

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

Diawali dari sebuah ide, yang kemudian berkembang menjadi kebutuhan, ide untuk memperlancar surat menyurat dalam era kolonial Belanda yang telah diwujudkan oleh gubernur jenderal G.W Baron dengan mendirikan kantor Pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1946. Peranan Kantor Pos Indonesia semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi Telegram dan Telpon, sehingga dibentuk Jawatan Pos Telegram (Jawatan PTT) berdasarkan statlad nomor 395 tahun 1906.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang perusahaan Negara Hindia Belanda (Indische Bedrijvenwe/ IBW). Sejak tahun 1907 jawatan PTT dipegang oleh departemen perusahaan-perusahaan pemerintah (Departement Van Government Bedrijvement).

Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT dan Jawatan PTT Sulawesi. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alih kantor pos PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT sehingga pada tanggal tersebut menjadi tonggak awal berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahunnya sebagai 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 kearah pelaksanaan pasal 33 UUD 1945. Untuk itu dikeluarkan UU No. 19 prp Tahun 1960. Berdasarkan UU tersebut semua perusahaan yang modal keseluruhannya merupakan kekayaan Negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari kekayaan Negara maupun 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 dan PN Telekomunikasi. Dengan dikeluarkannya UU No. 9 Tahun 1965 Status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikelompokkan menjadi 3 status yaitu: Perusahaan jawatan (Perjan), Perusahaan umum (Perum). Dan Perusahaan perseroan (Persero).

Selanjutnya status PN Pos dan Giro diubah menjasi 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 dan Persero. Untuk 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 efektifitas usaha penyelenggaraan jasa pos dan giro, maka Perum Pos dan Giro diubah statusnya menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) yang secara resmi telah terdaftar dengan akta notaris Sutjipto., SH No. 117 tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995. (<http://www.posindonesia.co.id>)

### **2.1.1 Visi, Misi dan Motto**

Setiap perusahaan tentunya memiliki suatu tujuan dan keinginan jangka panjang yang ingin dicapai. Tujuan dan keinginan tersebut dapat menjadi sebuah tolak ukur suksesnya pencapaian sebuah perusahaan. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

#### **Visi**

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya

#### **Misi**

- Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan pelayanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi.
- Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
- Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.

- Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya pada seluruh pemangku kepentingan.

### **Motto**

Tepat Waktu Setiap Waktu ( *On Time Every Time* )

### **2.1.2 LOGO**

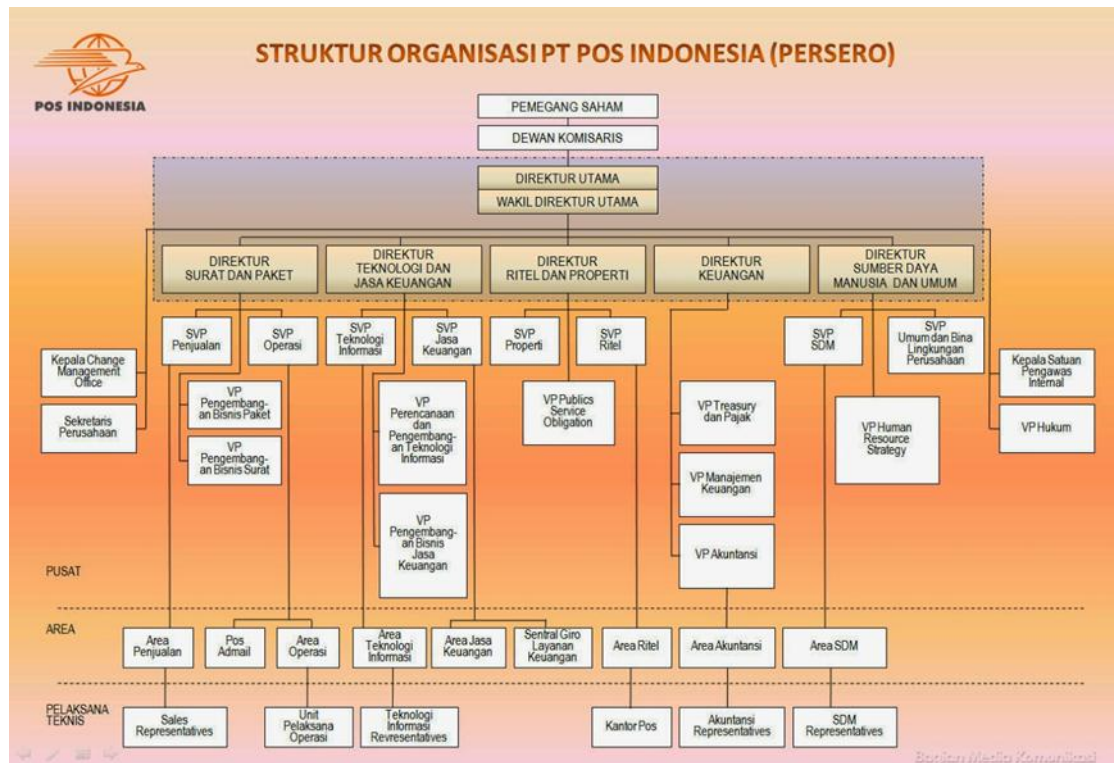


Gambar 2.1

Logo PT. Pos Indonesia (Persero) Baru

*Sumber: Humas PT. Pos Indonesia*

## 2.2 STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 2.2

Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia

Sumber: [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)

## 2.3 DESKRIPSI JABATAN

Adapun uraian tugas dan fungsi yang akan dijabarkan dalam bentuk kegiatan pekerjaan yaitu sebagai berikut:

### Pengembangan Bisnis dan Paket

#### 1. Manajer Pengembangan Produk dan Paket

Bagian Pengembangan Produk Paket dipimpin oleh Manajer Pengembangan Produk Paket, yang selanjutnya disingkat Manajer Pengembangan Produk Paket. Tugas pokok Manajer Pengembangan Produk Paket adalah bertanggung jawab atas penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi produk, atribut atau fitur, klasifikasi dan jenis layanan, pengelolaan brand layanan paket.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Pengembangan Produk Paket ditugaskan untuk melaksanakan aktivitas utama:

- Menyusun program kerja dan anggaran bagiannya
- Menyusun strategi pengembangan
- Menyusun konsep pengembangan
- Mengidentifikasi kebutuhan kemitraan
- Menginisiasi terselenggaranya kerja sama kemitraan untuk penguatan dan pengembangan produk paket
- Melakukan analisis bisnis yang meliputi: ramalan pangsa pasar, biaya pengembangan, proyeksi keuangan, dan kesesuaian terhadap visi dan misi perusahaan
- Menyusun kebijakan inovasi bisnis paket
- Menyusun kebijakan brand dan pengembangan layanan paket;
- Menyusun strategi pentarifan;
- Menyusun kebijakan diskon, insentif, dan pembinaan pelanggan;
- Melakukan pengujian produk;

- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas pengembangan produk paket;
- Melakukan analisis product life cycle
- Menyusun dan menyampaikan laporan produk paket;
- Memastikan semua kebijakan yang dibuat untuk pengembangan produk paket dapat diimplementasikan dan menguntungkan perusahaan.

## 2. Manajer Kinerja Produk Paket

Bagian Kinerja Produk Paket dipimpin oleh manajer Kinerja Produk Paket yang selanjutnya disingkat Man Kinerja Produk Paket. Tugas pokok Manajer Kinerja Produk Paket adalah bertanggung jawab atas penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan pemeliharaan, pengembangan, dan akuisisi pasar yang disasar dengan aktivitas penyediaan database prospek pelanggan layanan paket.

Untuk melaksanakan tugas pokok, Manajer Kinerja Produk Paket ditugaskan untuk melaksanakan aktivitas utama:

- Menyusun program kerja dan anggaran di bagiannya
- Melakukan riset pasar
- Menyusun kebijakan segmenting, targetting, dan positioning produk paket
- Menyusun database prospek pelanggan korporat sebagai acuan penggarapan account customer
- Menyusun kebijakan pemeliharaan dan pengembangan pasar melalui kegiatan promosi

- Melakukan monitoring efektifitas kebijakan
- Menyusun indicator dan mengukur kepuasan pelanggan
- Menyusun kebijakan mesin pranko
- Menyampaikan laporan bulanan kinerja produk surat
- Menyusun laporan yang terkait dengan bisnis layanan surat.

### 3. Divisi Riset dan Promosi

Divisi ini dibawah oleh manajer Kinerja Produk Paket, bertugas membantu manajer dalam mengambil keputusan pasar seperti membuat konten iklan, melakukan riset pemasaran, menganalisi media promosi dan sebagainya.

### 4. Manajer Pengembangan Bisnis Paket

Divisi Pengembangan Bisnis Paket dipimpin oleh *Vice President* Pengembangan Bisnis Paket, yang selanjutnya disingkat VP Pengembangan Bisnis Paket.

Tugas pokok *Vice President* Pengembangan Bisnis Paket adalah bertanggung jawab atas ketersediaan kebijakan bisnis paket, inovasi produk dan proses bisnis paket sesuai dengan kebutuhan pelanggan, database prospek pelanggan untuk produk paket serta menyusun laporan kinerja produk paket.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, *Vice President* Pengembangan Bisnis Paket ditugaskan untuk melaksanakan aktivitas utama:

- Mengelola anggaran biaya di bidangnya;
- Merancang kebijakan pengembangan bisnis;
- Merancang kebijakan penelitian;



- Menyusun kebijakan tarif;
- Merancang kebijakan pengelolaan brand;
- Mengembangkan atribut dan fitur;
- Merancang inovasi produk;
- Merancang indicator dan mengukur kepuasan pelanggan paket;
- Menyediakan data prospek pelanggan yang dituju;
- Menyusun laporan kinerja.

Dalam penyelenggaraan aktivitasnya, *Vice President* Pengembangan Bisnis Paket berkoordinasi dengan:

- VP. Pengelolaan penjualan, dalam hal updating data tarif, identifikasi kebutuhan pelanggan atas layanan paket.
- SVP. Operasi, dalam hal pemenuhan kapasitas operasi;
- VP. Komunikasi Korporat, dalam hal ini mendesain produk paket.

Dalam melaksanakan tugasnya, *Vice President* Pengembangan Bisnis Paket dibantu oleh:

- Bagian Pengembangan Produk Paket.
- Bagian Kinerja Produk Paket. (*Sumber: Bagian kinerja Produk Paket, Pos Indonesia*)

## **2.4 ASPEK KEGIATAN PERUSAHAAN**

Pos Indonesia berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan melalui pengembangan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat Indonesia.

Bisnis nasional dan internasional pun semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi yang ada. Salah satu kebutuhan penting dalam menunjang pertumbuhan dunia usaha tersebut adalah memberikan dukungan dalam kelancaran lalu lintas informasi, dokumen, barang, dan uang. Dengan latar belakang tersebut menjadikan Pos Indonesia menyatakan sikap dan meneguhkan tekad untuk lebih fokus dalam mengembangkan Jasa Pengiriman Surat Pos, Dokumen dan Barang, Layanan Logistik, serta Layanan Keuangan dengan visinya: Intergrated Mail, Logistic and Financial Service Infrastructure.

Daftar berikut merupakan daftar layanan utama yang diberikan oleh PT POS Indonesia:

1. Surat dan Paket
  - a. Poss Express



Gambar 2.3

Logo Pos Express

Pos Express adalah layanan istimewa di Pos Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat, mudah dilacak dengan harga yang kompetitif. Penyerahan kiriman Pos Express maksimal H+1.

Jenis layanan Pos Express:

- Sameday Service

Kiriman hari ini, tiba di tempat tujuan di hari yang sama.

- Nextday Service

Kiriman hari ini tiba di tempat tujuan keesokan harinya.

#### b. Surat Pos



Gambar 2.4

Logo Paket Pos

“Pengiriman Barang Hemat Dengan Jaringan Terluas dan Standar Internasional”

#### JENIS LAYANAN PAKET POS :

- PaketPos Standar Dalam Negeri

Layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri.

- PaketPos Standar Luar Negeri

Layanan hemat untuk pengiriman barang luar negeri.

- PaketPos Kilat Khusus

Layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia. Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan.

- PaketPos Perlakuan Khusus

Layanan pengiriman barang dengan perlakuan khusus tersebut, dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan seperti permintaan : Berita Terima, Reporting, Track and Trace, Pick Up Service, Inserting dan Pra Posting.

c. Express Mail Service (EMS)



Gambar 2.5

Logo Express Mail Service (EMS)

“Gunakan EMS sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen dan barang ke luar negeri.”

d. Weselpos

WESELPOS, layanan transfer uang cepat dalam negeri, dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan :

- Jangkauan luas, didukung oleh kantor pos online yang tersebar diseluruh Indonesia, sehingga memberikan kemudahan kepada Anda untuk melakukan transfer dan pengambilan uang melalui kantor pos terdekat.
- Cepat dan mudah, prosedur transfer yang cepat dan mudah, Anda tinggal mendatangi kantor pos terdekat serta mengisi dan menyerahkan formulir kepada petugas kami, setelah anda menerima

slip transfer maka pada saat itu juga transfer uang Anda sudah dapat diambil di kantor pos terdekat. Anda dapat memberitahu secara langsung informasi kiriman kepada penerima atau kami akan sampaikan informasi tersebut melalui surat pos, telpon atau e-mail.

- Aman dan handal, tingkat keamanan yang berlapis, dari transaksi setor sampai dengan transaksi pencairan, memberikan kepastian bahwa tranfer uang anda akan kami serahkan kepada orang yang benar-benar berhak menerima.
- Terlacak, pelacakan kiriman melalui web.

#### e. Giropos

Layanan transaksi keuangan yang berbasis rekening koran sebagai alternatif layanan perbankan dengan jangkauan yang lebih luas dan tersebar di seluruh Indonesia serta terhubung secara real time online untuk penerimaan setoran, penarikan (pembayaran dengan Cek) dan pemindahbukuan menggunakan teknologi berbasis core banking system.

#### f. Layanan Kargo

##### Point to Point

- Layanan pengiriman barang dari gudang pengirim langsung ke gudang penerima.
- Harga dapat dinegosiasikan.

##### Kargo Pos (Paket Optima)

- Solusi untuk kiriman Anda tanpa batasan ukuran dan berat.

- Garansi asuransi ongkos kirim dan nilai barang.
- Pengurusan penyelesaian dokumen
- Tarif kompetitif.