

BAB II

GAMBARAN UMUM TEMPAT KERJA PRAKTEK

2.1 Gambaran Umum PT. POS INDONESIA

2.1.1 Sejarah PT. POS INDONESIA

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G. W. Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah hadir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi berkembang sangat pesat pada tahun 1965.

2.1.2 Dasar Hukum Organisasi

1. Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab II Pasal 3 bagian (4))
2. Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab III Bagian Ketiga Paragraf 11 Pasal 28)
3. Peraturan Walikota Surabaya No. 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab I Pasal 2)
4. Peraturan Walikota Surabaya No. 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab II Bagian Kesebelas)

2.1.3 Visi dan Misi

A. Visi

Menjad Perusahaan pos yang terpercaya

B. Misi

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.

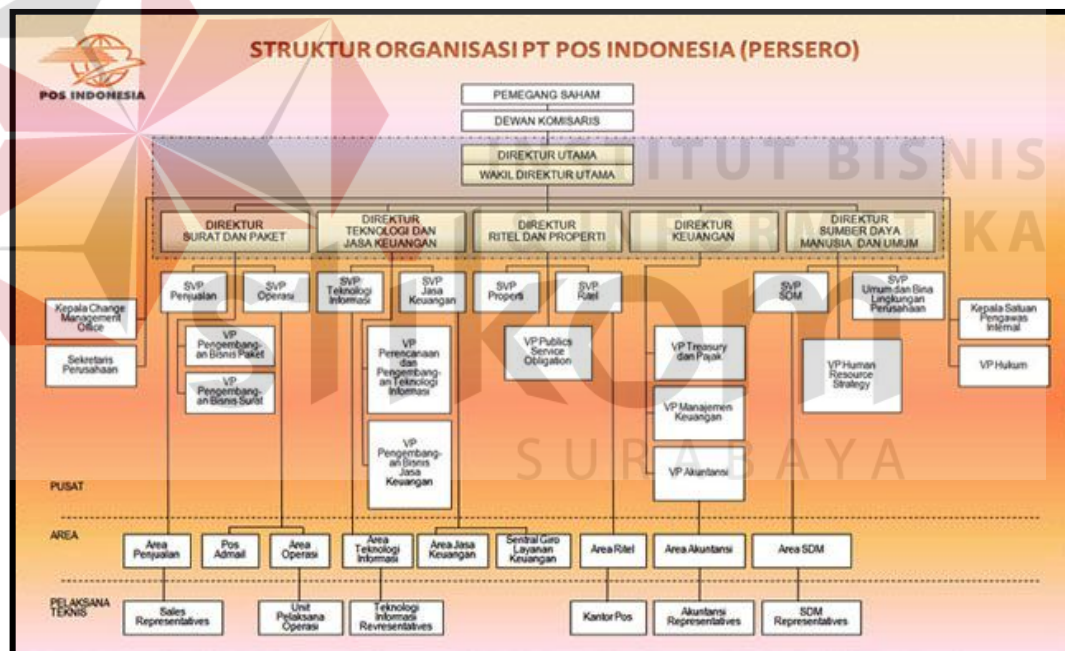
C. Kredo

Terus Bergerak Maju (Move On)

Move On dijabarkan dalam :

1. Vision : To be a trusted postal services company.
2. Action : Operational effectiness, cost efficiency,
overwhelming challenge, dan increase revenue.
3. Passion : Champion postal company in the region.
4. Collaboration : Merge dan Acquistion.

2.1.4 Struktur Organisasi PT POS INDONESIA(PERSERO)



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT POS INDONESIA(PERSERO)

2.1.4 Tugas dan Fungsi

A. Tugas Pokok

Menurut Pasal 163, Dinas Perdagangan dan Perindustrian mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan

azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perdagangan dan perindustrian.

B. Fungsi

Menurut Pasal 164, dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 163, Dinas Perdagangan dan Perindustrian mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perdagangan dan perindustrian
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 163
4. Pengelolaan ketatausahaan dinas
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2 Gambaran Umum Bagian Pelayanan Kantor Pos Besar II Surabaya

2.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Pelayanan Kantor Pos Besar II Surabaya.

Bagian pelayanan Locket dipimpin oleh Manajer, yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos, selanjutnya disebut Manajer Pelayanan Locket.

- a. Melaksanakan dan mengawasi pengelolaan layanan loket surat dan paket domestik dan internasional, jasa keuangan (pospay, weselpos, dan jasa keuangan lainnya), serta penjualan prangko, filateli, bendapos dan materai serta bendapihak ketiga lainnya untuk mencapai sasaran pendapatan, dan mutu serta kepuasan pelanggan yang ditetapkan Perusahaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Majaer Pelayanan Locket melakukan aktivitas utama :

- a. Membuat uraian tugas pokok dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja
- b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran Perusahaan
- c. Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi, rencana ruang pelayanan, jumlah loket, waktu pelayanan, sistem antrian dan lain-lain yang terkait dengan pengelolaan layanan di Kantorpos dalam lingkup tanggungjawabnya
- d. Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap penerimaan harian loket surat dan paket domestik dan internasional, jasa keuangan di loket, penjualan prangko, filateli, bendapost dan materai, benda pihak ketiga lainnya, serta memastikan kebenaran data tersebut
- e. Mencocokkan kebenaran data transaksi keuangan dan produksi layanan di bagiannya antara neraca loket, dan dokumen sumbernya
- f. Melakukan rekonsiliasi dengan akuntansi representatives tentang data transaksi keuangan dan produksi harian loket penerimaan loket surat dan paket domestik dan internasional, jasa keuangan, serta penjualan prangko, filateli, bendapost dan materai, benda pihak ketiga lainnya

- g. Melakukan proses penyaluran dana, pertanggung jawaban keuangannya, pelaporan, dan tata tertib administrasinya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan
- h. Melakukan verifikasi data transaksi keuangan harian loket terhadap setoran giropos, pembayaran cekpos, penyaluran dana, dan memastikan kebenaran data tersebut
- i. Melakukan proses pembukaan, penarikan dan penutupan rekening giropos dengan aplikasi giropos on line sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan
- j. Mengorganisasikan dan melakukan pemeriksaan pelaksanaan proses pabean outgoing internasional di loket
- k. Memastikan bahwa uang penerimaan transaksi layanan di loket telah disetorkan ke kasir sesuai dengan data transaksi yang sebenarnya
- l. Mengawasi penggunaan password untuk operasional layanan di loket
- m. Memelihara administrasi data dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan di bagiannya
- n. Melakukan tertib administrasi, dan menyimpan arsip naskah-naskah terkait di bagiannya di tempat yang aman tidak terjangkau oleh yang tidak berwenang
- o. Melaksanakan pengawasan melekat terhadap pelaksanaa pekerjaan di bagiannya
- p. Mengelola sumber daya dibagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- q. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas

- r. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI)
- s. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait

2.2.2 Lokasi dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek

Lokasi dan Tempat:

PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan

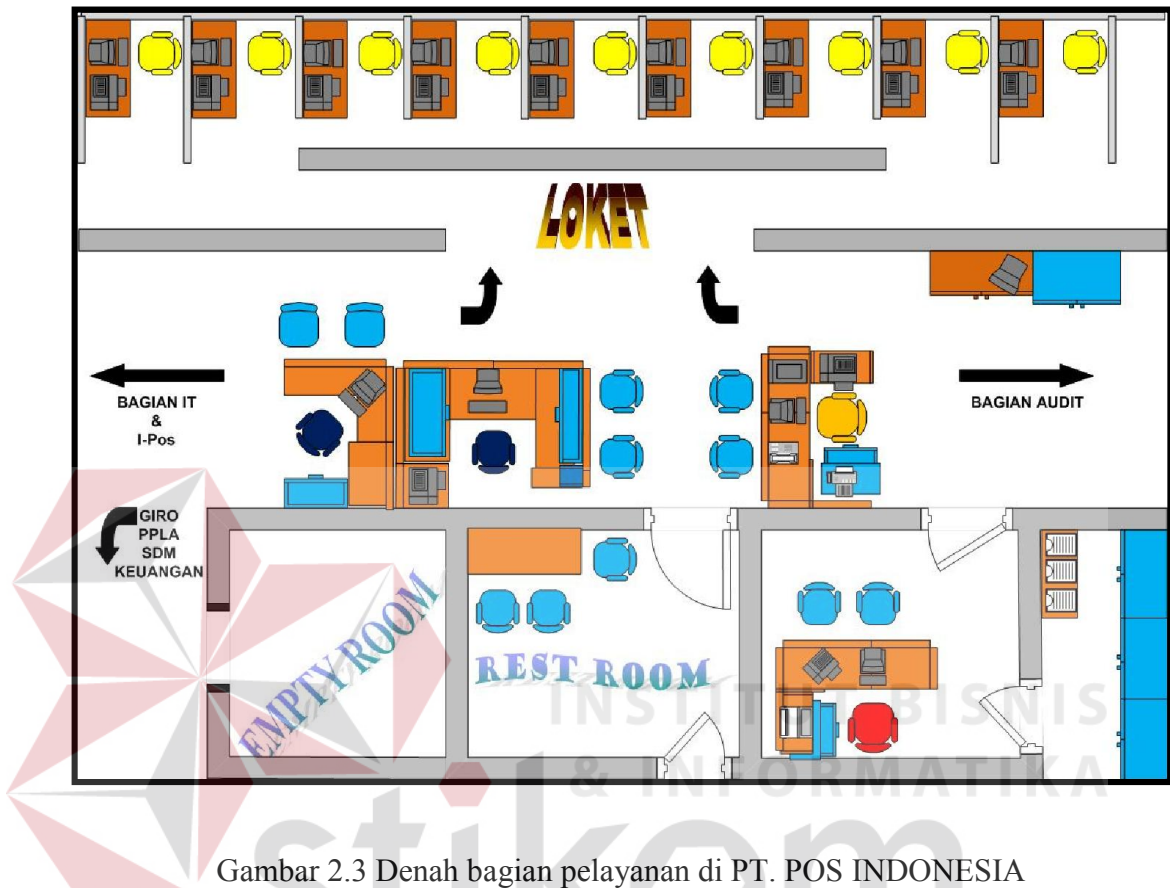


Gambar 2.2 Denah Kantor Pos Surabaya Selatan

Gambar 2.2 diatas adalah layout PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan yang terdahulu. Semakin banyak pegawai, maka tingkat kesulitan dalam melakukan manajemen terhadap pegawai menjadi lebih sulit, sehingga sebagian pegawai di beberapa divisi dipindah ke beberapa kantor pos cabang di surabaya dan sekitarnya.

Bagian Pelayanan di PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya

Selatan terletak di jalan Jemur Andayani 75 Surabaya.

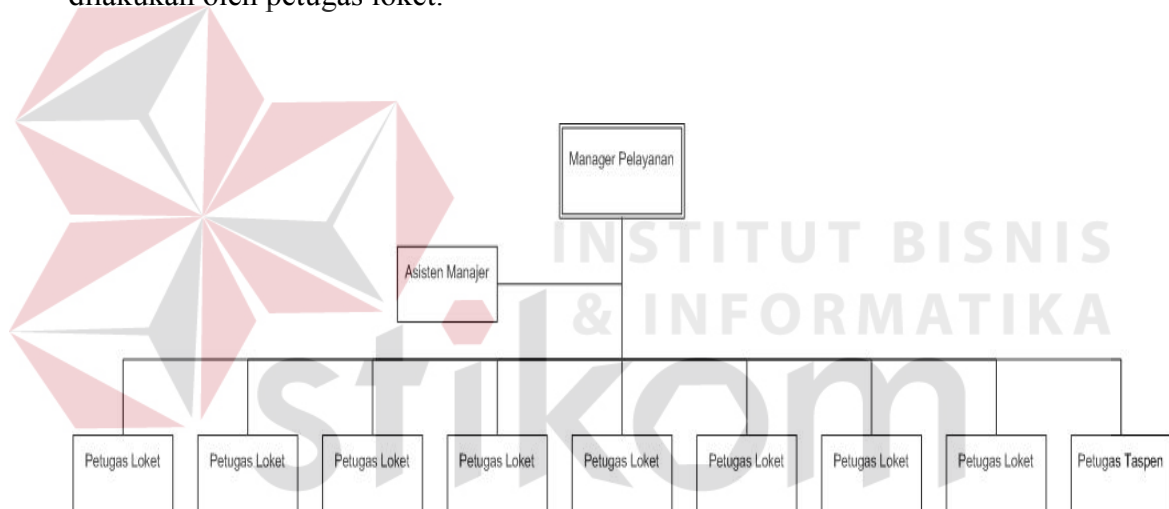


Gambar 2.3 Denah bagian pelayanan di PT. POS INDONESIA (PERSERO) Surabaya Selatan

Gambar 2.3 diatas merupakan layout bagian pelayan secara keseluruhan. Layout tersebut meliputi : ruang kerja manajer pelayanan 1 (satu) dan 2 (dua), ruang kerja manajer audit, ruang kerja asisten manajer 1 (satu) dan 2 (dua), ruang kerja staf i-POS 1 (satu) dan 2 (dua), ruang kerja staf audit, ruang kerja petugas loket dan meja kerja penulis. Layout bagian pelayanan tersebut dinilai efektif, terlihat ketika terjadi “tutupan loket” semua kegiatan berlangsung cepat dan terkendali.

2.2.3 Struktur Organisasi Bagian Pelayanan

Pada Gambar 2.4 dibawah ini, merupakan struktur organisasi dari pegawai bagian pelayanan. Manajer pelayanan dengan dibantu oleh asisten manajer pelayanan langsung membawahi petugas petugas loket. Pengaktifan aplikasi *System On-line Payment Point (SOPP)* dan *Pos Remittance (RS)*, penyiapan dana panjar, otorisasi wesel dan validasi data transaksi pembayaran pelanggan merupakan tugas yang dilakukan oleh manajer pelayanan beserta asistennya dalam setia harinya untuk memproses lebih lanjut pekerjaan yang telah dilakukan oleh petugas loket.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Pelayanan

Tanggung jawab dari petugas loket kepada manajer pelayanan dan asisten manajer pelayanan adalah dengan menyetorkan laporan hasil transaksi pembayaran pelanggan dan mengembalikan dana panjar yang sebelumnya dipinjam sebagai modal awal melakukan transaksi weselpos (RS).

Tabel 2.1 berikut ini adalah daftar nama staf bagian pelayanan yang masih aktif bekerja hingga penulis menyelesaikan Kerja Praktek.

Tabel 2.1 Staf Pelayanan pada PT. POS INDONESIA (PERSERO), Surabaya Selatan

NO.	NAMA	JABATAN
1	Mohammad Anis Subekhan	Manajer Pelayanan 1
2	Setya Sumarjono	Manajer Pelayanan 2
3	Misyantini	Staff pelayanan I-pos
4	Endang Mukowaty	Asisten Manajer Pelayanan 1
5	Zuraidah	Asisten Manajer Pelayanan 2
6	Ilham Mustakim	Staff pelayanan I-pos
7	Fatchul Hadi	Petugas Locket
8	Agustin Trismarini	Petugas Locket
9	Iwan Chambali	Petugas Locket
10	A'an Agus Rianto	Petugas Locket
11	Nitaul Fitriani	Petugas Locket
12	Meilita Fitri Rahmania	Petugas Locket
13	Gita Ayu Dyah Susanti	Petugas Locket
14	Fransisca Agustin	Petugas Locket
15	Robiatul Adawiyah	Petugas Locket
16	Sabrina Jeanette M.	Petugas Locket
17	Yustianingsih	Petugas Locket
18	Dwi bekti Lestari	Petugas Locket
19	Miftachul Jannah	Petugas Locket
20	Ahmad Junaidi	Petugas Locket
21	Silvia Islami	Petugas Locket
22	Nurifatul Ariyani	Petugas Locket
23	Indah Lutfiani	Petugas Locket
24	Dewi Rahmadani Riskiansari	Petugas Locket
25	Shara Suryaningrum	Petugas Locket
26	Silvi Mulyawati	Petugas Locket
27	Siti Aisyah	Petugas Locket
28	Lenita Eka Ardiyani	Petugas Locket
29	Indah Sulistyaningrum	Petugas Locket

