

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ} 14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur timur dan $0^{\circ} 25'$ – $0^{\circ} 45'$ Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 (7 September 1987) daerah Kota Pekanbaru di perluas dari $62,96 \text{ km}^2$ menjadi $446,50 \text{ km}^2$, terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan. Namun dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh Badan Pertanahan Nasional Tingkat I Riau, maka ditetapkan luas kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Secara umum kota pekanbaru berbatasan dengan daerah-daerah berikut :

1. Sebelah utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

4.2 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang berdiri sejak masa pemerintahan belanda. Kantor pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW. Baron pada tanggal 26 Agustus 1746. Kemudian pada tahun 1864 dinas pos sebagai

jawatan, berada dibawah pengawasan *Directur Producten en Civile Magajizen*. Tahun 1875 Dinas Pos disatukan dengan Dinas Telegraf dan disebut *Pos en telegrafdienst*. Sejak tahun 1884 jawatan telephon disatukan sehingga mulai tahun 1906 disebut dengan "*Pos Telegraf en telefondienst*" (PTT).

PT. Pos Indonesia bermula mempunyai sebutan nama yaitu jawatan PTT Republik Indonesia, yang berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dari pemerintahan militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT dan tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahun sebagai Hari bakti PTT dan kemudian menjadi Hari Bakti Parpostel.

Lalu Jawatan PPT mengalami perubahan status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.240 Tahun 1961, supaya memperoleh kebebasan didalam bergerak untuk yang lebih luas dalam mengembangkan suatu usaha. Kemudian pada tahun 1965 Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Ponsel) telah dipecah menjadi dua badan usaha yang berbeda yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan Perusahaan negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.29 Tahun 1965 dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 30 Tahun 1965.

Perusahaan Negara Pos dan Giro merupakan perusahaan badan hukum yang berhak melakukan usaha-usaha dalam laporan penyelenggaraan Pos dan Giro yang berkantor pusat di Bandung. Tujuan pendirian Perusahaan Negara Pos dan Giro adalah untuk turut serta membangun ekonomi nasional dengan mengutamakan kebutuhan rakyat dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur dan sepiritual.

Pada tahun 1978 status Perusahaan Negara Pos dan Giro telah diubah menjadi perusahaan Umum Pos dan Giro telah diubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro (Perum Pos dan Giro) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.9 Tahun 1978. Hal ini berhubungan dengan terjadinya perubahan-perubahan dalam iklim usaha, maka status sebagai Perusahaan Umum (Perum) telah disempurnakan khususnya yang menyangkut tata cara pembinaan dan pengawasan berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.24 tahun 1984.

PT.Pos Indonesia telah menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan dengan diperlukan penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis supaya mampu mengembangkan pelayanan jasa yang lebih baik. Kemudian pada tahun 1995 PT. Pos Indonesia telah mengalami perubahan status dari yang semula sebagai Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro berubah menjadi PT.Pos Indonesia (Persero) yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan

Pemerintah (PP) No.5 Tahun 1995 pada tanggal 5 Juni 1995 dan menyebar ke berbagai daerah termasuk di daerah kota Pekanbaru.

4.3 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu:

1. Visi

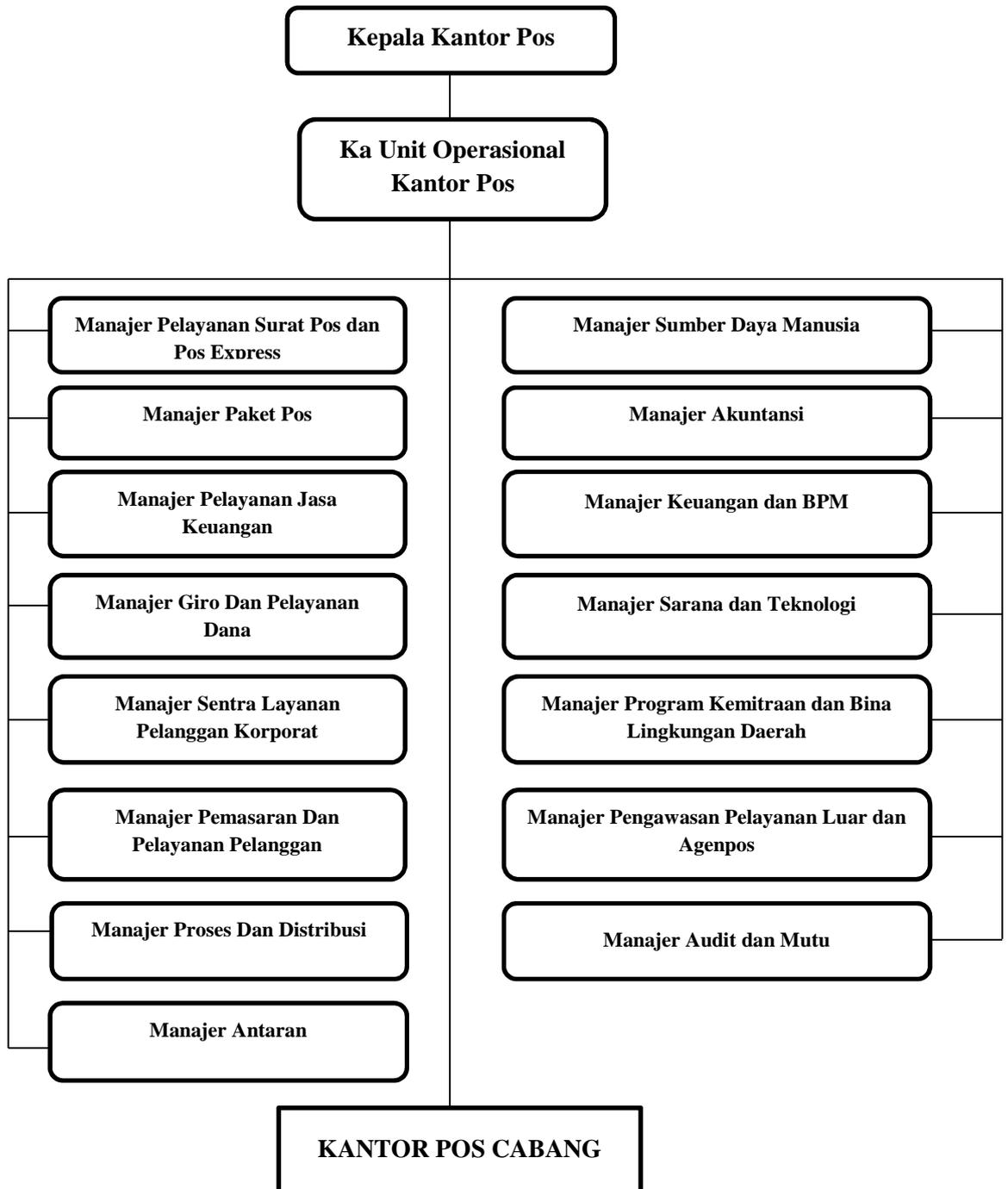
Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

2. Misi

Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu 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.

4.4 Struktur Organisasi Kantor Pos Pekanbaru

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Pos Tipe C Kantor Pos Pekanbaru 28000



4.5 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Adapun tugas pokok pada masing-masing Bagian pada Kantor Pos Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

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.
- 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 paketpos, pospay, remiten service diloket 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 Suratpos dan Paketpos 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.

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.
- c. Melakukan proses pembukuan dan penutupan rekening giro pos dengan aplikasi giro pos online dengan SOIP yang ditetapkan perusahaan.
- d. Melakukan proses pemindah 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 anggaran kerja 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.

9. Manajer Proses dan Distribusi

- a. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pengerjaan pengelolaan operasional tutup pos dan distribusi kantong 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 Kantorpos 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 Suratpos, Paketpos 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:

- a. Penataan Wilayah antar dan pemerataan jumlah Surat yang dibawa oleh masing-masing pengantar.
- b. Menertipkan 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 diantar.
- d. Meminimalkan Kiriman Gagal antar akibat dari kesalahan penyrtiran.
- 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 antara Pos Express dan EMS merangkap sebagai Mandor sortir, DO dan Update status kiriman PE dan EMS yang bertalian.

12 Manajer Akuntansi

- a. Memeriksa semua transaksi yang terjadi di bagian Pelayanan meliputi Bisnis Komunikasi dan Keuangan, untuk bagian UPL meliputi Kp Cabang, PKK , LE dan Agenpos.
- b. Memastikan password dimasing-masing PC tidak diketahui oleh pegawai yang tidak berhak.
- c. Menyimpan naskah-naskah rahasia milik perusahaan.
- d. Memastikan naskah-naskah rahasia sudah tersimpan aman dan tidak mudah dijangkau oleh pegawai yang tidak berhak.
- e. Realtime SPK.
- f. Membuat dan mencetak TOOL untuk diberikan kepada Kkp
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.

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 Agenpos

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

18. Kantor Pos Cabang

- a. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di kantor 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.