

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam gambaran umum perusahaan, penulis akan menguraikan sejarah singkat perusahaan, visi, misi, dan tujuan perusahaan serta ruang lingkup kegiatan perusahaan.

#### **2.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia**

##### **2.1.1 Sejarah PT Pos Indonesia**

Berawal dari gagasan dan seiring dengan kebutuhan untuk memperlancar arus surat menyurat (korespondensi) selama era kolonial Belanda telah di wujudkan oleh jendral GW Baron dengan mendirikan Kantor Pos yang pertama di Batavia (Jakarta) pada tanggal 26 Agustus 1746. Peranan Kantor Pos semakin meningkat dan berkembang pada pertengahan abad No. 395 tahun 1906. Sejarah perkembangan Pos, Telegraf, dan Telepon (PTT) di Hindia Belanda harus dibagi dalam dua bidang yaitu bidang Pos dan bidang Telekomunikasi (*Indische Bedrijven = IBW*) sejak tahun 1907, jawatan PTT dikelola oleh Departemen Perusahaan (*Deputamae van Government Bedrijven*) seiring dengan tibanya jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT Sumatera, Jawatan PTT Jawa, dan Jawatan PTT Sulawesi.

Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dari Pemerintahan Militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemuda anggota PTT (AMPTT) dan

pada tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan di peringati sebagai hari Bakti PTT yang kemudian diperingati sebagai hari Bakti PERPOSTEL.

Perubahan status Jawatan PTT menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No 240 tahun 1961, tanggal 21 Desember 1961 agar lebih diperoleh kebebasan bergerak lebih luas dalam mengembangkan usaha berbeda, masing-masing PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi berdasarkan PP No. 29 Tahun 1965 dan PP No. 30 tahun 1965.

Dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 9 Tahun 1964, status Badan Usaha Perusahaan Negara dikelompokkan menjadi tiga status yaitu perusahaan Jawatan (PERJAN), Perusahaan Umum (PERUM) dan Perusahaan Perseroan (PERSERO) status PN Pos dan Giro dirubah menjadi Perum Pos dan Giro adalah "membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan Pos dan Giro guna memperhitungkan kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang pembangunan Negara dalam rangka meningkatkan ketahanan Nasional guna mencapai masyarakat adil dan makmur".

Sehubungan terjadinya perubahan dalam iklim usaha Perum di sempurnakan khususnya menyangkut tata cara pembinaan dan pengawasan berdasarkan PP No. 24 tahun 1984. Menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan di perlukan penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Perubahan status PERUM Pos dan Giro menjadi PT Pos Indonesia (persero) dilaksanakan berdasarkan PP no. 5 tahun 1995. Menparpostel menandatangani pengesahan Perum Pos dan Giro menjadi PT Pos Indonesia (Persero) yang semalam ini pemegang sahamnya Menteri Keuangan sejak tanggal 13 April 1998 dialihkan ke Menteri Negara Pendayagunaan Badan Usaha Milik Negara. Berdasarkan PP No. 50 tahun 1998 tentang pengalihan kedudukan, tugas, dan wewenang Menteri Keuangan selaku pemegang saham (RUPS) pada Perusahaan Perseorangan kepada Menteri Negara Pendayagunaan BUMN.

### **2.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia**

Visi dan Misi Perusahaan Sebagai pedoman dalam mengelola usahanya, Direktur PT. Pos Indonesia (Persero) telah menetapkan visi dan misi yang harus diketahui, dihayati dilaksanakan oleh setiap karyawan terdiri dari:

#### **a) Visi**

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

#### **b) Misi**

Misi PT. Pos Indonesia antara lain:

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.

### 2.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Adapun jenis layanan yang diselenggarakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dibagi menjadi beberapa kelompok produk/bisnis sebagai berikut:

#### 1. Bisnis komunikasi

Jasa layanan dari bisnis komunikasi antara lain:

##### a. Jenis layanan standar terdiri dari

- 1) Surat biasa
- 2) Surat/Tercatat
- 3) Kartu pos dan surat balasan kartu pos
- 4) Warkatpos/Aerogram
- 5) Barang Cetak Braille
- 6) Perlakuan Khusus

##### b. Jenis layanan prioritas terdiri dari:

- 1) Surat Kilat
- 2) Surat Kilat Khusus
- 3) Express Mail Service
- 4) Pos Express
- 5) Perlakuan khusus

#### 2. Bisnis Logistik

##### a. Jenis layanan standar yang terdiri dari:

- 1) Paketpos biasa (darat/udara)
- 2) Paket pos perlakuan khusus yaitu point to point dan curah

b. Jenis layanan prioritas yang terdiri dari:

- 1) Paket pos kilat khusus
- 2) Paket pos cepat luar negeri
- 3) Paket pos perlakuan khusus yaitu *point to point* dan curah

### 3. Bisnis Keuangan

a. Jenis layanan standar yang terdiri dari:

- 1) Weselpos biasa
- 2) Wesel pos kemitraan
- 3) Giropos On Line
- 4) Giropos kemitraan

b. Jenis layanan prioritas yang terdiri dari:

- 1) Wesel pos prima
- 2) Wesel pos kemitraan
- 3) Weselpos instan
- 4) Western Union

### 4. Bisnis Keagenan

Bisnis Keagenan terdiri dari:

- a. Penerimaan setoran pajak
- b. Penerimaan setoran tabungan seperti tabungan e'Batara-Pos (BTN), Shar'e (Muamalat), Pos BNI (BNI 46)
- c. Penjualan akta agrarian dan materai
- d. Penyaluran dana JPS dari Diknas, Depkes dan Depag.

- e. Pembayaran pensiunan dari Taspen, Asabri, BRI-BTPN-BPR dan lain-lain.
- f. *Post Pay* seperti penerimaan tagihan telepon, PDAM, Kartu pasca bayar telkomsel dan indosat, angsuran ADIRA, FIT, BAF, kartu kredit CityBank, AMRO dan lain-lain.

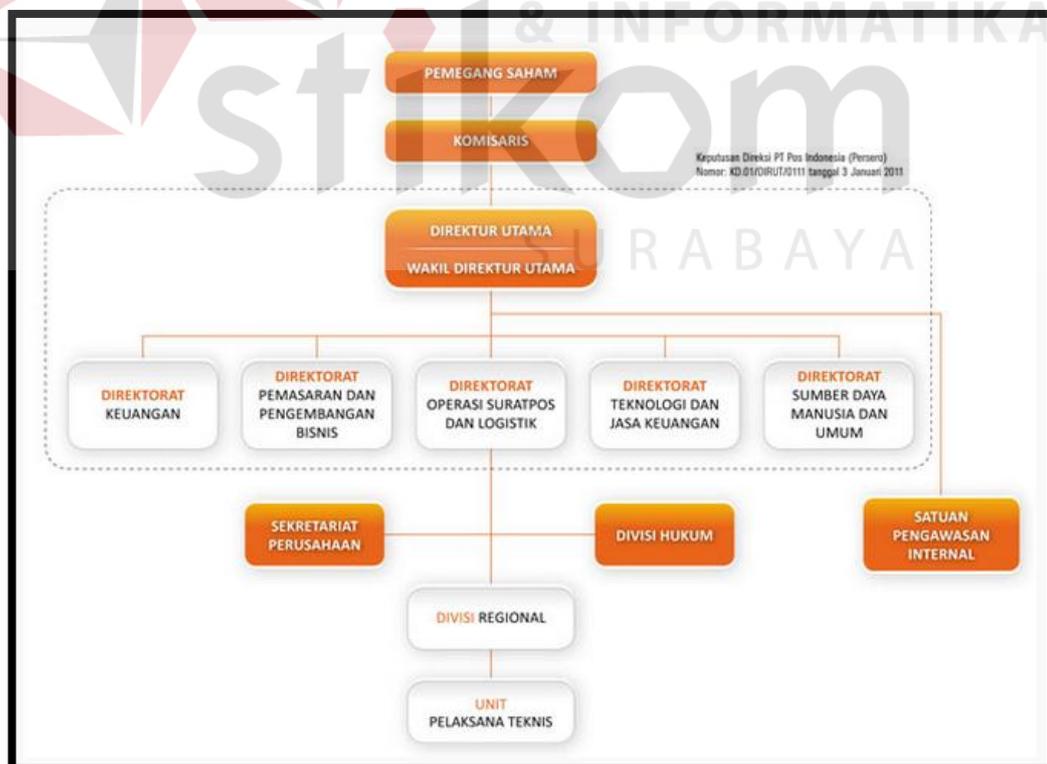
## 5. Bisnis Filateli

Bisnis Filateli terdiri dari:

- a. Penjualan benda-benda pos
- b. Penjualan benda filateli dan peranko Prisma.

### 2.1.4 Susunan Struktur Organisasi PT Pos Indonesia

Adapun susunan struktur organisasi pada PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia

## 1. Komisaris

Komisaris berfungsi mengawasi tindakan Direksi serta berwenang dalam memberikan nasehat kepada Direksi sesuai dengan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu Komisaris harus pula memantau efektifitas praktek good corporate governance yang diterapkan Perusahaan. Dalam menunjang pelaksanaan tugasnya Komisaris dapat mempertimbangkan untuk membentuk Komite-komite.

Salah satunya adalah Komite Audit Komisaris dalam memastikan efektifitas sistem pengendalian intern dan efektifitas pelaksanaan tugas eksternal auditor dan internal auditor menugaskan Komite Audit untuk melakukan pemantauan berkala dengan memanfaatkan laporan hasil pengujian oleh Satuan Pengawasan Intern. Berdasarkan Keputusan Komisaris PT Pos Indonesia (Persero) Nomor 145/Kep-KU/2005 tanggal 01-09-2005 tentang Pengangkatan Anggota Komite Audit,

## 2. Direksi

Direksi dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi Anggaran Dasar Perusahaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham. Direksi terdiri atas enam Direktur, termasuk Direktur Utama dan dua anggota Direksi berasal dari kalangan di luar perusahaan.

## 3. Sekretaris Perusahaan

Sekretaris Perusahaan bertanggung jawab kepada direksi yang bertugas sebagai pejabat penghubung (*Liaison Officer*) dan menatausahakan serta

menyimpan dokumen Perusahaan, termasuk risalah Rapat Direksi maupun Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Sekretaris Perusahaan juga harus memastikan bahwa Perusahaan mematuhi peraturan tentang persyaratan keterbukaan yang berlaku.

Bagian *Good Corporate Governance* dan Manajemen Resiko merupakan salah satu bagian di bawah Sekretaris Perusahaan yang berfungsi mengendalikan implementasi *Good Corporate Governance*, termasuk *Internal Control System* dan *Risk Management*, dan sebagai *Liaison Officer* dalam penerapan *Good Corporate Governance* untuk menjamin praktek-praktek pengelolaan perusahaan secara baik, benar, transparan dan profesional.

#### 4. Satuan Pengawasan Intern (Spi)

Satuan Pengawasan Intern membantu direksi untuk melakukan pengujian secara periodik atas penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dan efektifitas kegiatan melalui penilaian yang independen.

#### 2.1.5 Bentuk Logo dan Makna Logo

Setiap perusahaan dan organisasi memiliki logonya masing-masing yang berfungsi sebagai lambang atau tanda pengenal dari pada perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini PT. Pos Indonesia juga memiliki logonya sendiri sebagai berikut makna yang terkandung di dalamnya. Lambang daripada PT. Pos Indonesia berupa gambar merpati dan bola dunia.



Gambar 2. 2 Logo PT Pos Indonesia

Makna logo dari lambang PT. Pos Indonesia sebagai berikut:

1. Burung merpati dengan posisi terbang dan pandangan lurus ke depan, lima bulu sayap sebagai lambang kecepatan, melambangkan pancasila, mengutamakan kecepatan dan kepercayaan dari masyarakat.
2. Bola dunia, melambangkan peran daripada PT. Pos Indonesia sebagai penyedia pelayanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam ruang lingkup nasional maupun internasional.
3. Bentuk tulisan PT. Pos Indonesia menunjukkan ciri khas kelas dunia yang mengantar PT. Pos Indonesia ke abad yang baru.
4. Warna orange cemerlang, melambangkan modernitas, kedinamisan dan kecepatan. Sedangkan warna abu-abu melambangkan kesan modern dalam pendekatan bisnis.

## 2.2 **Gambaran Umum Bagian *Customer Service* Kantor pos surabaya selatan 60400**

Sebagai salah satu bagian yang penting di Kantor pos surabaya selatan 60400, *Customer Service* memiliki peranan penting berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Bagian ini sebagai melayani pelanggan meliputi: pengaduan keluhan kiriman, informasi produk, pelacakan kiriman, informasi biaya tarif, dan lain-lain.

### 2.1.1 **Struktur Organisasi Bagian *Customer Service* Kantor pos surabaya selatan 60400**



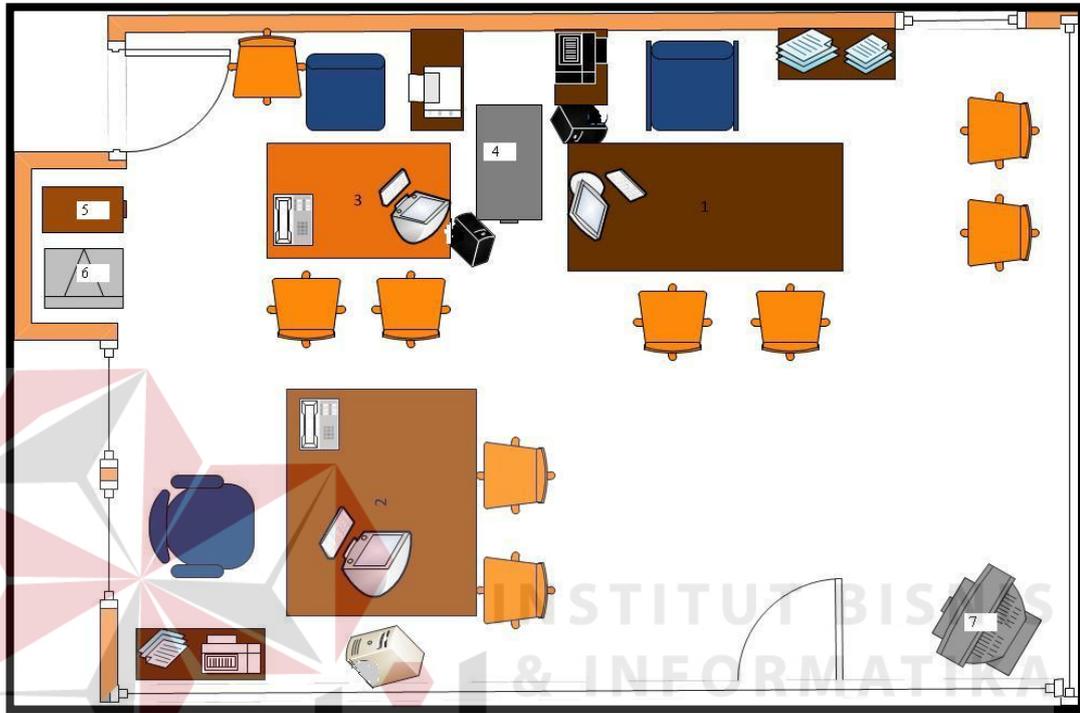
### 2.1.2 **Lokasi dan Tempat Kerja Praktek**

Lokasi Kerja Praktek yang dilakukan oleh Penulis adalah pada bagian Kearsipan yang berada di :

1. Lokasi berada di lantai 1 depan loket Pos Indonesia. Dari pintu masuk utama berada di sebelah kanan dan bersebelahan dengan ruangan pemasaran. Tempat Penulis melakukan kegiatan Kerja Praktek berada di ruang yang nyaman, tenang, dan sejuk. Selain itu ruang *customer service* memiliki ruang gerak yang cukup luas sehingga memudahkan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dengan baik ditambah dengan disediakannya berbagai fasilitas penunjang diantaranya 1 (satu) buah pendingin ruangan (AC), 3 (tiga) buah komputer, 3

(tiga) buah *printer*, 1 (satu) buah *scanner*, 2 (dua) buah telepon dan fasilitas penunjang lainnya.

### 2.1.3 Denah Ruangan Bagian *Customer Service*



Gambar 2. 3 Denah Ruangan *Customer Service*

Keterangan Gambar:

1. Tempat Kerja Bapak Eko Priyono

Disana ada tiga buah kursi dan tiga buah meja yang berisikan satu buah komputer. Disamping kanan kiri terdapat meja kecil, meja kecil sebelah kiri di gunakan untuk meletakkan file-file dan meja kecil sebelah kanan untuk meletakkan printer.

2. Tempat Kerja Ibu Eni Herdiana

Terdapat tiga buah kursi, satu buah meja yang berisikan satu buah komputer, dan disampingnya terdapat meja kecil untuk *printer*, dan file.

3. Tempat Kerja Ibu Bahijah

Terdapat empat buah kursi, satu buah meja yang berisikan satu buah komputer, dan satu buah meja kecil untuk tempat satu buah *printer*, dan dokumen.

4. Cabinet

Digunakan untuk meletakkan dokumen-dokumen Ibu Bahijah yang berisikan dokumen nasabah bank.

5. Lemari Laci

Digunakan untuk meletakkan amplop-amplop kantor pos untuk membungkus pembelian filateli dan lain-lain.

6. Kulkas (Lemari pendingin)

Digunakan untuk meletakkan suguhan untuk tamu yang penting jika berkunjung.

