

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru

PT. Pos Indonesia (Persero) didirikan pada masa perang kemerdekaan Republik Indonesia. Kantor pos pertama didirikan di Jakarta oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surau-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor diluar jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah berperan dan berfungsi pelayanan kepada publik. Pada saat itu didirikan dengan bergabungnya telegraf, sehingga dinamakan Kantor Pos dan Telegraf pembantu. Sesudah masa pemulihan (penyerahan kedaulatan) pada tahun 1950 statusnya diubah menjadi Kantor Pos kelas III dan kelas I. Pada tanggal 27 Maret 1966 dengan keputusan presiden No. 63 Tahun 1966 dilakukan penyempurnaan atas Kabinet Dwikora yang telah disempurnakan, sehingga Menteri Pos dan Telekomunikasi yang dikepalai diubah statusnya menjadi Departemen Pos dan Telekomunikasi yang dikepalai oleh Dupati Menteri dan didalam lingkungan Kementerian Perhubungan yang dipimpin oleh seorang Menteri Perhubungan.

Kemudian dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas usaha penyelenggaraan jasa pos dan giro, diutamakan agar BUMN Pos dapat secara optimal menjalankan perannya sebagai salah satu pokok perekonomian nasional dengan PP No. 5 Tahun 1955, tanggal 27 february 1995 Perum Pos dan Giro disesuaikan statusnya menjadi perusahaan perseroan, dengan nama PT. Pos



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia (Persero) dan secara resmi telah terdaftar dengan akte notaris Suthipto, SH Jakarta No. 117/1995 tanggal 20 Juni 1995.

Setelah kantor pos di Jakarta 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.

Perubahan Status Pos Indonesia

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari kantor PTT (Pos, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin seorang kepala kantor ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga 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 kemudian ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro 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).

Pos Indonesia Masa Kini

Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang

menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3700 Kantor Pos *Online*, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk memperoleh proses kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Visi, Misi dan Motto PT. Pos Indonesia (Persero)

Visi : Menjadi raksasa logistik pos dari timur

Misi :

1. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara
2. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan
3. Menjadi pilihan yang terbaik bagi para pelanggan
4. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham.

4.2 Tugas Pokok Dan Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero)

1. Kepala Kantor Pos
 - a. Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan RKA kantor pos.
 - b. Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya kantor pos cabang serta unit pelayanan lainnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan program pemasaran guna mendukung pencapaian kinerja pendapatan serta melakukan evaluasi.
 - d. Mengajukan usulan pengembangan kapasitas kantor pos dan kantor pos cabang yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
 - e. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program kemitraan dan bina lingkungan.
 - f. Evaluasi pencapaian target pendapatan laba kantor pos cabang.
2. Kepala Unit Operasional Kantor Pos
- a. Mengendalikan kelancaran jaringan virtual dan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pelayanan surat dan paket pos, pospay, remiten service loket dan kantor cabang, loket ekstensi serta pengendalian penerimaan uang dan pendapatan dipertanggungjawabkan sesuai dengan kode rekening masing-masing.
 - b. Mengendalikan Collecting, Processing, Distribusi, Transportasi, serta antaran kiriman surat pos dan paket pos baik domestik maupun internasional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - c. Melakukan pengawasan pengelolaan operasional dan pelayanan dalam lingkup tanggung jawabnya.
 - d. Mewakili kepala kantor untuk kegiatan eksternal.
 - e. Membuat dan menyampaikan laporan kerjanya kepada kepala kantor pos dan bagian terkait.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Manajer Pelayanan Jasa Surat Pos dan Pos Express
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Memelihara administrasi dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan dibagiannya.
4. Manajer Paket Pos
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan dibagiannya.
 - d. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya terhadap atasan dan unit terkait.
5. Manajer Pelayanan Jasa Keuangan
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran kerja dibidangnya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Melakukan pengawasan kegiatan pelayanan dibagiannya.
 - d. Melakukan coaching dan konseling kepada karyawan dibagiannya.
6. Manajer Giro dan Penyaluran Dana
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan proses pembukuan dan penutupan rekening giro pos dengan aplikasi giro pos online dengan SOP yang ditetapkan perusahaan.
- d. Melakukan proses pemindahan bukuan dengan buku rekening giro pos.

7. Manajer Sentra Layanan Pelanggan Korporat

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Memeriksa dan mengendalikan pelaksanaan pengerjaan pengelolaan operasional serta layanan pelanggan korporat sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.
- d. Memeriksa kecocokan kebenaran data produksi kiriman korporat yang diposkan dengan daftar pengantar atau neraca.

8. Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

- a. Menyusun program kerja dan anggran biaya dibagiannya.
- b. Menyusun target pendapatan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya dan kantor pos cabang.
- c. Menyusun data base pelanggan korporat dan target pelanggan sasaran pemasaran.
- d. Menyusun kegiatan pemasaran terhadap target sasaran pemasaran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

9. Manajer Proses dan Distribusi

- a. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pengerjaan pengelolaan operasional tutup pos dan distribusi kantung pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

10. Manajer Antaran

- a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses buka kantong terima, pendistribusiannya kepada Mandor Sortir untuk antaran kota dan penyerahan kiriman untuk antaran Kantor pos Cabang dan Kantor lainnya kepada bagian Puri Kirim sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan.
- b. Melaksanakan dan mengawasi proses pra-antar, antaran dan paska antaran kiriman surat pos, paket pos domestik dan internasional serta pengadministrasian Resi atau BT kiriman berhasil antar untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

11. Manajer Sumber Daya Manusia

Mengelola manajemen sumber daya manusia dan administrasi perkantoran untuk memberikan dukungan agar pencapaian tujuan bisnis di Kantor Pos Pekanbaru dapat dilaksanakan secara produktif dan sinergis, dan manajer sumber daya manusia juga mempunyai fungsi sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Penataan Wilayah antar dan pemerataan jumlah surat yang dibawa oleh masing-masing pengantar.
- b. Menertibkan jam masuk dan jam pulang masing-masing pengantar sesuai dengan jam kerja minimal setiap harinya.
- c. Meminimalkan jumlah kiriman gagal antar sesuai dengan batas toleransi yang diperkenankan yaitu 5% dari jumlah kiriman yang diantra.
- d. Meminimalkan kiriman gagal antar akibat dari kesalahan penyortiran.
- e. Pengantaran dengan sistem FIFO (First in First Out).
- f. Memperluas Wilayah antaran kiriman Pos Express.
- g. Mengalihkan antaran EMS Dokumen dari pengantar terpadu kepada Satgas antaran Pos Express.
- h. Menetapkan dan menugaskan Satgas antaran Pos Express dan EMS merangkap sebaagi Mandor sortir, DO dan update status kiriman PE dan EMS yang bertalian.

12. Manajer Akuntansi

- a. Memeriksa semua transaksi yang terjadi dibagian pelayanan meliputi Bisnis Komunikasi dan Keuangan, untuk bagian UPL meliputi Kp Cabang, PKK, LE dan Agen pos.
- b. Memastikan password dimasing-masing PC tidak diketahui oleh pegawai yang tidak berhak.
- c. Menyimpan naskah-naskah rahasia milik perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Memastikan naskah-naskah rahasia sudah tersimpan aman dan tidak mudah dijangkau oleh pegawai yang tidak berhak.
- e. Realtime SPK.
- f. Membuat dan mencentak TOOL untuk diberikan kepada Kkp.
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh Kepala Kantor.

13. Manajer Keuangan dan BPM

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.
- b. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian keuangan.
- c. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir didalam buku kas.
- d. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan pengelolaan keuangan dan BPM.

14. Manajer Sarana dan Teknologi

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian sarana dan teknologi di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya.
- c. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan sarana dan teknologi.
- d. Melaksanakan pengolahan data produksi dan keuangan dengan aplikasi sistem informasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Manajer Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Daerah

- a. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan operasional program.
- b. Melakukan uji kelayakan terhadap calon mitra binaan yang akan diberikan pinjaman dana kemitraan.
- c. Melaksanakan pencatatan kegiatan keuangan dan operasional.
- d. Mengevaluasi perkembangan usaha mitra binaan.

16. Manajer Pengawasan Pelayanan Luar dan Agen Pos

- a. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian pengawasan pelayanan luar dan agen pos di UPT dalam lingkungan tanggung jawabnya.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

17. Manajer Audit dan Mutu

- a. Menyusun dan melaksanakan program dibidangnya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Melakukan pemeriksaan khusus dalam hal adanya indikasi kecurangan.
- d. Mengelola sumber daya dibagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

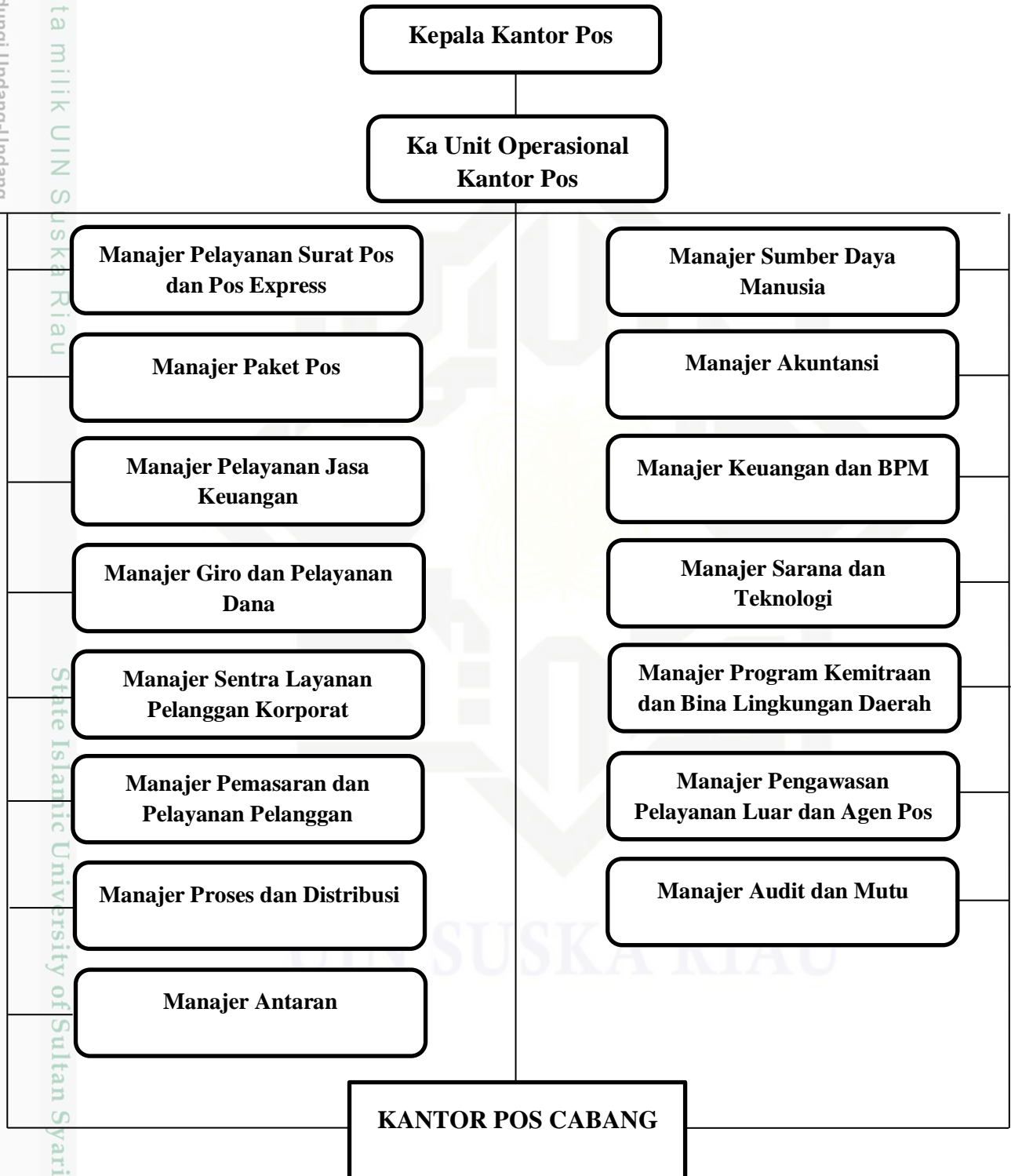
- e. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit terkait.

18. Kantor Pos Cabang

- a. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan dikantor pos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku diperusahaan.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d. Menyimpan barang cetak berharga, uang tunai, naskah-naskah berharga ditempat berharga.
- e. Mencatat data produksi yang diterima dan diantar untuk data statistik.

4.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)

STRUKTUR ORGANISASI



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.