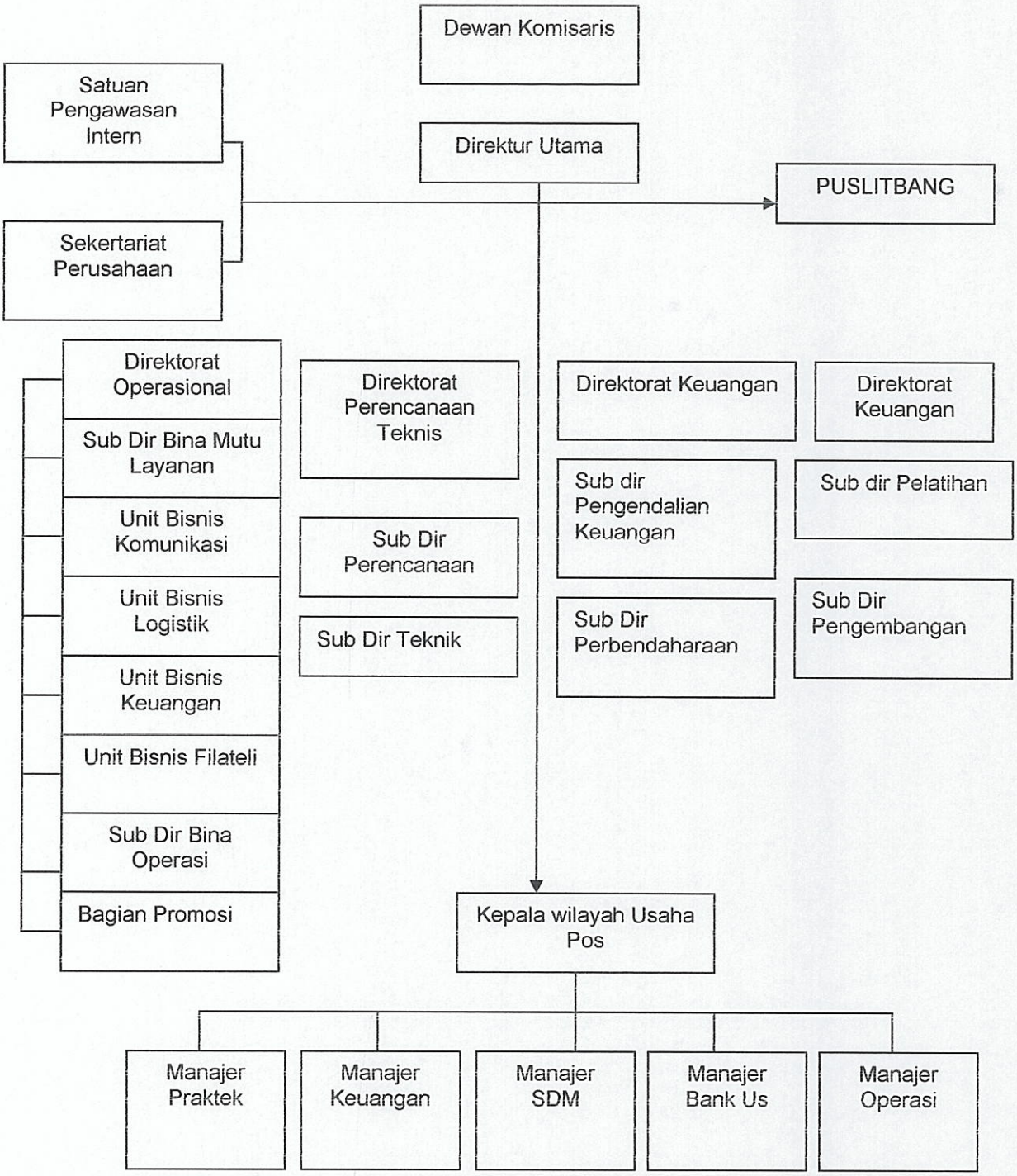
STRUKTUR ORGANISASI *POS EXPRESS*



Gambar 3.1

Organisasi Tingkat Pusat

Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)



Gambar 3.2

3.2. Bidang Usaha / Produk

Bidang usaha yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia adalah :

1. Layanan Standar, terdiri dari Syarat Pos Biasa, Paket Pos Wesel, Wesel Pos Tagih dan Giro Pos.
2. Layanan *Customized*, merupakan layanan pelakuan khusus dari wesel Pos atau Giro Pos yang disebut dengan Layanan Keagenan/ Kemitraan dapat dikelompokan kembali sesuai dengan jenis layanan yaitu Tabungan Penyaliran dana, Pembayaran Tagihan dan Ritail (Penjualan benda–benda pihak ketiga melalui Pos).
3. Layanan Pengembangan, menjadikan PT. Pos Indonesia sentral bagi berbagai instansi melalui Layanan *System Online Payment Point* yang memungkinkan PT. Pos Indonesia bertindak sebagai wakil suatu instansi (sebagai Produsen) untuk menerima pembayaran atas jasa yang diberikan kepada konsumen oleh instansi tersebut.
4. Layanan Perluas, sebagai bentuknya adalah *Poserba* yaitu merupakan pengembangan fasilitas pelayanan fisik loket kantor pos dengan mengacu pada konsep *one stop shopping*. Poserba hadir untuk melayani berbagai kebutuhan tentang pos yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap pengunjung yang datang.
5. Layanan Prioritas, Terdiri dari Surat Pos Kilat Khusus, Surat Pos Kilat, Paket Pos Kilat Khusus, Wesel Pos Prima, Dan Giro Pos Prima.

Produk / Layanan pada *Pos Express*

Dalam Layanan *Pos Express* Mengutamakan mutu yang baik kepada pelanggan dengan menggunakan teknologi canggih dan fitur antara lain resi khusus (*barcode* nomor), sistem jejak lacak, asuransi nilai barang dan *money*

back guaranted. Dimana konsumen agar lebih terjamin kepada barang yang dikirimkannya.

VISI

Menjadi *Service Provider* dalam jasa *Courir Express* yang terbaik dan terkuat di Indonesia, dan dapat bersaing dalam pasar global.

MISI

Men*deliver* dokumen, barang dan jasa terkait secara cepat, akurat dan terlacak melalui dukungan teknologi informasi yang handal dan sumber manusia yang professional, sehingga dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan.

PRODUK

Produk *Express* adalah layanan yang diposisikan sebagai kiriman premium dengan lingkup :

- *Express Mail Service* : Layanan dokumen barang untuk tujuan keluar negeri (max 5 kg).
- *Intercity Samday/Nextday* : Layanan dokumen dan barang untuk tujuan antar kota (Max 5 kg).
- *Express City Courir* : Layanan untuk dokumen dan barang untuk tujuan dalam kota(max 5 kg).

3.3. Pembahasan Masalah

3.3.1. Hambatan Dalam Pelaksanaan Proses

Dalam melaksanakan *Kerja Praktek*, penulis menghadapi kendala yaitu :

- Saat menyusun arsip-arsip tidak sesuai dengan tanggal cetak, dimana arsip tidak boleh hilang ataupun rusak.
- Pada saat program dijalankan baik loket maupun ke internet komputer sering sekali tidak jalan.
- Loket *Pos Express* diperluas karena konsumen sangat nyaman dan tenang.

Demikian kendala-kendala yang hadapi selama melaksanakan *Kerja Praktek* selain itu kendala yang dihadapi penulis juga disebabkan oleh kurangnya/terbatasnya pengetahuan dan wawasan penulis dalam mengarsip/menyimpan arsip.

3.3.3. Usulan Pemecahan Masalah dari Hambatannya yang ada

Dalam menghadapi kendala-kendala yang ditemui oleh penulis, maka cara penulis mengatasi kendala tersebut adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Memeriksa menyesuaikan dengan teliti adpis pengriman ataupun pengeluaran dengan membandingkan antara judul tanggal pada arsip tersebut.
2. Pada sistem komputer agar sebaiknya dirawat oleh teknisi komputer yang handal dalam waktu seminggu sekali untuk mencek apa si komputer itu masih dalam keadaan baik ataupun rusak.
3. Sebaiknya *Pos Express* meminta agar Loket depan lebih diperbesar guna kenyamanan bagi setiap konsumen yang akan mengirimkan barang.

Prosedur Pelaksanaan Teknologi Sistem Barcode pada layanan *Pos*

Express dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Layanan Express* adalah Layanan yang bersifat quick, *accurate* dan *traceable* yang diselenggarakan dalam ruang lingkup kota/*zone* tertentu untuk selanjutnya disebut *Express*.
2. *Standar Waktu Penyerahan* adalah waktu kiriman *Express* yang dihitung sejak diposkan sampai dengan kepada alamat penerima yang dinyatakan dalam hari.
3. *Kiriman Express Intercity* adalah kiriman *Express* dengan tujuan antar kota kota tertentu yang memiliki spesifikasi layanan diantar ke sialamatnya langsung.
4. *Kiriman Express City kurir* adalah kiriman *Express local* dalam ruang lingkup tertentu yang telah ditetapkan batas-batas wilayahnya yang memiliki fasilitas jejak lacak elektronik.
5. *Kiriman Express International* Kurir adalah suatu layanan prioitas pengiriman dokumen atau parcel yang menjamin kiriman sampai dalam 3 hari untuk tujuan negara / zona tertentu.
6. *Mail Processing Center* adalah unit pelaksanaan yang ditetapkan oleh area untuk memproses kiriman *Express* secara terpadu sejak kantong kiriman diterima hingga pengantaran dan penyerahan ke *getway* atau pengangkut untuk diteruskan ke kantor cabang tujuannya.
7. *Mail Processing Branch* adalah unit pelaksana yang berada dimasing-masing cabang untuk melayani pemrosesan kiriman *Express* secara terpadu sejak kiriman diterima / dijemput hingga pengantaran penyerahan ke pengankut unuk diteruskan ke kantor cabang tujuannya.

3.4. Aktivitas Selama *KERJA PRAKTEK*

3.4.1. Maksud Dan Tujuan *KERJA PRAKTEK*

Adapun tujuan dari *Kerja Praktek* yang dilaksanakan penulis yaitu:

- Sebagai Pengalaman dan terjun langsung kedunia kerja.
- Sebagai bahan perbandingan antara keadaan pelaksanaan teori–teori di kampus dan ditempat pelaksanaan *Kerja Praktek*.
- Belajar cara menerapkan disiplin dan rasa tanggung jawab di dunia kerja.
- Sebagai ajang pengrekrutan bagi mahasiswa yang ingin langsung bekerja.

3.4.2.Jenis Aktivitas dan Peranannya

Aktivitas penulis selama melaksanakan *Kerja Praktek* di PT. Pos Indonesia (Persero) yaitu dibagian Loket dan Pemrosesan Surat keluar, yaitu :

1. Pertama-tama Pembimbing tempat *KERJA PRAKTEK* menjelaskan tentang pos pada umumnya dan PT. Pos Indonesia sebagai badan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pos Indonesia, pemaparan struktur organisasi dan *job description* dari bagian dalam struktur organisasi PT. Pos Indonesia dan Struktur di *Pos Express*.
2. Menerima Konsumen dan memasukan data alamat yang dituju oleh si pengirim yang dituju.
3. Melakukan *observasi* pada penerimaan yang berasal dari kantor lain.
4. melakukan *scanning* kantung kiriman.
5. melakukan transfer data kiriman.
6. Melakukan *scaning adpis* terima dari kantor asal.
7. Entri kiriman yang akan diantar pada menu *delivery order.*

8. Pencatatan data produksi kiriman yang diterima dan dikirim.
9. Scanning kiriman yang diantar.
10. Melakukan tutup kiriman.
11. Pengamatan pada loket *Pos Express*.
12. Melakukan pengamatan pada bagian pengawas yang ada dibelakang loket tentang apa saja yang dilakukan dalammenghadapi dokumen-dokumen yang diserahkan oleh petugas loket.
13. Meminta contoh dokumen yang dipergunakan dalam pelaksanaan pelayanan *Pos Express* dari petugas loket.
14. Pengamatan pada bagian pencatatan data produksi dan meminta contoh data produksi.
15. Mencocokan catatan tentang pengamatan yang telah dilakukan pada loket dengan apa yang telah diatur dalam SOP.
16. Pencatatan data produksi dan pengumpulan catatan, bahan pusaka untuk disusun dalam laporan dilakukan pada minggu pertama bulan Agustus 2003.

3.4.3.Perangkat Hardware & Software yang dipakai

Perangkat *Hardware* yang dipakai adalah :

- Komputer dengan menggunakan *Intel Pentium 4.*
- Memakai alat *scan laser* untuk memasukan nomor *barcode.*
- Memakai *HUB* untuk kirim data pada komputer lainnya dengan memakai jaringan *LAN (Local Area Network).*

Perangkat *Software* yang dipakai adalah :

- Program *Microsoft Office 2000* diantaranya yaitu : *M.Excel, M.Word, M.Acces.*

- Untuk Pemrograman sistem barcode dan kiriman antar menggunakan Pemrograman *My SQL*.
- Untuk Sistem Jejak Lacak Menggunakan jaringan *Internet.*