BAB I

PENDAHULAN

1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia

Berawal dari munculnya gagasan untuk memperlancar arus surat-menyurat pada era kolonial Belanda, gubernur jendral G.W. Baron mendirikan kantor pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1906. Seiring berjalannya waktu, peranan kantor pos semakin berkembang menjadi kebutuhan manusia pada masa itu. Penemuan teknologi telegram dan telepon menambah penting peranan pos itu sendiri, sehingga dibentuklah Jawatan Pos Telegram (Jawatan PPT) berdasarkan statlad Nomor 39 Tahun 1906, dengan dikeluarkannya UU Perusahaan Negara Hindia Belanda (*indische Bedrijvenwet/ IBW)*. Sejak tahun 1907, Jawatan PPT dipegang oleh departemen perusahaan-perusahaan pemerintah (*Departement Van Government Bedrijvenment*).

Setibanya Jepang di Indonesia dan mengambil alih kekuasaan Belanda, maka pimpinan Jawatan PTT Jawa dan PTT Sulawesi pun diambil alih Jepang. Jawatan PTT Republik Indonesia sendiri berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukannya pengambil alihan kantor pos PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT yang menjadi tonggak berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia, sehingga pada hari itulah kini diperingati sebagai Hari Bakti PTT yang kemudian menjadi Hari Bakti Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (PARPOSTEL).

Pada tanggal 27 Desember 1949, Jawatan PTT mulai memusatkan perhatiannya pada pembangunan yang meliputi bidang kepegawaian, keuangan, perbaikan perlengkapan bangunan yang rusak dan pembangunan gedung yang baru. Pada tahun 1960 pemerintah mengadakan reorganisasi alat-alat produksi dan distribusi yang ditujukan ke arah pelaksanaan pasal 33 UUD 1945. Untuk itu dikeluarkan UU No. 19 PRP Tahun 1960. Berdasarkan UU tersebut, semua perusahaan yang modal keseluruhanya merupakan kekayaan negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari kekayaan negara maupun karena nasionalisasi, menjadi Perusahaan Negara (PN).

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 serta 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).

Status PN Pos dan Giro kemudian diubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasarkan PP No. 24 tahun 1978, kemudian ditetapkan PP No. 3 Tahun 1983 yang mengatur tata cara pengawasan dan pembinaan Perjan, Perum, serta 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 diubah statusnya menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) yang diatur melalui PP No. 5 Tahun 1995 tertanggal 27 Februari

1995. Pengalihan status Perum Pos dan Giro menjadi Perusahaan Perseroan dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero) secara resmi telah terdaftar dengan akta notaris Sutjipto, SH., No. 117 Tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995.

1.2 Motto

Seperti perusahaan pada umumnya, PT. Pos Indonesia juga memiliki motto yaitu “Tepat Waktu Setiap Waktu”. Dengan motto yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia tersebut, perusahaan mencoba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan selalu tepat waktu dalam mengirimkan surat ataupun barang yang dititpkan di PT. Pos Indonesia. Selain itu, PT. Pos Indonesia juga membuka diri kepada seluruh masyarakat Indonesia untuk senantiasa menggunakan jasa dari perusahaan setiap waktu.

1.3 Visi, Misi, dan Tujuan

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi yang merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan itu sendiri dalam meningkatkan perusahaannya, yang dapat dicapai melalui aktivitas kerja yang diwujudkan secara optimal oleh seluruh sumber daya yang ada di dalam perusahaan tersebut. Dengan kata lain, visi dan misi juga menentukan arah kerja sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Sebagai sebuah Perusahaan Perseroan, PT. Pos Indonesia memiliki visi menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos,

paket dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. Adapun misi dari PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut.

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.

1.4 Logo dan Arti Lambang PT. Pos Indonesia

Logo merupakan salah satu identitas perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan mempunyai logo masing-masing untuk membedakan perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lainnya. Di bawah ini merupakan logo dari PT. Pos Indonesia.

Gambar 1.1

Logo PT. Pos Indonesia



Sumber: Arsip Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung, 2013

Di dalam logo PT. Pos Indonesia, terdapat gambar burung Merpati Pos yang siap terbang mengelilingi dunia, telah terbebas dan tak terkurung oleh segi-lima serta padi dan kapas, berjalan semakin cepat, divisualisasikan dengan sayap yang bergaris-garis horizontal. Selain itu, proporsi burung lebih memanjang dan mengecil di ujung merupakan usaha untuk memvisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, melambangkan 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, dan biru.

Tulisan dengan tipografi *bold* "POS INDONESIA", adalah nama perusahaan dengan identitas negara, berada di bawah gambar burung dan bola dunia, di sini melambangkan bahwa yang menjadi fokus utama adalah profesionalitas di bidang usaha.

1.5 Sejarah Humas dan *Customer Service* PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia adalah perusahaan jasa terbesar di Indonesia. Jasa yang dikeluarkan oleh PT. Pos Indonesia sangatlah beragam. Banyaknya jasa yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia kepada masyarakat mengharuskan adanya penanganan secara khusus, karena pada kenyataanya pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia tidak selamanya berjalan lancar. Hal itu

disebabkan oleh banyak faktor yang dapat menghambat kelancaran dalam pelayanan jasa, baik secara teknis maupun nonteknis yang dari wakru ke waktu menjadi permasalahan yang 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 menjadi *Costumer Service.* Selang beberapa waktu, divisi *Costumer Service* ini berganti lagi nama menjadi *Costumer Care* yang sampai sekarang tetap bertahan. Adapun tugas dari *Costumer Care* ini di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Menjaga *brand image* perusahaan.
2. Menerima keluhan pelanggan atas jasa PT. Pos Indonesia.
3. Menginformasikan produk dan 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.

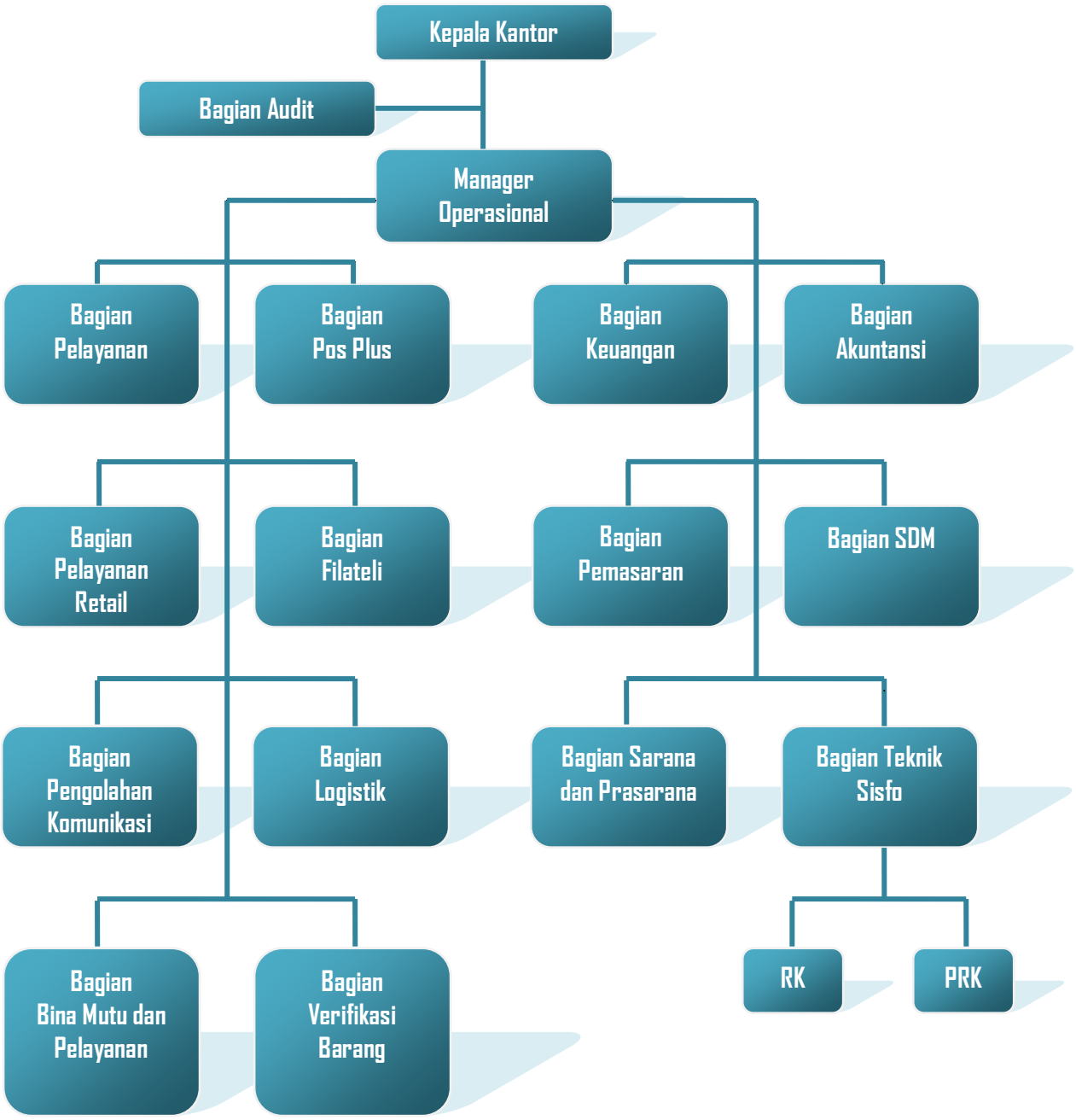
1.6 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung

Setiap perusahaan harus memiliki struktur organisasi demi tertatanya sebuah jabatan beserta wewenangnya dalam jabatan tersebut secara sistematis

dalam sebuah lembaga, instansi ataupun perusahaan. Begitu juga dengan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung yang memiliki struktur organisasi sebagai berikut.

Gambar 1.2

Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung



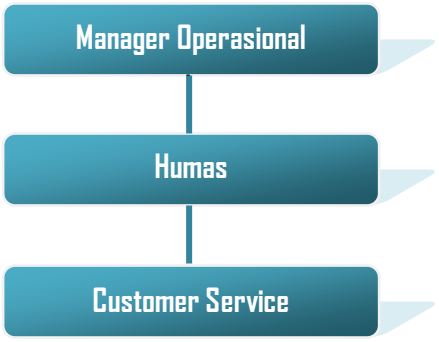
Sumber: Arsip Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung, September 2013

1.7 Struktur Organisasi Humas dan *Customer Service* PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung

PT. Pos Indonesia adalah perusahaan jasa terbesar di Indonesia. Jasa yang dikeluarkan oleh PT. Pos Indonesia sangatlah beragam. Banyaknya jasa yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia kepada masyarakat mengharuskan adanya penanganan secara khusus, karena pada kenyataanya pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia tidak selamanya berjalan lancar. Hal itu disebabkan oleh banyak faktor yang dapat menghambat kelancaran dalam pelayanan jasa, baik secara teknis maupun nonteknis yang dari wakru ke waktu menjadi permasalahan yang semakin kompleks. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah divisi humas yang bertugas menjaga serta memperbaiki citra dari PT. Pos Indonesia itu sendiri di mata publik. Meskipun divisi humas belum *state of being*, akan tetapi humas PT. Pos Indonesia sendiri memiliki sebuah susunan fungsinya. Adapun susunan dari divisi humas PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut.

Gambar 1.3

Gambaran Humas dan *Customer Service* PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung



Sumber: Arsip Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung, September 2013

Adapun tugas dari masing-masing jabatan dalam divisi humas PT. Pos Indonesia di atas adalah sebagai berikut.

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 *customer service*.

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 konsumen.

1.7.1 *Job Description* PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung

Pembagian kerja pada setiap posisi atau jabatan dibentuk agar seluruh tugas dan pekerjaan teridentifikasi dengan baik serta demi terselenggaranya stabilitas perusahaan Adapun deskripsi jabatan (*job description*) masing-masing bagian pada struktur organisasi PT. Pos Indonesia Wilayah 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 periodik mengawasi sistem 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 laporan yang diterima 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 Materai (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
   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.

6. Bagian pelayanan retail
    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 pensiun.
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. Bertanggung jawab 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. Mengawasi kebenaran dalam pemeriksaan 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. Menerjemahkan kebijakan mutu menjadi sistem 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 sistem dan metode mutu produk, proses, prosedur dan aturan berdasarkan sistem 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 mempertanggung jawabkan serta penata usahaan benda pos dan materai, membuat neraca harian benda pos dan materai termasuk buku atau daftar rekapitulasi penjualan.
    c. Mengawasi peredaran benda pos materai di loket-loket, mesin perangko dan sistem pemerangkoan lainnya baik yang digunakan di loket 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 pembukuan.

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 menyelenggarakan jumpa pelanggan bagi konsumen daerah kerjanya.
    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 pensiun, tunjangan, menyiapkan dan menyelesaikan ongkos perjalanan dinas panjar, tabungan pegawai, serta segala sesuatu yang menyangkut hak-hak pegawai atau pensiun.

16. Bagian Sarana dan Prasarana
    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 (SISFO)
    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 ke dalam 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. Bertanggung jawab atas kelancaran pekerjaan PRK.
    b. Memeriksa neraca 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.

1.8 Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang aktivitas kerja staff dan karyawan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung sehari-hari, tersedia sarana dan prasarana. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang terdapat dalam PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung secara umum, dan Divisi *Customer Service* secara khusus, antara lain:

1.8.1 Prasarana

Prasarana ini sebagai penunjang yang berguna untuk menunjang pelayanan kepada pelanggan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung, sehingga dalam pelayanannya pun pelanggan merasa puas. Prasarana tersebut ant:ra lain adalah sabagai berikut.

Tabel 1.1

Prasarana PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung

No	Prasarana	Jumlah
1.	Lobby Utama	1 (Satu)
2.	Ruang Kerja	10 (Sepuluh)
3.	Ruang Rapat	1 (Satu)
4.	Mushola	2 (Dua)
5.	Tempat Parkir	2 (Dua)
6.	Pantry	1 (Satu)
7.	Toilet	3 (Tiga)

Sumber: Arsip Penulis, September 2013

1.8.2 Sarana

Sarana yang terdapat di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung ini merupakan penunjang aktivitas kerja seluruh staff dan karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Bandung yang memiliki fungsinya masing-masing, seperti terdapat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1.2

Sarana PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung

No	Prasarana	Jumlah
1.	Meja Kerja	3 (Tiga)
2.	Kursi Kerja	3 (Tiga)
3.	Kursi Tunggu	12 (Duabelas)
4.	Perangkat Komputer	2 (Dua)
5.	Printer	1 (Satu)
6.	Lemari Arsip (*Cabinet*)	2 (Dua)
7.	Televisi	3 (Tiga)
8.	Telepon	1 (Satu)
9.	*Airconditioner* (AC)	1 (Satu)
10.	Pengeras Suara	1 (satu)

Sumber: Arsip Penulis, September 2013

1.9 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Prakter Kerja Lapangan

1.9.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di bagian *Costumer Service* PT. Pos Indonesia.

Alamat : Jalan Asia Afrika No. 49, Bandung- 40111

Telp/ Fax : (022) 4205703/ (022) 4207081

Website : www.posindonesia.co.id

E-mail : posindonesia@yahoo.co.id

1.9.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan ini terhitung sejak tanggal 05 September 2013 hingga 30 September 2013. Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan ini selama 24 hari, di mana hari kerja PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung itu sendiri dimulai dari hari Senin hingga Sabtu, dan libur pada hari Minggu serta hari libur nasional. Jam kerja PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung untuk hari Senin-Jumat dimulai dari pukul 07.00 WIB. hingga pukul 16.00 WIB. dan hari Sabtu dari pukul 07.00 WIB. hingga pukul 13.00 WIB.