

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

### **PT POS INDONESIA**

#### **2.1 Sejarah Perposan Indonesia**

Pos pertama ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 1746, tahun 1602 pada saat VOC menguasai bumi nusantara ini. Pada saat itu, perhubungan pos hanya dilakukan di kota-kota tertentu yang berada di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Surat-surat atau paket-paket pos hanya diletakkan di Stadsherbrg atau Gedung Penginapan Kota sehingga orang-orang harus selalu mengecek apakah ada surat atau paket untuknya di dalam gedung itu. Untuk meningkatkan keamanan surat-surat dan paket-paket pos tersebut, Gubernur Jenderal G. W. Baron Van Imhoff mendirikan kantor pos pertama di Indonesia yang terletak di Batavia (Jakarta).

Arus perkembangan teknologi telepon dan telegraf yang masuk ke Indonesia pun mengubah sistem pelayanan pos di Indonesia. Pada tahun 1906, pos di Indonesia pun akhirnya berubah menjadi Posts Telegraafend Telefoon Dienst atau Jawatan Pos, Telegraf, dan Telepon (PTT). Layanan pos yang awalnya berpusat di Welrevender (Gambir) juga berpindah ke Dinas Pekerjaan Umum atau Burgerlijke Openbare Werker (BOW) di Bandung pada tahun 1923. Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, Jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang. Angkatan Muda PTT (AMPTT) mengambil alih kekuasaan Jawatan PTT tersebut dan kemudian secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut terjadi pada tanggal 27 September 1945. Hari itu pun diperingati sebagai Hari Bakti PTT atau Hari Bakti Parpostel.

Pada tahun 1961, Pos Indonesia resmi mejadi perusahaan negara berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 240 Tahun 1961. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa Jawatan PTT itu kemudian berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Setelah menjadi perusahaan negara, Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) mengalami pemecahan menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Hal ini bertujuan untuk mencapai

perkembangan yang lebih luas lagi dari masing-masing badan usaha milik negara (BUMN) ini. Pemecahan PN Postel menjadi PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi ini memiliki legalitas hukum melalui Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1965 dan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1965. Kemudian Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1978 dikeluarkan untuk mengubah lagi bentuk badan usaha dari pelayanan pos di Indonesia ini (melalui PN Pos dan Giro). Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut, Perusahaan Negara Pos dan Giro berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro (Perum Pos dan Giro). *Sumber : <http://posindonesia.ac.id>*

## **2.2 Visi, Misi dan Logo Kantor Pos Indonesia**

### **2.2.1 Visi**

Menjadikan perusahaan pos terpercaya

### **2.2.2 Misi**

- Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang 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 kepada seluruh pemangku kepentingan.

### **2.2.3 Kredo**

Terus bergerak maju (*move on*)

*Move on* dijabarkan dalam :

- *Vision* : *To be trusted postal services company.*
- *Action* : *Operatioanal effectiveness, cost effeciency, overwhelming challenge, and increase revenue.*
- *Passion* : *Champion postal Company in the region*
- *Collaboration* : *Merger and aquisition*

## 2.2.4 Logo

PT Pos Indonesia memiliki logo yang mencerminkan hal-hal yang baru yang berubah dari tubuh PT Pos Indonesia. PT Pos Indonesia diharapkan bisa menguasai (memimpin) usaha perposan di dunia internasional. PT Pos Indonesia mengalami beberapa kali perubahan antara lain :

### 2.2.4.1 Logo PN Postel

Gambar 2.1

*Logo PN Postel (1956-1965)*



Sumber : <http://posindonesia.ac.id>

Berikut makna dari logo PN Postel

- a. *Banner* yang bertuliskan 'RI' dan 'POS & GIRO' menunjukkan identitas pemilik logo, yaitu Perum Pos dan Giro Republik Indonesia.
- b. Bentuk segilima yang mengelilingi merpati pos tersebut melambangkan Pancasila, ideologi Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang memiliki lima sila.
- c. Unsur padi dan kapas yang menjadi simbol dari sila kelima dari Pancasila mewakili tujuan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mencapai keadilan dan kesejahteraan sosial untuk seluruh masyarakat Indonesia
- d. merpati dan bola menunjukkan profesionalitas pos di dalam memberikan pelayanan berskala internasional

### 2.2.4.2 Logo Perum Pos dan Giro

Gambar 2.2

*Logo Perum Pos dan Giro (1965-1995)*



Sumber : <http://posindonesia.ac.id>

Berikut makna dari Logo Perum Pos dan Giro

- a. Burung sebagai simbol atau tanda yang mewakili merpati pos, konsep pengantaran surat jaman dahulu.
- b. Bola dunia, sebagai simbol dari perputaran dunia dan kekekalan merepresentasikan hal hubungan antar negara, internasional, global.
- c. Unsur padi kapas mewakili simbol keadilan sosial dari Pancasila, untuk kelompok tertentu padi melambangkan pangan dan kapas melambangkan sandang. Banner yang bertuliskan RI di atas segilima dan merupakan ujung dari unsur padi-kapas yang melingkari segi-lima, merupakan singkatan dari Republik Indonesia

### 2.2.4.3 Logo Pos Indonesia

Gambar 2.3

*Logo Pos Indonesia (1995-sekarang)*



Sumber : <http://posindonesia.ac.id>

Berikut makna dari Logo Pos Indonesia

- a. Simbol Burung Merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti/makna bahwa Perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan, dan terpercaya.
- b. Simbol Bola Dunia melambangkan peran Perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.
- c. Tipe tulisan “ POS INDONESIA” dengan huruf *Futura Extra Bold* memberikan cirri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.
- d. Warna Pos Orange mengandung arti/makna dinamis dan cepat.

### 2.3 Wilayah pelayanan Kerja PT Pos Indonesia

Pos Indonesia membagi wilayah kerja Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Divisi-divisi tersebut adalah sebagai berikut :

Gambar 2.4  
*Devisi Kantor Regional PT Pos Indonesia*

NO.	NAMA	ALAMAT	TELP	FAX	E-MAIL
1.	Kantor Regional <b>Imedan</b>	Jl. Prof. HM Yamin,SH No. 44 Kodepos 20231	061-4570053, 061-4149448	061-4551161	<a href="mailto:200kwil@posindonesia.co.id">200kwil@posindonesia.co.id</a>
2.	Kantor Regional <b>IIPadang</b>	Jl. Khatib Sulaiman Kodepos 25133	0751-40033	0751-7051532	<a href="mailto:250kwil@posindonesia.co.id">250kwil@posindonesia.co.id</a>
3.	Kantor Regional <b>IIIPalembang</b>	Jl. K.A. Rivai No. 63 Kodepos 30135	0711-313327, 0711-355800	0711-350228	<a href="mailto:300kwil@posindonesia.co.id">300kwil@posindonesia.co.id</a>
4.	Kantor Regional <b>IVJakarta</b>	Jl. Gedung Kesenian No. 2 Kodepos 10710	021-3860006, 021-3860007	021-3860004	<a href="mailto:100kwil@posindonesia.co.id">100kwil@posindonesia.co.id</a>
5.	Kantor Regional <b>Vbandung</b>	Jl. Pahlawan No. 87 Kodepos 40123	022-2503618	022-2509135	<a href="mailto:400kwil@posindonesia.co.id">400kwil@posindonesia.co.id</a>

NO.	NAMA	ALAMAT	TELP	FAX	E-MAIL
6.	Kantor Regional VISemarang	Jl. Sisinga Mangaraja 45  Kodepos 50253	024-8311559, 024-317039, 024-311560	024-8317013	<a href="mailto:500kwil@posindonesia.co.id">500kwil@posindonesia.co.id</a>
7.	Kantor Regional VIISurabaya	Jl. Krembangan Barat 75  Kodepos 60175	031-3520033, 031-3520034, 031-3520035	031-3529140	<a href="mailto:600kwil@posindonesia.co.id">600kwil@posindonesia.co.id</a>
8.	Kantor Regional VIIDenpasar	Jl. Kapt. Cok A Tresna  Kodepos 80234	0361-226581-85	0361-226584	<a href="mailto:800kwil@posindonesia.co.id">800kwil@posindonesia.co.id</a>
9.	Kantor Regional IXBanjarbaru	Jl. Basuki Rahmat 02  Kodepos 70711	0511-4772122	0511-772319	<a href="mailto:700kwil@posindonesia.co.id">700kwil@posindonesia.co.id</a>
10.	Kantor Regional Xmakasar	Jl. A.P. Pettarani  Kodepos 90222	0411-872848	0411-856045	<a href="mailto:900kwil@posindonesia.co.id">900kwil@posindonesia.co.id</a>
11.	Kantor Regional XIJayapura	Jl. Raya Sentani No. 1  Kodepos 99351	0967-584208	0967-584080	<a href="mailto:990kwil@posindonesia.co.id">990kwil@posindonesia.co.id</a>

Sumber : <http://posindonesia.ac.id>

## **2.4 Budaya Organisasi**

### **2.4.1 Integritas**

PT Pos Indonesia bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

### **2.4.2 Profesional**

PT Pos Indonesia memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

### **2.4.3 Keselamatan**

PT Pos Indonesia memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

### **2.4.4 Inovasi**

PT Pos Indonesia selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi investor.

## **2.5 Struktur Organisasi**

Kantor bagian PT Pos Indonesia Regional VI Semarang menggunakan bentuk struktur organisasi lini dan staff. Kepala Kantor sebagai pimpinan tertinggi dan memegang kendali penuh terhadap kinerja menejer di Kantor PT Pos Indonesia Regional VI Jawa Tengah DIY. Seorang Kepala Kantor dibantu oleh 11 manager bagian yaitu:

1. Manager Pelayanan, terdiri dari :
  - Manajer Pelayanan 1 *Mail & Parcel*
  - Manajer pelayanan 2
  - Manajer pelayanan 3
2. Manager Penjualan
3. Manager Sumber Daya Manusia
4. Manager Giro dan Penyaluran Dana
5. Manager Pemasaran dan Pengembangan Outlet/Agen Pos
6. Manejer Audit dan Resiko
7. Manejer Keuangan dan BPM
8. Manajer Unit Pelayanan Luar
9. Manejer SLPK
10. Manejer Solusi IT
11. Manejer Sarana

Setiap manager bertanggung jawab terhadap Kepala Kantor. Seorang manager dibantu oleh asisten manejer, pelaksana atau regu yang melaksanakan tugas sesuai instruksi manager. Berikut disajikan struktur organisasi PT Pos Indonesia Semarang :

## **2.6 Tugas Pokok dan Fungsi Masing-Masing Bagian**

### **2.6.1 Manager Pelayanan**

Bagian/Unit Kerja : Pelayanan Tipe B

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Melaksanakan implementasi standar layanan loket, termasuk di dalamnya keamanan loket, kenyamanan ruang layanan, dan kelancaran layanan loket.
- b. Membantu Manajer Layanan dalam melakukan pengelolaan layanan loket (meliputi jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrian).
- c. Melakukan otorisasi pemrosesan transaksi layanan atas ijin Manajer Pelayanan sesuai dengan kewenangannya.
- d. Mengelola aktivitas pelayanan pelanggan (*customer service*) meliputi: penanganan keluhan pelanggan (*customer care*), informasi pelanggan, solusi pelanggan, dan sarana informasi pelanggan.
- e. Mengkoordinir pelaksanaan survey pelanggan loket.
- f. Mengelola operasi layanan Giropos sesuai ketentuan.
- g. Memastikan kebenaran data dan aktivitas pengawasan (pemeriksaan segitiga, pencocokan kebenaran data transaksi keuangan, rekonsiliasi data) dilakukan sesuai ketentuan.
- h. Melakukan pengelolaan bisnis filateli di Kantor Pos.

### **2.6.2 Manager Solusi IT**

Bagian/Unit Kerja : Operasi dan Solusi Teknologi

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Mengawasi pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan perangkat teknologi meliputi hardware, software, aplikasi, jaringan, serta mekanisasi dan otomatisasi.
- b. Mengawasi dan Mengevaluasi Penanganan Gangguan sistem TI

- c. Mengawasi Pelaksanaan instalasi/*update/upgrade* perangkat teknologi.
- d. Mengkoordinir dan mengatus proses pelaksanaan pekerjaan di Bagian TI di Kantor Pos.
- e. Mengelolah pemenuhan kebutuhan UPT terkait dengan layanan TI (*Demand Management*).
- f. Mengelola tingkatan layanan TI (*ServiceLevelManagement*)
- g. Mengelola ketersediaan layanan TI (*AvaibilityManagement*)
- h. Mengelola kesinambungan layanan TI (*ServiceContinuityManagement*)
- i. Mengelola pencatatan konfigurasi system layanan TI serta tata cara perubahan konfigurasi yang diperlukan (*ConfigurationManagement*)
- j. Mengelola proses pengumpulan, menganalisis, menyimpan dan berbagi ilmu pengetahuan di UPT (*KnowledgeManagement*)
- k. Mengelola Fungsi Layanan untuk penerimaan laporan insiden, gangguan, keluhan dan permintaan layanan TI (*ServiceDesk/Helpdesk*)
- l. Mengelola proses yang memonitor seluruh kejadian agar operasi berjalan normal dan juga mendeteksi dan mengaskalisasi kondisi (*Eventmanagement*)
- m. Mengelola insiden layanan TI yang berupa penerimaan laporan insiden, penanganan insiden, eskalasi dan pelaporan insiden layanan TI (*IncidentManagement*)
- n. Mengelola permasalahan layanan TI yang berupa identifikasi masalah dari mulai laporan insiden, penyelesaian masalah, eskalasi permasalahan dan pelaporan permasalahan layanan TI (*Problemmanagement*)
- o. Mengelola pemenuhan permintaan layanan TI (*Request Fulifilment*)
- p. Mengelola proses pemberian akses kepada pengguna yang berwenang untuk mengakses layanan TI (*Access management*)
- q. Memonitor performansi dan kapasitas perangkat teknologi

- r. Menganalisa penyajian dan pengolahan data dan informasi yang dibutuhkan unit kerja
- s. Mencatat Versi Aplikasi, menyimpan *installer/Patch* dan mendistribusikan aplikasi yang beroperasi (realese and Deploy Management)
- t. Mengelola sumberdaya dibagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- u. Melakukan *coaching* dan *counseling* terhadap karyawan di lingkungan kerjanya
- v. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait

### **2.6.3 Manajer Keuangan dan BPM**

Bagian/Unit Kerja : Keuangan

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja
- c. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian keuangan dan BPM di Kantor Pos
- d. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan dan BPM sesuai dengan ketentuan perusahaan
- e. Melaksanakan fungsi *treasury* dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir
- f. Melakukan pencocokan pencatatan transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya
- g. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan kebenaran transaksi biaya, kwitansi, surat perintah bayar berserta kelengkapan sedemikain rupa

sehingga akurat dan dapat dipertanggung jawabkan serta mengadminitrasikan naskah dan arsipnya dengan baik dan aman

- h. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku analisis kas
- i. Mengatur *cash flow* di Kantor Pos dalam tanggung jawabnya untuk pemenuhan kebutuhan kas di unit kerja untuk operasional perusahaan, dan penahanan uang kas serta transfer uang ke rekening perusahaan sesuai dengan ketentuan pagu kas yang ditetapkan perusahaan
- j. Melakukan pengawasan terhadap uang kas yang ditahan KPC dan berkoordinasi dengan bagian Pengawasan Pelayanan Luar
- k. Mengelola persediaan benda pos, prangko, filateli, benda meterai dan benda pihak ketiga lainnya meliputi pencocokan penerimaan BPM, pencatatan pada buku persediaan BPM, tertib administrasi pertanggung jawaban BPM
- l. Melakukan pemenuhan permintaan BPM, Filateli, Konsinyiasi untuk penjualan di loket, KPC dan titik layanan lainnya yang telah ditentukan perusahaan
- m. Membuat perhitungan kebutuhan BPM untuk keperluan penjualan di Kantor Pos
- n. Membuat laporan terkait dengan pengelolaan keuangan dan BPM, serta mengirimkannya kepada kantor regional dan kantor pusat sesuai dengan ketentuan perusahaan
- o. Menyiapkan dan menyerahkan kantung uang remis kepada manajer proses dan transportasi dengan buku serah
- p. Mencatat pelunasan piutang pendapatan
- q. Menerima kantung uang remis dengan buku serah dan mencocokkan jumlahnya dengan daftar N1
- r. Menyimpan uang kas, cek surat berharga lainnya, BPM dan dokumen sumber lainnya ditempat yang aman

- s. Melakukan pengawasan proses pembayaran pensiun, kredit pensiun, pertanggung jawaban keuangan, pelaporan dan tertib administrasinya serta pemeriksaan sisa uang pensiun sesuai dengan ketentuan perusahaan
- t. Melaksanakan pengelolaan pajak perusahaan
- u. Menggunakan aplikasi system informasi (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan keuangan dan BPM
- v. Melakukan bimbingan kepada karyawan dilingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugasnya
- w. Melaksanakan pengisian system manajemen kinerja individu
- x. Membuat dan menyampaikan laporan dibagannya kepada atasan dan unit kerja terkait

#### **2.6.4 Manajer Penjualan**

Bagian/Unit Kerja : Penjualan

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. *Briefing* Pagi dan *coaching* Staff penjualan.
- b. Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di kantor pos serta membuat dan *update* data analisis daerah operasi.
- c. Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankan pelanggan serta memelihara pelanggan.
- d. Menyusun target pendapatan penjualan dan mengalokasikan target penjualan untuk *account executive* di kantor pos.
- e. Melakukan dan membangun komunikasi secara intensif kepada pelanggan.
- f. Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaannya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan.

- g. Melaksanakan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan, dan prospecting calon pelanggan baru.
- h. Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan surat dan paket serta jasa keuangan terhadap target yang ditetapkan.
- i. Bersama Manager Pengawasan Unit Pelayanan Luar menganalisa, mengevaluasi dan melakukan permintaan penambahan kapasitas layanan seperti Kantor Pos, Kantor pos Cabang, loket ekstensi MPS/PKD, CPM dan titik layanan lainnya kepada Manager Teknologi dan Sarana.
- j. Melaksanakan dan mengendalikan aplikasi safores.
- k. Melaksanakan dan mengendalikan tertib administrasi piutang, penagihan piutang dan penyelesaian piutang pendapatan serta rekonsiliasi dengan bagian Akuntansi.
- l. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh *account executive* di kantor pos.
- m. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas.
- n. Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja penjualan secara periodic.
- o. Melaksanakan pengisian system management kinerja individu (SMKI).
- p. Membuat laporan periodic sesuai laporan yang di tetapkan serta laporan-laporan penjualan lainnya termasuk laporan piutang pendapatan ke regional.

### 2.6.5 Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet

Bagian/Unit Kerja : Pemasaran dan Pengembangan Outlet

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja bagiannya.
- b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan pemasaran dan pengembangan outlet sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Perusahaan.
- d. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan dalam lingkup tanggungjawab nya.
- e. Berkoordinasi dengan Manajer Pelayanan dan *Customer Service* dalam merespon dan menindaklanjuti setiap permohonan pembukaan Agenpos baru.
- f. Berkoordinasi dengan *Main Agent* untuk menjamin terlaksananya layanan jasa keuangan dan MLO di agenpos.
- g. memeriksa persyaratan pembukaan dan penutupan outlet baru, melakukan survei lokasi dan evaluasi untuk menentukan kelayakan pembukaan dan penutupan outlet serta pelaporannya.
- h. Membuat draft surat izin operasi agenpos baru untuk ditandatangani oleh Kepala Kantor dan melaporkannya kepada Kepala Regional.
- i. Berkoordinasi dengan bagian terkait untuk menjamin terlaksananya instalasi layanan agenpos, pelaksanaan pelatihan pengelolaan agenpos serta pelaksanaan *pick up* kiriman agen pos.
- j. Melakukan pembinaan usaha dengan melakukan kunjungan motivasi, dialog dan *up date* informasi serta meneruskan media informasi/ promosi ke agenpos dan outlet lainnya.

- k. Merancang dan melakukan kegiatan pemasaran dan promosi lainnya tentang outlet, agenpos serta mengelola/ membuat laporan kinerja sesuai kebutuhan perusahaan.
- l. Membantu Kepala Kantor dalam melakukan dan mengawasi proses standarisasi, pengendalian / pengawasan tampilan fisik outlet agenpos dan evaluasi terhadap *performance* / tampilan outlet
- m. Mengelola sumber daya untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- n. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas
- o. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu ( SMKI)
- p. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait.
- q. Mengawasi transaksi agenpos *Postshop*
- r. Membuat Laporan dan tagihan *sharing fee Postshop* setiap bulan.
- s. Membuat Laporan Evaluasi standar loket pelayanan.
- t. Membuat laporan survei kepuasan pelanggan

### **2.6.6 Manajer Unit Pelayanan Luar**

Bagian/Unit Kerja : U P L

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi :

- 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.

- e. Melakukan perhitungan kebutuhan uang kas yang ditahan untuk likuiditas di kpc, memenuhi permintaan BPM, benda pihak ketiga dan register berharga lainnya.
- f. Melakukan pemeriksaan saldo uang kas, uang yang ditahan dan sisa persediaan BPM dengan menggunakan C3/ C6.
- g. Menyimpang dan mengarsipkan dengan tertib serta teratur pertinggal resi, register, naskah berharga lainnya di tempat yang aman.
- h. Mencatat data produksi, pendapatan dan pengeluaran unit bawahan serta membuat laporan yang dibutuhkan..
- i. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerja unit terkait.
- j. Membuat dan menyampaikan laporan kepada atasan (Kakp / Wkp)

### **2.6.7 Manager Sarana**

Bagian/Unit Kerja : SDM, Teknologi dan Sarana

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran bagiannya.
- b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan Sdm, Teknologi dan Sarana sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Perusahaan.
- d. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan Sdm yang meliputi : pembuatan gaji karyawan, dan pensiunan karyawan, rotasi karyawan, kenaikan gaji/grade, pelatihan, hukuman disiplin, penghargaan, cuti karyawan, pengisian SMKI

karyawan, pengisian pajak karyawan, dll terkait dengan kepegawaian serta pengelolaan administrasi kepegawaian karyawan sesuai dengan SOP yang berlaku.

- e. Melakukan pengawasan daftar hadir karyawan dan menyusun jadwal dinas hari libur karyawan.
- f. Mengelola penyelesaian piutang pegawai.
- g. Mengatur tata kelola dan administrasi surat menyurat dan melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan umum lainnya untuk mendukung operasional.
- h. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan terkait SDM, Teknologi dan Sarana serta melakukan pencocokan naskah/dokumen pembayaran dengan pembukuan akuntansi.
- i. Mengkoordinir dan mengatur proses pelaksanaan pekerjaan pengelolaan Sdm, Teknologi dan Sarana.
- j. Melakukan pengisian SMKI
- k. Menggunakan Aplikasi SIM yang ditetapkan oleh Perusahaan untuk pengelolaan SDM (alat SIM SDM dan SIM TKK), Teknologi dan Sarana (TIA) serta mengelola sumber daya di bagiannya serta melakukan *coaching* dan *counseling* terhadap karyawan di lingkungannya.
- l. Membuat laporan terkait pengelolaan SDM, Teknologi dan Sarana serta mengirimkannya ke Regional dan Kantor Pusat.

### **2.6.8 Manager Sumber Daya Manusia**

Bagian/Unit Kerja : Sumber Daya Manusia

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Menyusun dan merencanakan program kerja di bagiannya.

- b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Mengkoordinir dan mengatur proses pelaksanaan pekerjaan di bagian SDM.
- d. Berkoordinasi dengan supervisor lain berkaitan dengan SDM.
- e. Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir karyawan.
- f. Mengelola Penyelesaian Piutang Pegawai
- g. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan terkait dengan Sumber Daya Manusia dan melakukan pencocokan naskah/dokumen pembayaran dengan pembukuan akuntansi.
- h. Melaksanakan pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI).
- i. Membuat Laporan Tahunan PPH Psl 21 (SPT) Karyawan kepada Kantor Pelayanan Pajak.
- j. Melakukan *Cleansing* data SDM di aplikasi SIM SDM.
- k. Melakukan *coaching* dan *counseling* terhadap karyawan di lingkungan kerjanya.
- l. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait.
- m. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan Kepala Kantor.

### **2.6.9 Manager SPLK**

Bagian/Unit Kerja : Pelayanan / SPLK

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Menetapkan implementasi standar layanan loket, termasuk di dalamnya keamanan entry kiriman Korporat, kenyamanan ruang layanan, dan kelancaran layanan entry kiriman Korporat.

- b. Melakukan pengelolaan layanan loket Korporat (meliputi jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem entry-an).
- c. Melakukan otorisasi pemrosesan transaksi layanan sesuai dengan kewenangannya.
- d. Mengelola aktivitas pelayanan pelanggan (*customer service*) meliputi: penanganan keluhan pelanggan (*customer care*), informasi pelanggan, solusi pelanggan, dan sarana informasi pelanggan.
- e. Mengkoordinir pelaksanaan survey pelanggan Korporat.
- f. Memastikan proses penyelesaian surat dan paket sesuai ketentuan.
- g. Mengkoordinasikan updating Mitra Pelanggan baru/lama dengan Bagian Penjualan.
- h. Mengkoordinasikan pola dan sistem penjemputan kiriman Korporat Mitra dengan pihak MPC Semarang.
- i. Mengkoordinasikan pola dan sistem penerusan kiriman Korporat hasil entry-an dengan pihak MPC Semarang.
- j. Mengkoordinasikan pola kiriman Retur dengan pihak MPC Semarang.
- k. Memastikan kebenaran data dan aktivitas pengawasan (pemeriksaan segitiga, pencocokan kebenaran data transaksi keuangan, rekonsiliasi data) dilakukan sesuai ketentuan.

#### **2.6.10 Manager Giro dan Penyaluran Dana**

Bagian/Unit Kerja : Giro dan Penyaluran Dana

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi:

- a. Membuat uraian tugas (*job description*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan diloket ( Giro-FD-Terpadu-Pensiun Taspen/Asabri ) sesuai SOP yang telah ditetapkan untuk

menjamin kelancaran operasional dan pelayanan diloket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran Perusahaan.

- c. Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening giro pos dengan aplikasi giropos *online*, proses penarikan kembali rekening giro pos, dan pembayaran cek pos serta melakukan proses pemindahbukuan dengan buku rekening giro pos, dan bilyet giro pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan.
- d. Melakukan verifikasi data transaksi keuangan proses penyaluran dana, pertanggung jawaban keuangannya, pelaporan, dan tertib administrasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setoran giropos, pembayaran cek pos, penyaluran dana, serta memastikan kebenaran data tersebut.
- e. Mencocokkan kebenaran data transaksi keuangan antara neraca loket dan dokumen sumbernya.
- f. Melakukan rekonsiliasi dengan bagian Keuangan dan bagian Akuntansi tentang data transaksi keuangan setoran giro pos, pembayaran cek pos, dan penyaluran dana, serta membuat Berita Acara pencocokkan transaksi antara Web dengan pencatatan di Akuntansi.
- g. Memonitor dan mengatur tertib pelaksanaan pelayanan diloket meliputi antrian diloket, kelancaran dan kenyamanan diloket, kepuasan pelayanan di loket.
- h. Melakukan pemeriksaan dan pencocokkan saldo hutang giropos dengan pembukuan akuntansi.
- i. Mengawasi penggunaan password untuk operasional layanan di loket, dan mengendalikan serta memelihara *password* seluruh aplikasi Manajer Giro & Penyaluran Dana sesuai peraturan yang berlaku.