BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Dan Perkembangan PT Pos Indonesia (Persero)

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 berdasarkan statlad nomor 395 tahun 1906

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang perusahaan Negara Hindia Belanda (*Indische bedrijvenweT*). Sejak tahun 1907 Jawatan Pos Telegram dipegang oleh departemen perusahaan pemerintah (*Departement Van Government Bedrijvenment*).

Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan Pos Telegram Jawa dan Jawatan Pos Telegram Sulawesi. Jawatan Pos Telegram Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengembilan alih kantor pos di Bandung oleh Angkatan Muda Pos Telegrap dan Telepon yang disingkat menjadi AMPTT dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini gugur sekelompok pemuda anggota sehingga pada tanggal tersebut menjadi tonggak awal berdirinya Jawatan Pos Telegrap & Telepon Republik Indonesia dan diperingati setiap tahunnya

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

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 Perseroasn dengan nama PT.Pos Indonesia (Persero) yang secara resmi ttelah terdaftar dengan akta notaries Sutjipto., SH No.117 tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995.

3.2 Logo PT Pos Indonesia (Persero)

Gambar 3.1
Logo PT Pos Indonesia



Sumber : www.google.com

Perum Pos dan Giro, logo lama perusahaan ini terdiri dari unsur padi-kapas yang bersambung dengan banner diatas dengan tulisan hurup R dan hurup 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) 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 hurup R dan hurup 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 hurup R dan hurup 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.

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.

3.3 Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero)

3.3.1 Visi

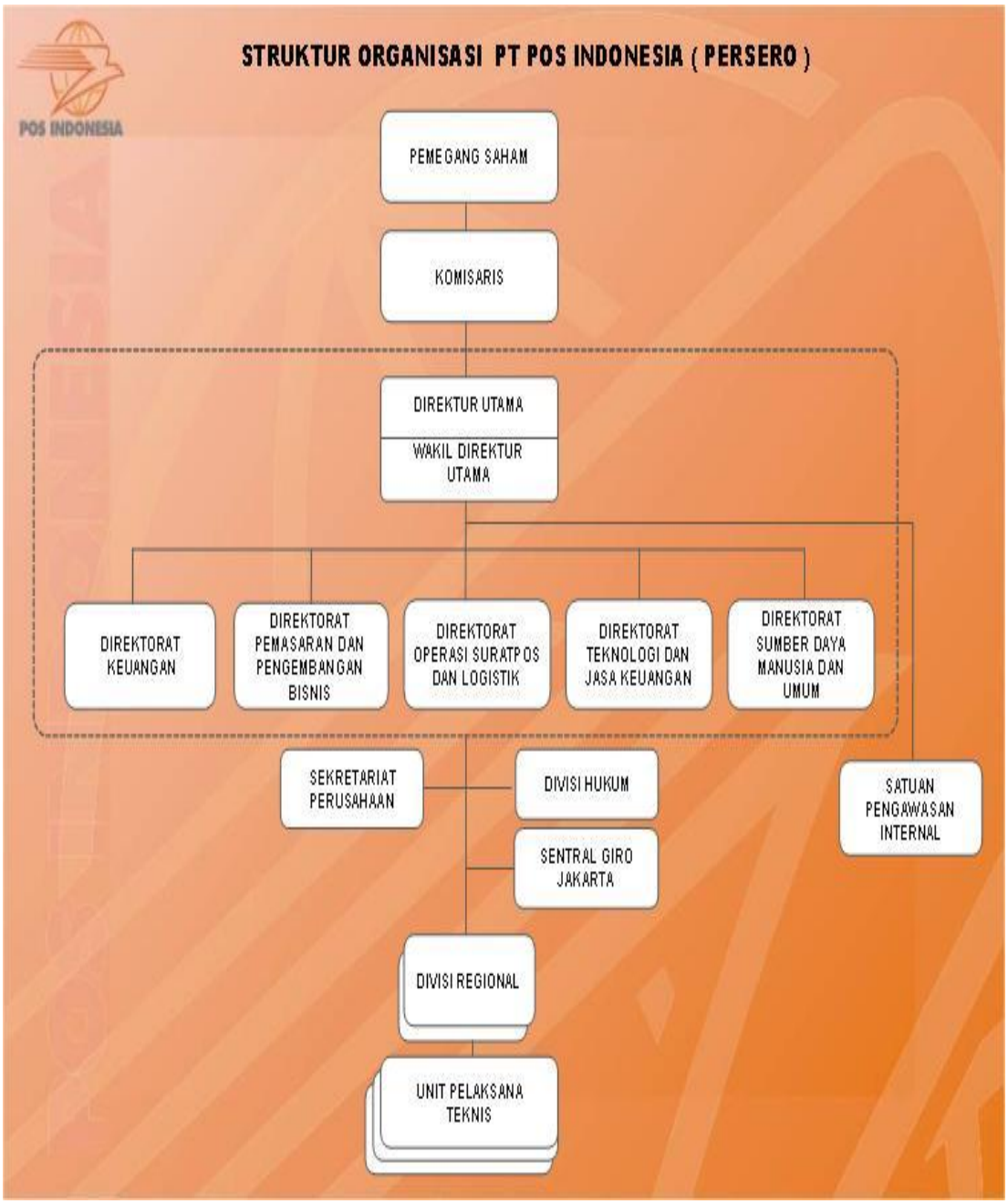
2009-2010 : Integrated mail, logistic & financial services infrastructure
2011-2013 : Indonesia's leader in the mail logistics & financial services
2014-2018 : ASEAN Champion of Postal Industries

3.3.2 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 ".

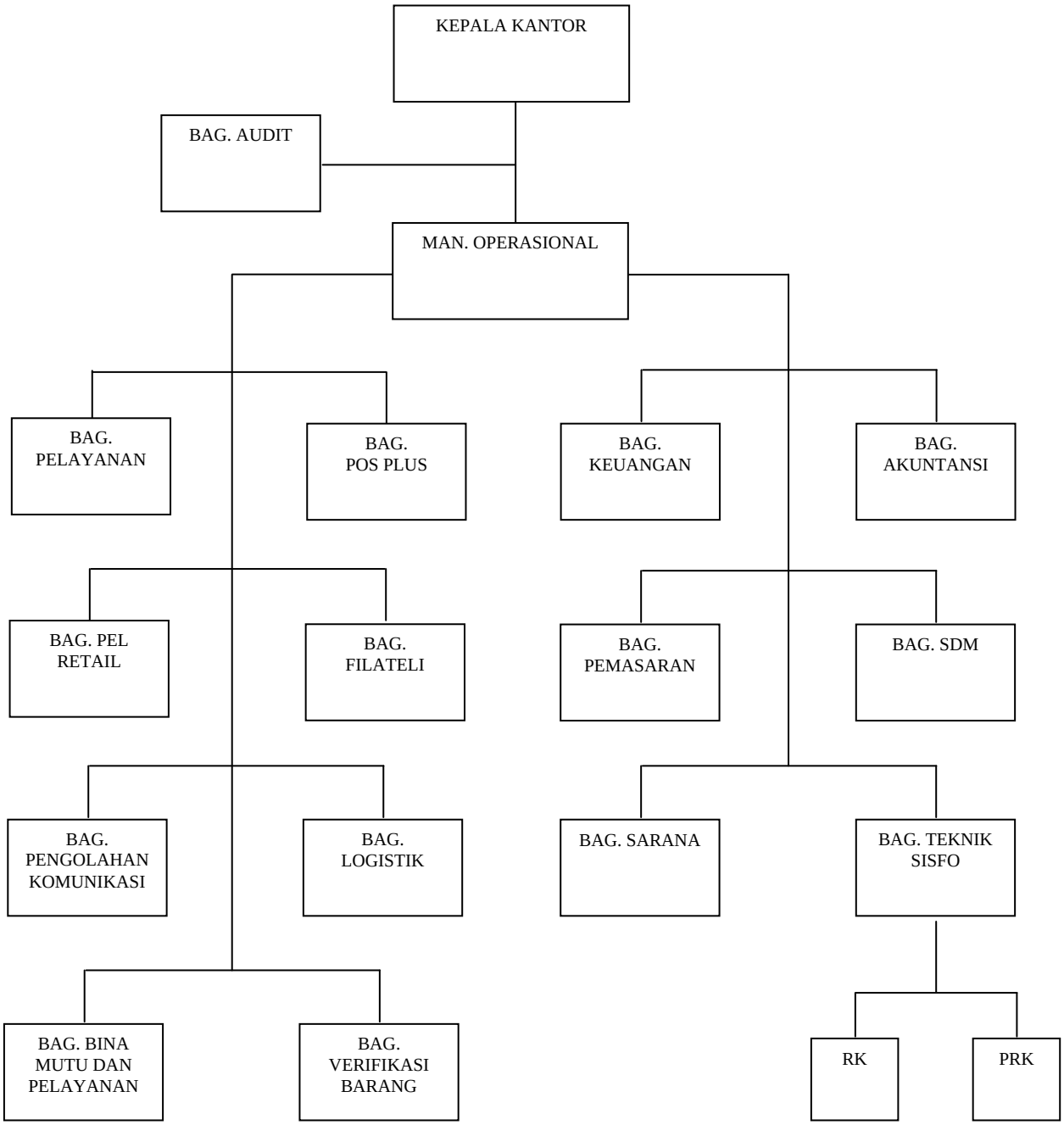
3.4 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Pos Indonesia Pusat



Sumber : www.posindonesia.co.id

Gambar 3.3
Struktur Organisasi Pos Indonesia Wilayah Bandung



Sumber : Humas Kantor Pos Indonesia Wilayah Bandung

3.5 Susunan Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)

Berdasarkan hasil keputusan pemerintah, maka jabatan jabatan operasional kerja di PT Pos Indonesia pun dibentuk. Yakni sebagai berikut :

1. Kepala Kantor
2. Bidang Audit
3. Manager Operasional, yang membawahi beberapa divisi yakni :
    - Bagian Pelayanan
    - Bagian Pos Plus
    - Bagian Keuangan
    - Bagian Akuntansi
    - Pelayanan Retail
    - Filateli
    - Pemasaran
    - Sumber daya (SDM)
    - Komunikasi
    - Logistik
    - Sarana
    - Teknik Sistem Informasi, membawahi juga bagian :
        - Rekening Koran (RK)
        - Pinjaman Rekening Koran (PRK)
    - Bina Mutu dan Pelayanan
    - Verifikasi Barang

Itulah gambaran sususan sturktur organisasi dari PT Pos Indonesia di wilayah Bandung.

3.6 Tugas - Tugas Tiap Jabatan Dalam Struktur Organisasi di PT Pos Indonesia (Persero)

Dalam menjalankan perusahaan dengan baik PT Pos Indonesia sendiri merancang struktur jabatan dan fungsional sendiri. Hal ini ditujukan agar terciptanya suatu kinerja perusahaan yang baik yang didalamnya mencakup tugas dan fungsi fungsi dari tiap jabatan tersebut agar tiap terjadinya tumpang tindih fungsi dan tanggung jawab antar divisi. Berikut adalah susunan jabatan dan fungsi dari tiap tiap divisi di PT Pos Indonesia wilayah Bandung.

1. Kepala Kantor
    a. Kepala kantor merupakan seorang pimpinan kerja di kantor.
    b. Semua hasil kerja dari tiap divisi dilaporkan kepada Kepala Kantor.
    c. Penanggung jawab.
    d. Mengawasi jalanya operasional kerja.
2. Bagian Audit
    a. Memerikasa bagian – bagian keuangan, pelayanan dan keagenan, akutansi, SDM, pengolahan, paket pos, teksifo, filateli, posplus, dan pemasaran.
    b. Pemerikasaan kas supervisor keuangan dan pemeriksaan sisi benda pos dan materai 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. Manager Operasional

a. Mengolah kelancaran penerimaan, pengiriman dan penyimpanan surat kawat dan telex.

b. Mengelola arsip berdasarkan ketentuan yang berlaku.

c. Melaksanakan kegiatan periklanan, pameran dan acacra-acra resmi laiinnya.

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, Express Post, dan penjualan Benda Pos dan Matrai (BPM).

b. Mengkoordimnasikan 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
   a. Menerima atau menyelesaikan pengaduan pelanggan.
   b. Memeriksa pertanggungan pengaduan.
   c. Memeriksa laporan pengeduan ditambah lampiran serta memeriksa penyimpangan jasa layanan pos.
   d. Mengevaluasi tugas pos plus.
   e. Merencanakan perbaikan - perbaikan.
6. Bagian Pelayanan Ritel Atau Keagenan
   a. Memeriksa seluruh neraca loket dan dokumen seumber setelah diyakini akan kebenarannya.
   b. Memeriksa seulurh neraca loket bagian peleyanan retail atau 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 atau 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 ats pelaksanaan tugas dibagian pengolahan.
   d. Melaksanakan tugas-tugas lain di bidangnya.
9. Bagian Logistic
   a. Mengawasi surat jalan untuk paket pos.
   b. Melakukan pengawasan pemeriksaan terhadap paket-paket pos.
   c. Menyusun laporan bulanan.
   d. Member petunjuk dan bimbingan bawahan bila dipandang perlu.
10. Bagian Verifikasi Barang
    a. Melaksanakan pengendalian operasi seluruh Kantor Pos VVII sampai dengan Kantor Pos X, dan agen pos.

b. Mengwasi kebenaran dalam pemeriksaana naskah-nasah pertanggungjawaban dan mencocokan dengan buku perhitungan Kantor Pos VII sampai dengan Kantor Pos X di bagian akuntansi.
c. Menandatangani naskah-naskah pertanggunngan yang sudah cocok dan diyakini kebenarannya,
d. Memeriksa regirster-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 Kantor Pos II Bandung.
    b. Melakukan analisis dan evaluasi system kualitas produk, proses dan pelayanan.
    c. Mengendalikan dan mengevaluasi perbaikan system prosedur prosedur dan aturan yang lebih efektif dari pandangan menajemen mutu.
    d. Memperbaiki sistem 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, mengeluarkandan mempertanggung jawabkan serta pentatausahaan benda pos dan materai, 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 public, serta melaksanakan penatausahaan 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 pembukuan
    b. Mengklasifikasikan data dan dokumen sumber unutk 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 jas 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 Sumber Daya (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 dan lain lain yang menyangkut hak-hak pegawai atau pensiun.

16. Bagian Sarana Prasarana
    a. Melakukan pembelian barang - barang sarana.
    b. Mengelola dan memelihara peralatan, pembangunan dan kendaraan.
    c. Mengawasi kebersihan, ketertiban dan keindahan di lingkungan kantor.
    d. Memantau atau memeriksa gedung-gedung yang akank diajukanu untuk diadakan perbaikan.
    e. Mengawasi persediaan barang keperluan dinas dan memeriksa seluruh pekerjaan teknis dan administrasi bagian sarana di Kantor Pos II dan Kantor Pos VII sampai Kantor Pos X.
17. Bagian Teknik System 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 Rekening Koran (RK)
    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 Pinjaman Rekening Koran (PRK)
    a. Bertanggung jawab atas kelancaran pekerjaan.
    b. Memeriksa neraca cek, penerimaan dan rekap.
    c. Mencocokan neraca cek dan rekap dengan neraca gabungan.
    d. Membuat suasana kerja yang harmonis diantara staf .
    e. Melakasanakan tugas yang bersifat insidentil.

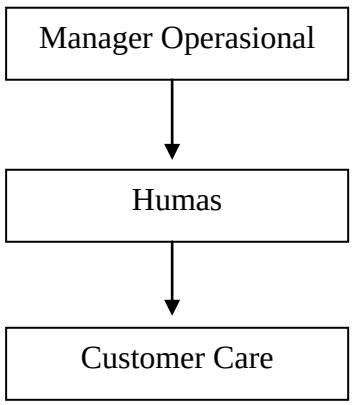
Bagian bagian itulah yang sengaja disusun di Kantor Pos Indonesia Wilayah Bandung dalam menjalankan operasi kerja yang baik dan berkualitas sehingga bias memajukan perusahaan.

3.7 Gambaran Tentang Divisi 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 latar belakang 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 waktu ke waktu masalah tersebut semakin kompleks. Maka dari itulah dibutuhkan sebuah divisi humas dimana dalam hal ini menyangkut dalam perbaikan citra bagi Pos sendiri dikalangan masyarakat. Meskipun belum termasuk State of Being akan tetapi humas PT Pos sendiri memiliki sebuah susunan fungsinya. Adapun susunannya sebagai berikut.

Gambar 3.4
Gambaran Humas Kantor Pos Wilayah Bandung



Sumber : Humas Kantor Pos Indonesia Wilayah Bandung

1. Manajer Operasional
    a. Mengolah kelancaran penerimaan, pengiriman dan penyimpanan surat kawat dan telex.
    b. Mengelola arsip berdasarkan ketentuan yang berlaku.

c. Melaksanakan kegiatan periklanan, pameran dan acacra-acra 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.

2. Humas
   a. Menjaga *brand image* perusahaan.
   b. Mempromosikan produk yang dikeluarkan PT Pos Indonesia.
   c. Meningkatkan selalu produk yang dikeluarkan PT Pos Indonesia.
   d. Perpanjangan tangan antara pihak eksternal PT Pos Indonesia dengan manajemen PT Pos Indonesia (internal).
   e. Memberikan solusi produk layanan dengan adanya *costumer service* .
   f. Hubungan dengan media dan masyrakat.

3. Costumer service
   a. Memberikan informasi produk layanan PT Pos Indonesia.
   b. Menerima keluhan konsumen atas layanan produk PT Pos Indonesia .
   c. Memberikan solusi atas keluhan tersebut.
   d. Menjembatani kebutuhan informasi untuk kedua belah pihak baik internal maupun eksternal

Untuk *customer care* sendiri, pada awalnya Tahun 1997 dibentuk 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.

3.8 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. Sarana tersebut adalah :

1. Mesin Tiket

   Mesin tiket ini berada tepat di depan pintu masuk kantor pos Indonesia pusat wilayah bandung. Yang dimana fungsi dari mesin tiket ini sebagai tempat pengambilan tiket bagi para pelanggan yang akan mengantri di loket. Sehingga pada prakteknya para pelanggan bisa merasa nyaman karena tidak perlu antri hanya untuk mengmbil tiket.

2. Loket

   Loket ini berfungsi sebagai tempat penyerahan barang, paket, surat yang akan dikirim oleh para pengguna jasa PT Pos Indonesia.

3. *Air Conditioning, CCTV Camera*

   Demi kenyamanan para pengunjung maka PT Pos Indonesia melengkapi kenyamanan tersebut dengan adanya AC yang dipasang di seluruh ruangan. Kenyamanan dan keamanan semakin sempurna dengan

dipasangnya CCTV Camera untuk memantau para pengunjung demi menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dan berbau negative.

4. Staf keamanan

   Para pelanggan bisa menggunkan jasa dan pelayanan PT Pos Indonesia dengan tenang karena di ruangan depan sudah ada para staf keamanan yang siap untuk menjaga para pelanggan dari hal-hal yang tidak di inginkan. Selain itu para staf keamanan ini juga telah dibekali informasi-informasi yang sekiranya diperlukan oleh para pengguna jasa PT Pos ini, jadi apabila para pengguna mengalami kesulitan bisa langsung bertanya kepada staf keaman ini.

5. Pengeras suara

   Pengeras suarau ini berfungsi sebagai sarana untuk memberikan informasi baik untuk seluruh pengguna jasa ataupun unutk seluruh karyawan PT Pos. Selain itu juga pengeras suara ini juga sering digunakan untuk memanggil para pelanggan sesuai nomor tiket dan menintruksikan para pelanggan untuk segera menuju loket yang telah ditentukan.

6. Kursi tempat duduk

   PT Pos juga meyediakan tempat duduk yang layak untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa PT Pos. Kemudian demi kenyamanan serta ketertiban para pengguna layanan PT Pos dalam mengantri tempat duduk ini juga digunakan sebagai tempat menunggu para pengguna layanan jasa PT Pos untuk mengantri menunggu giliran menuju tempat loket.

7. Televisi

   Televisi ini berguna sebagai media hiburan bagi para pelanggan ketika mereka sedang duduk mengantri menunggu giliran untuk menuju loket.

Selain sarana diatas PT Pos Indonesia juga memiliki prasarana guna untuk menunjang semua kegiatan PT Pos. diantaranya adalah ::

1. Ruangan Kerja

   Terdapat banyak ruangan kerja yang digunakan oleh para karyawan sesuai dengan tugasnya.

2. Tempat Parkir

   Mengingat lokasi PT Pos ini terletak di Jln.Asia Afrika yang keadaan jalannya selalu padat oleh lalulalang kendaraan. Tempat parkir ini sengaja disediakan PT Pos agar dalam penyimpanan kendaraan pun tidak mengganggu para pengguna jalan yang lainnya sehingga tidak menyebabkan kemacetan.

3. Mushola

   Tersedia mushola yang sengaja disediakan untuk beribadah baik untuk para karyawan atau pengguna jasa PT Pos Indonesia yang beragama islam.

4. *Costumer Care Room*

   Disini para pelanggan bisa berkonsultasi mengenai tata cara menggunakan jasa yang disediakan PT Pos Indoensia

   Berikut daftar sarana yang tersedia di Kantor Pos Bandung secara detail.

Tabel 3.1
Sarana Dan Prasarana Sekretariat

NO	INVENTARIS	KET
1	Mesin Tik	Baik
2	Lemari Besi	Baik
3	Brankas	Baik
4	Meja kayu biro	Baik
5	White board	Baik
6	Meja rapat	Baik
7	Kursi besi	Baik
8	Meja rapat	Baik
9	Kursi putar	Baik
10	Meja komputer	Baik
11	Lemari kayu	Baik
12	AC Spilt	Baik
13	Komputer	Baik
14	Televisi	Baik
15	Dispenser	Baik
16	Infokus	Baik
17	Printer	Baik
18	Speaker aktif	Baik
19	Kamera digital	Baik
20	Kipas angin	Baik

Sumber : Bagian Sarana PT Pos Indonesia Bandung