

BAB II

GAMBARAN UMUM KANTOR POS SEMARANG 50000

2.1 Sejarah Kantor Pos Semarang 50000

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos 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 dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos 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 seorang 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 (PN Postel)*. Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi *Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro)*, dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun

berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi *Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero)*. Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor Pos Online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

2.2 Visi dan Misi Kantor Pos Semarang 50000

Visi :

1. Menjadi raksasa logistik pos dari Timur
2. Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistic yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

Misi :

1. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan Negara
2. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan
3. Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan
4. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham
5. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
6. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.

2.3 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 2.1

Sumber : PT. Pos Indonesia (persero) Semarang 50000

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.

2.4 Tata Nilai Dasar Perusahaan

Dalam melaksanakan misi Perusahaan, Insan Pos Indonesia menjunjung nilai-nilai CINTA POS yang menjadi koridor dalam menjalankan bisnis untuk melakukan sesuatu yang bermartabat, menyumbangkan tenaga dan pikiran demi mewujudkan tujuan Perusahaan.

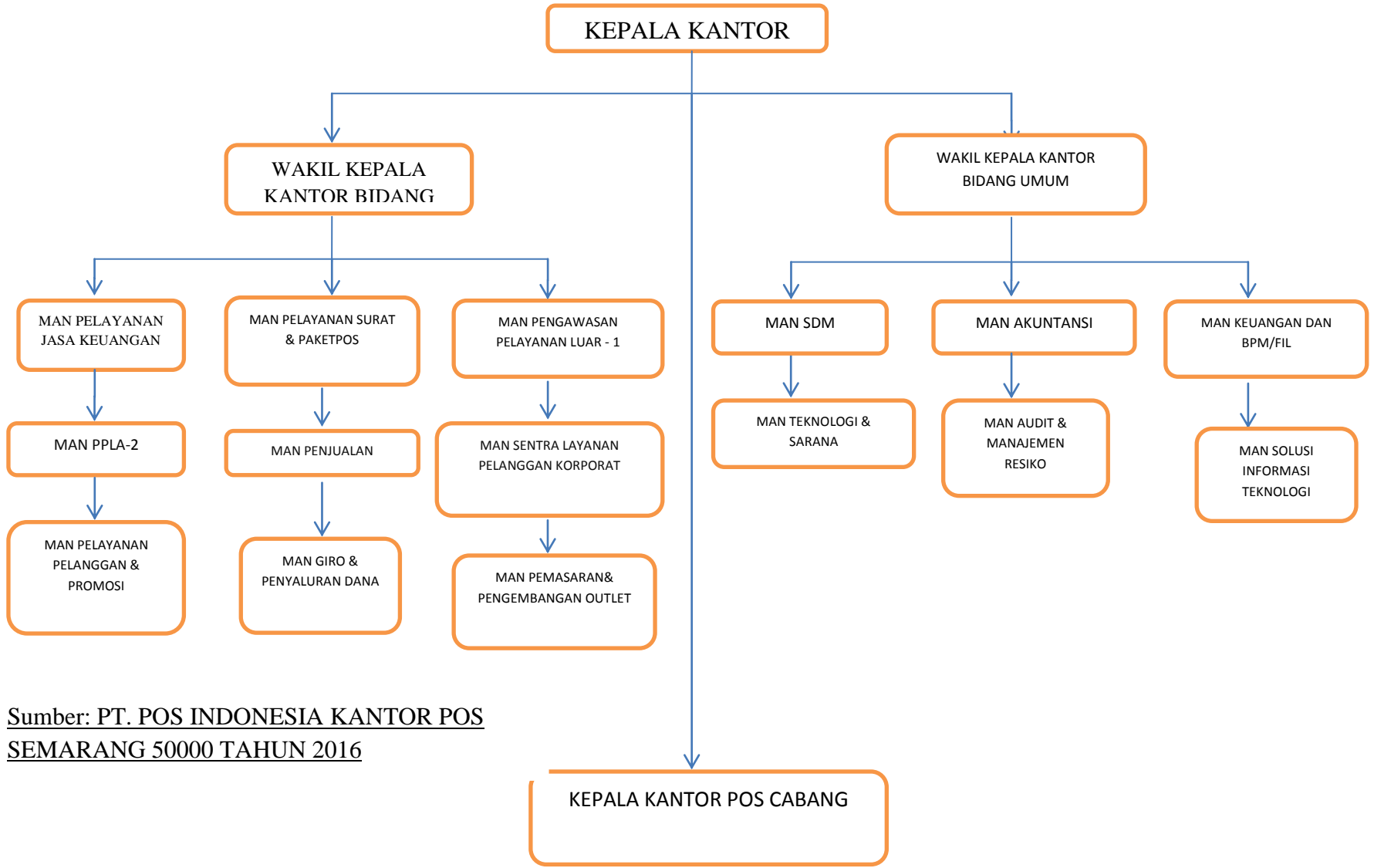
Dalam melaksanakan pekerjaan, seluruh Insan Pos Indonesia melaksanakannya atas dasar cinta, baik kepada pelanggan dan mitra kerja, rekan kerja, atasan, bawahan, serta masyarakat umum. CINTA POS merupakan akronim yang mempunyai makna sebagai berikut:

- 1) Customer Orientation : Kami memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati.
- 2) Integrity : Kami bekerja dengan jujur, sesuai aturan, dan dapat dipercaya.
- 3) Networking : Kami membangun hubungan yang berkesinambungan dengan pemangku kepentingan untuk kemajuan bersama.
- 4) Teamwork : Kami bekerjasama dan saling mendukung untuk Memberikan pelayanan prima.
- 5) Accountable : Kami bekerja dengan penuh tanggung jawab, bersih, dan transparan.
- 6) Professional : Kami bekerja dengan menjunjung tinggi keahlian dan etika profesi.
- 7) Optimistic : Kami bertindak dengan penuh keyakinan untuk memberikan hasil maksimal dalam membangun masa depan.
- 8) Spiritual : Kami bekerja dengan tulus dan ikhlas demi Kehidupan yang lebih baik.

2.5 Struktur Organisasi Kantor Pos Semarang 50000

Struktur organisasi PT. Pos Indonesia Kantor Pos Semarang 50000 berkembang secara dinamis karena di dorong factor internal dan eksternal. Struktur organisasi masih bersifat sentralisasi sehingga semua keputusan, kebijakan dan wewenang menjadi tanggung jawab Kepala Kantor berdasarkan hierarki organisasi, pegawai dengan jabatan lebih rendah secara otomatis bertanggung jawab langsung kepada pegawai yang memiliki jabatan di atasnya. Berikut contoh struktur organisasi Kantor Pos Semarang 50000 yaitu :

Gambar 2.2



Sumber: PT. POS INDONESIA KANTOR POS SEMARANG 50000 TAHUN 2016

2.6 Deskripsi Tugas Kepala Kantor dan Manager Kantor Pos Semarang 50000

1. KEPALA KANTOR

Tugas dan wewenangnya :

- a. Mengadakan rapat yang bertujuan mengadakan evaluasi atas seluruh Kegiatan hasil yang dicapai serta menentukan rencana selanjutnya.
- b. Berhak memeriksa dokumen kantor, gedung dan kekayaan perusahaan.
- c. Meminta berbagai keterangan dari ereksi yang berkenaan dengan Kepentingan perseroan.
- d. Berhak memeriksa keuangan perusahaan.
- e. Memberikan saran dan nasehat kepada direksi atas permasalahan yang timbul dalam perseroan baik dengan operasional maupun hubungan luar biasa.

2. WAKIL KEPALA KANTOR

Tugas dan wewenangnya :

- a. Melakukan pengarahan, pengorganisasian dan pengendalian kinerja Proses operasi, layanan dan penjualan.
- b. Mengkoordinir, mengatur serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang operasi dan antaran, serta layanan untuk kelancaran operasional agar dapat menjamin bahwa pelaksanaan pekerjaan di bidangnya sesuai dengan standar operating procedure (SOP) dan uraian pekerjaan yang ditetapkan perusahaan.
- c. Melakukan verifikasi dan validasi terhadap transaksi keuangan, dan piutang pendapatan perusahaan terkait dengan layanan, serta melakukan evaluasi terhadap umur piutang.

3. MANAJER PELAYANAN JASA

Tugas dan wewenangnya :

- a. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket.
- c. Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi : rencana Ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelaksanaan,, system antrian dan semua yang terkait dengan pengelolaan layanan Kantor Pos.
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan surat dan barang yang diterima loket.

4. MANAGER PELAYANAN SURAT & PAKETPOS

Tugas dan wewenangnya :

- a. Tugas pokok Manajer Pelayanan adalah melaksanakan dan Mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (pospay, wesel pos dan jasa keuangan lainnya), postmart dan e'commerce serta penjualan perangko, benda pos, filateli dan materai seta benda pihak ketiga lainnya.
- b. pengelolaan operasional dan layanan giro, dan penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan.
- c. melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi. penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

5. MANAGER PENGAWASAN PELAYANAN

Tugas dan wewenangnya :

- a. Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Melayani proses pembukaan, dan penutupan rekening giro pos dengan Aplikasi giropos online, proses penarikan kembali rekening 39 giro pos, dan pembayaran cek pos serta melakukan proses pemindah bukuan dengan buku rekening giro pos, dan bilyet giro pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan.

6. MANAGER PELAYANAN PELANGGAN

Tugas dan wewenangnya :

- a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan layanan luar terhadap pelanggan meliputi penanganan pelanggan, permintaan pelanggan dan kemauan pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan agar mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
- b. Mengawasi penyerahan kiriman pelanggan kepada customer service Dan mencatatkan transaksi tersebut dengan menggunakan buku transaksi pelanggan.
- c. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pemrosesan pengiriman, pengentrian kiriman pos yang akan ditujukan kepada pihak lainnya serta pengadministrasiannya dan besarnya tarif yang berlaku yang dibebankan kepada pelanggan.

7. MANAGER PENGAWASAN PELAYANAN LUAR

Tugas dan wewenangnya :

- a. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian UPL.
- b. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan luar sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- c. Aktivasi melakukan perubahan On Time Password untuk layanan pospay dan penutupan serta pembukaan aplikasi layanan ipos web semua kpc, LE &PKK.
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan kpc, LE & PKK meliputi kegiatan pencocokan transaksi penerimaan dan pengeluaran uang antara daftar pertanggung N2 dengan dokumen sumber pendukung serta memverifikasi kebenarannya sesuai ketentuan perusahaan.

8. MANAGER PENJUALAN

Tugas dan wewenangnya :

- a. Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan Memilih pelanggan,
- b. Menyusun target pendapatan penjualan dan mengalokasikan target penjualan untuk account executive di kantor pos.
- c. Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaannya serta Merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan Kepada pelanggan binaan.

9. MANAGER GIRO & PENYALURAN DANA

Tugas dan wewenangnya :

- a. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku Sebagai pedoman kerja.
- b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan pelayanan loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional pelayanan.
- c. Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap penerimaan layanan loket giro dan penyaluran dana.
- d. Mengawasi penggunaan password untuk operasional layanan loket.

10. MANAGER PEMASARAN & PENGEMBANGAN OUTLET

Tugas dan wewenangnya :

- a. Tugas pokok manajer pemasaran dan pengembangan outlet adalah merencanakan, mengelola dan mengendalikan pembukaan, penutupan outlet dan merespon permohonan pembukaan outlet kemitraan baru.
- b. Melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan outlet untuk mencapai jumlah dan komposisi outlet yang ideal, efektif dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
- c. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
- d. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai kebijakan dan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- e. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dalam lingkup tanggung jawabnya.

11. MANAGER SDM

Tugas dan wewenangny :

- a. Membuat Daftar Gaji Karyawan dan Tunjangan Representatif
- b. Menyeleksi Karyawan yang akan menerima Kena/ Kena grade
- c. Mengusulkan dan membuat pembayaran Uang Masa Karya
- d. Membuat uang Cuti Tahunan dan pengawasan cuti
- e. Melakukan pengawasan presensi kehadiran
- f. Membuat dan membayarkan Restitusi Pegawai
- g. Verifikasi dan mengirimkan naskah potongan gaji
- h. Mengadministrasikan naskah-naskah potongan gaji
- i. Menyetorkan potongan gaji ke pihak lain atau Bank
- j. Menyusun dan mengarsipkan naskah Daftar Gaji Dan Tunjangan

12. MANAGER AKUNTANSI

Tugas dan wewenangny :

- a. Manajer Akuntansi mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan Akuntansi di UPT agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- b. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
- c. Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d. Memimpin dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian Akuntansi.

13. MANAGER KEUANGAN & BPM/FIL

Tugas dan wewenangnya :

- a. Manajer Keuangan dan BPM mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan bendapos, prangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya.
- b. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
- c. Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian Keuangan dan BPM di Kantor pos.

14. MANAGER AUDIT & MANAJEMEN RESIKO

Tugas dan wewenangnya :

- a. Tugas pokok Manajer Audit dan Manajemen Risiko adalah melaksanakan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di kantor pos berdasarkan pedoman pemeriksaan periodic yang berlaku, dan melakukan pengukuran standar mutu.
- b. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Audit dan manajemen risiko melaksanakan aktivitas utama.
- c. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
- d. Membuat uraian tugas (job description) setiap pegawai di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- e. Menyusun jadwal kegiatan pemeriksaan periodik, objek dan materi pemeriksaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

15. MANAGER SOLUSI INFORMASI TEKNOLOGI

Tugas dan wewenangnya :

- a. Mengelola pemenuhan kebutuhan UPT terkait dengan layanan IT (demind management).
- b. Mengelola tingkat layanan IT (Services level management)
- c. Mengelola ketersediaan layanan IT (availability management)
- d. Mengelola kesinambungan layanan IT (services continuity management).
- e. Mengelola pencatatan konfigurasi system layanan TI serta tata cara perubahan konfigurasi yang diperlukan (Configurastion management).
- f. Mengelola proses pengumpulan, menganalisis, menyimpan, dan berbagi ilmu pengetahuan di UPT (Knowledge management).

16. MANAGER TEKNOLOGI & SARANA

Tugas dan wewenangnya :

- a. Mengelola Peralatan, suku cadang KBM R4 (administrasi, pengawasan, permintaan dan pengiriman)
- b. Melayani permintaan BBM kendaraan operasional kantor
- c. Membuat laporan-laporan baik bulanan, triwulanan, semester dan akhir tahun
- d. Mengerjakan SIM ASSET
- e. Mengelola formulir-formulir (RS, Giro, Tabungan)
- f. Mengelola barang-barang cetak biasa/berharga.
- g. Mempersiapkan sarana untuk kepentingan rapat, upacara atau acara Kantor lainnya

2.7 Macam – Macam Produk Kantor Pos

Surat dan Paket :

1) POS EXPRES

merupakan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

Keunggulan:

1. Layanan premium yang tersedia di semua Kantorpos seluruh Indonesia
2. Waktu tempuh kiriman maksimal sehari sampai sejak barang diposkan
3. Jejak lacak status kiriman melalui : **www.posindonesia.co.id** atau **HaloPOS**

161

2) PAKET POS BIASA

adalah layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui Paketpos Biasa menjangkau seluruh pelosok Indonesia.

Keunggulan :

1. Jaringan nasional hingga ke seluruh wilayah Indonesia
2. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan
3. Memiliki tarif ekonomis
4. Jejak lacak status kiriman melalui: **www.posindonesia.co.id** atau **HaloPOS**

161.

4) Pos Kilat Khusus

merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

Keunggulan :

1. Layanan tersedia di semua Kantorpos seluruh Indonesia
2. Jaringan terluas ke seluruh Indonesia
3. Tarif lebih hemat dan kompetitif
4. Jaminan kehilangan/kerusakan kiriman diberikan ganti rugi
5. Jejak lacak status kiriman melalui : **www.posindonesia.co.id** atau **HaloPOS 161**
6. Fasilitas jemput kiriman untuk pelanggan khusus

5) Express Mail Service (EMS)

Layanan pengiriman surat atau barang dengan standar waktu penyampaian maksimum H+5 dalam jaringan internasional terbatas.

Keunggulan :

1. Dijamin penyerahan kiriman EMS ke alamat tujuan, maksimal 3-5 hari (tidak termasuk waktu pemeriksaan *Customs* / Beacukai).
2. Tarif kompetitif berdasarkan tingkat berat dan negara tujuan, dalam mata uang US Dollar.(Informasi tarif EMS).
3. Jaminan ganti rugi bila terjadi keterlambatan penyampaian, kiriman hilang atau rusak, sesuai ketentuan Universal Postal Union (Lembaga Pos Dunia).
4. PT Pos Indonesia memberikan kemudahan jejak lacak untuk mengetahui status kiriman.

Didalam pemberian kompensasi dan pengembangan karier di Kantor Pos Semarang 50000 merupakan tugas umum dari SDM dimana bagian Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peranan dan tugas pokok yaitu antara lain :

- a. Membuat Daftar Gaji Karyawan dan Tunjangan Representatif
Dimana bagian SDM mempunyai tugas dalam membuat daftar gaji karyawan dan tunjangan tunjangan apa saja yang akan diberikan kepada karyawan.
- b. Mengusulkan dan membuat pembayaran Uang Masa Karya
Bagian SDM melakukan pembayaran dimana setiap karyawan berhak untuk mendapatkan kompensasi selama mereka bekerja hingga nantinya berhenti atau pension dari pekerjaannya
- c. Verifikasi dan mengirimkan naskah potongan gaji
- d. Mengadministrasikan naskah-naskah potongan gaji
- e. Menyetorkan potongan gaji ke pihak lain atau Bank
- f. Menyusun dan mengarsipkan naskah Daftar Gaji Dan Tunjangan

Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kantor Pos Semarang 50000 merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Dimana Kantor Pos Semarang 50000 memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak sejumlah 139 karyawan.