

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. Deskripsi Objek Penelitian

3.1.1. Sejarah PT.POS INDONESIA (Persero)

Perkembangan PT. Pos Indonesia (Persero) erat kaitannya dengan sejarah Perusahaan bangsa Indonesia yang melalui beberapa jaman, yaitu jaman penjajahan belanda, jaman penjajahan jepang, serta jaman kemerdekaan Indonesia.

Surat-menyurat telah dilakukan manusia sejak jaman dahulu kala, mulai memakai simbol-simbol dan gambar-gambar yang ditulis di daun-daun sampai surat yang di tulis dengan tulisan-tulisan di atas kertas yang ada sekarang. Komunikasi tidak hanya terbatas dalam hubungan dalam negeri saja, melainkan meluas sampai ke Negara tetangga antara lain Siam, Birma, dan lain-lain. Walaupun komunikasi secara tertulis telah di selenggarakan dengan cukup baik, namun badan khusus yang menangani perantara untuk saling menukar berita masih belum nampak.

Pada tanggal 26 Agustus 1764, gubernur Jenderal G.W. Van Inhoff mendirikan kantor pertama di Batavia (Jakarta) yang bertugas untuk menyelenggarakan pengiriman surat-surat, dokumen-dokumen, wesel pos, dan berbagai kegiatan di bidang lainnya.

Pada tahun 1875 dinas Pos bergabung dengan dinas Telegraf dan pada tahun 1878 di bentuk suatu badan yaitu Jawatan Pos dan Telegraf yang kemudian diterima menjadi anggota U.P.U (University Postal Union- Uni Pos sedunia). Pada tahun 1906 didirikan Pos Telegraf end Telefoon Dienst oleh pemerintah Belanda dengan Staatsbland No.395 tahun 1906 yang kemudian dikenal dengan sebutan P.T.T.

Selama masa penjajahan Jepang, Jawatan P.T.T. terpecah-pecah mengikuti struktur organisasi pemerintah militer Jepang, sehingga pada masa itu terdapat Jawatan P.T.T. Sumatera, Jawatan P.T.T. Jawa, Jawatan P.T.T. Sulawesi dan lain-lain.

Pada tanggal 17 Agustus 1945 kemerdekaan Indonesia diproklamkan. Namun penyerahan Jawatan P.T.T. dari tangan Jepang ketangan Pemerintah Republik Indonesia ternyata tidak berjalan semestinya. Oleh karena itu tanggal 27 September 1945 sekelompok pemuda yang bergabung dalam Angkatan Muda PTT (AMPTT) merebut kekuasaan atas Jawatan P.T.T. dari tangan Jepang. Pada saat inilah berdirinya Jawatan P.T.T. Republik Indonesia yang selanjutnya setiap tahun sebagai hari Bakti Postel.

Dengan peraturan pemerintah No.240 tahun 1961, didirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Usia PN Postel tidak bertahan lama, hal ini dikarenakan oleh suatu organisasi yang ada dirasakan tidak mampu lagi menampung usaha-usaha yang berkembang dengan pesat. Sejalan dengan itu, untuk memungkinkan cepatnya laju

pertumbuhan Perusahaan dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, pemerintah memandang perlu meninjau kembali status organisasi PN Postel. Oleh karena itu dikeluarkanlah peraturan pemerintah No.29 tahun 1965 dan peraturan pemerintah No.30 tahun 1965, dimana pemerintah memecah PN Postel menjadi 2 Perusahaan yaitu PN dan Giro dan PN Telekomunikasi.

Selanjutnya melalui Undang-undang No.9 tahun 1969, status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ditetapkan menjadi Perjan, Perum, dan Persero. Atas dasar itu maka status PN Postel dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 tahun 1978 diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro.

Dengan adanya Peraturan Pemerintah No.3 tahun 1983, maka pemerintah telah menetapkan tata cara pengawasan dan pembinaan Perjan, Perum, dan Persero. Untuk menyesuaikan dengan ketentuan baru ini, Peraturan Pemerintah No.9 tahun 1978 yang mengatur tentang Perusahaan Umum Pos dan Giro telah diganti dengan Peraturan Pemerintah No.24 tahun 1984.

Setelah sebelas tahun menjadi Perum, Pos dan Giro merasa telah memenuhi syarat untuk dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan Persero (Persero). Untuk itu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha penyelenggaraan Pos dan Giro, maka sejak tanggal 20 Juni 1995 melalui Peraturan Pemerintah No.5 tahun 1995, Perum Pos dan Giro secara resmi telah berubah bentuknya menjadi PT. Pos Indonesia (Persero).

Terhitung mulai dari tanggal 1 Juli 1995 menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) Jakarta 10000 yang beralamat di Jalan Lapangan Banteng Utara No. 1 Jakarta 10710. Adapun tugas pokok dari PT. Pos Indonesia (Persero) adalah membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan Pos dan Giro Pos dalam arti seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan-hubungan masyarakat untuk menunjang pembangunan nasional

3.1.2. Visi PT. POS INDONESIA (Persero)

Adapun visi PT. Pos Indonesia (Persero) Jakarta adalah penyedia jasa pos bernilai tinggi dan daya saing global.

3.1.3. Misi PT. POS INDONESIA (Persero)

1. Mengelola Perusahaan sesuai dengan prinsip bisnis yang sehat dengan dukungan teknologi tepat guna dan sumber daya manusia profesional.
2. Menyediakan layanan komunikasi, logistik transaksi, keuangan dan layanan pos lainnya yang memiliki nilai tambah tinggi bagi kepuasan pelanggan.
3. Mengembangkan usaha yang dimiliki daya saing dipasar domestik maupun pasar global.
4. Memberikan pelayanan untuk kemanfaatan umum yang menjangkau seluruh pelosok tanah dengan perlakuan yang sama guna memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antar bangsa.

3.1.4. Struktur Organisasi PT. POS INDONESIA (Persero)

Dengan berubahnya bentuk badan usaha Perusahaan dari Perum menjadi PT, secara keseluruhan belum mengalami perubahan yang mendasar di segala bidang. Berdasarkan keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) No.138/SDM/DIRUTPOS/1995 tentang Pemberlakuan Peraturan selama Masa Transisi Sehubungan Pengalihan Bentuk dan Status Hukum Perusahaan maka Direksi yang baru memutuskan untuk tetap memberlakukan semua produk hukum berupa peraturan, keputusan Direksi, Instruksi, Surat Edaran dan lainnya yang ditetapkan oleh Perusahaan baik di lingkungan kantor pusat, kantor wilayah dan unit pelaksanaan teknis sewaktu berstatus Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro. Perubahan bentuk badan usaha tersebut tentu saja berpengaruh terhadap struktur organisasi Perusahaan. Struktur organisasi suatu sistem pembagian tugas antara pimpinan dan bawahan atau antara karyawan yang tergabung dalam Perusahaan.

Direksi PT. Pos Indonesia (Persero)

Pimpinan PT. Pos Indonesia (Persero) adalah Direksi, yang terdiri dari :

1. Direktur Utama
2. Direktorat Operasi
3. Direktorat Perencanaan Teknik dan Sarana
4. Direktorat Sumber Daya Manusia
5. Direktorat Keuangan

Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu kesatuan yang utuh dimana segala sesuatu diputuskan secara kolektif dan menjadi tanggung jawab bersama.

Direksi mempunyai tugas pokok :

1. Memimpin dan mengelola Perusahaan sesuai dengan tujuan perseroan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas Perusahaan.
2. Menguasai, memelihara dan mengelola kekayaan Perusahaan.
3. Mewakili Perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dan melakukan segala tindakan dan perbuatan baik mengenai pengelolaan maupun mengenai pemilikan, dengan pembatasan sebagaimana ditetapkan di dalam anggaran dasar.

Adapun struktur organisasi Kantor Pos Jakarta 10000 yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pos Jakarta 10000

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Mengelola, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan semua sumber daya yang ada di lingkungan Kantor Pos Jakarta untuk mencapai tujuan Perusahaan sesuai dengan visi dan misi Perusahaan.
- 2.) Mewakili pimpinan Perusahaan dalam upaya memberikan kepuasan terhadap stakeholder.

2. Wakil Kepala Kantor Pos Jakarta 10000

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Menggerakkan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional kantor agar berjalan sesuai dengan standar operasi yang telah ditetapkan oleh pimpinan Perusahaan.
- 2) Menjaga kelancaran operasional dan mutu pelayanan kantor.

3. Supervisor Keuangan

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Menjamin ketersediaan benda pos, benda materil dan benda pos lainnya yang akan digunakan untuk operasional pelayanan sesuai dengan prinsip pengolahan persediaan yang efektif.
- 2) Menerima, menyimpan, mengeluarkan dan mengadministrasikan uang, surat berharga benda pos, benda materai dan benda pos lainnya.
- 3) Menandatangani setiap benda berharga seperti uang berupa cek, bilyer giro, atau naskah perbankan lainnya untuk kegiatan operasional kantor pos bersama Kkp.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kkp/Wkcp.

4. Supervisor Akuntansi

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Merencanakan, mengelola, mengendalikan dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pembukuan keuangan dari dokumen sumber dengan laporan akuntansi UPT.

- 2) Melakukan koordinasi dengan supervisor lainnya dalam upaya pelaksanaan pekerjaan akuntansi.

5. Supervisor SDM / Personalia dan Sarana

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinasikan dan mengendalikan pengelolaan sumber daya manusia, gedung, peralatan, kendaraan dan teknologi dalam upaya untuk mensupport kegiatan operasional kantor.
- 2) Bertanggung jawab atas kelancaran dinas di bagian SDM, gaji, sekretariat, peralatan / gedung, kendaraan dan teksisto.
- 3) Melakukan pelantikan dan pendidikan terhadap karyawan.
- 4) Memeriksa kebenaran pembuatan daftar gaji.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kkp/Wkcp.

6. Supervisor Pelayanan

Tugas / Fungsi Utam :

- 1) Merencanakan, mengelola, mengendalikan dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pelayanan loket pos, Giropos, Weselpos Tabanas, JPS dan layanan kemitraan lainnya.
- 2) Bertanggung jawab atas pembuatan dan kebenaran laporan.
- 3) Mengelola dan menjaga keserasian serta keindahan loket dan ruangan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kkp/Wkcp.

7. Supervisor Pemasaran

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Merencanakan, mengorganisasikan, menggekkkan dan mengawasi tugas-tugas dan pekerjaan di bagian pemasaran.
- 2) Mencari pasar baru dan melaksanakan costumner intimacy dalam rangka mempererat dan mengembangkan kerjasama dengan costumner.

8. Supervisor Pos Plus

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Merencanakan, mengkoordinasi dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional di bagian Pos Plus.
- 2) Menjamin kalancaran pelaksanaan kerja sama yang telah dibuat dengan pihak pelanggan.
- 3) Menyelesaikan permasalahan-permasalahan atau komplain yang diajukan oleh pelanggan.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kkp/Wkcp.

9. Supervisor PPW Terima

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Merencanakan, mengelola, mengendalikan dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan proses terima peka waktu Incoming.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kkp/Wkcp.

10. Supervisor PPW Kirim

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Merencanakan, mengelola, mengendalikan dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan proses kiriman peka waktu Outgoing.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kkp/Wkcp.

11. Supervisor Unit Pelayanan Luar / UPL

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan tugas di Kantor Pos cabang.
- 2) Mengawasi panjar uang di Kantor Pos cabang.
- 3) Mengawasi penahanan uang di Kantor Pos cabang supaya tidak melebihi waktu yang telah ditentukan.

12. Supervisor Mutu

Tugas / Fungsi Utama :

- 1) Mengawasi pelaksanaan pengendalian mutu operasional kantor yang dilakukan oleh setiap bagian agar kualitas pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 2) Melakukan pengkajian dan evaluasi pekerjaan untuk memperbaiki mutu pelayanan dan mengkoordinasikan dengan setiap bagian.

- 3) Melakukan pengolahan data kantor untuk evaluasi pelaksanaan dan pelaporan.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kkp/Wkcp.