

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Gambaran Umum PT Pos Cibinong

##### Gambar 1.1 Logo Pos Indonesia

PT Pos Cibinong merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang logistik. PT Pos Cibinong mengurus beberapa antaran seperti pengantaran lokal dan juga antaran luar negeri. Di PT Pos Cibinong ada beberapa kiriman pos yang di lakukan seperti, pos instan, pos express, pos kilat khusus, pos jumbo ekonomi. Dari beberapa kiriman pos ini memiliki keunggulan nya masing masing, seperti pos instan digunakan jika ingin mengirim paket, ataupun dokumen. Ada pos express juga yang merupakan layanan premium yang berikan oleh pos dengan layanan yang cepat dan aman dan jangkauan nya yang luas, hal ini pun sama dengan pos kilat khusus yang membedakan hanya dari waktu sampai nya saja yang dimana pos express lebih cepat di banding dengan pos kilat khusus. Untuk pos jumbo ekonomi di khususkan untuk pengiriman yang besar dari 3 kg sampai 30 kg.

PT Pos Cibinong juga menyediakan antaran bersifat internasional, seperti EMS, PPLN, dan RLN. EMS adalah suatu layanan kiriman luar negeri dengan pengiriman yang cepat, hal ini sangat di butuhkan bagi seseorang jika ingin antaran barang dari luar negri tetapi menginginkan waktu yang singkat. Tetapi dengan layanan cepat ini seseorang membutuhkan biaya tambahan. Sedangkan PPLN hampir sama dengan EMS yang membedakan hanya lah kecepatan nya yang dimana EMS lebih cepat dibandingkan dengan PPLN. Sedangkan RLN merupakan layanan kiriman internasional yang hanya jika berat maksimal barang itu 2kg saja.

Dengan visi nya yaitu

Menjadi postal operator, penyedia jasa kurir, logistik dan keuangan paling kompetitif

Dengan misi nya yaitu

Bertindak efektif untuk mencapai peforma yang terbaik

Demi menjadi kantor pos yang selalu menjadi yang terbaik maka PT Pos Cibinong mengutamakan nilai-nilai utama yaitu AKHLAK.

- Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang di berikan
- Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan

- Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
- Kolaboratif : Membangun Kerjasama yang sinergis

Logo dari PT Pos Cibinong memiliki arti dan makna dari logo sesuai dengan keputusan Direksi Nomor 95/Dirut/1112 tanggal 1 November 2012, yaitu :

- 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
- Simbol Bola Dunia melambangkan peran Perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.
- Tipe tulisan “ POS INDONESIA” dengan huruf Futura Extra Bold memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.
- Warna Logo menggunakan warna korporat yaitu warna Pos Orange dan Abu-abu.
- Warna Pos Orange mengandung arti/makna dinamis dan cepat.
- Warna Abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

## 1.2 Sejarah Perusahaan

Kantor Pos 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 dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

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 giropos 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 4.800 Kantorpos, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar.

PT Pos Cibinong merupakan bagian dari cabang kantor pos yang berada di wilayah cibinong. PT Pos Cibinong sendiri menangani antaran dari beberapa daerah seperti, daerah Cileungsi, Citeureup, Gunung Putri, Bojong Gede, Jonggol, dan wilayah sendiri yaitu Cibinong. Di PT Pos Cibinong juga memiliki prioritas antaran barang pos yaitu lokal maupun internasional. Dari setiap kiriman ini PT Pos Cibinong memiliki pegawai yang bertugas sesuai dengan tanggung jawab nya masing-masing. Ada yang mengurus kedatangan barang, ada yang bertugas melalukan sortir barang, dan ada juga yang bertugas mengantarkan barang-barang tersebut ke tujuan. Untuk tiap antaran nya PT Pos Cibinong memiliki masing-masing satu orang mandor di tiap wilayah antaran.

### 1.3 Struktur Organisasi

Adapun stuktur organisasi dari POS DC Cibinong adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Stuktur Organisasi

Kepala Kantor Pos  
Bagian Operasi  
Manajer Operasi  
(Pagi)  
Manajer Operasi  
(Siang)  
Bagian Akuntansi  
dan PUPL  
Man. Penjualan dan

Pengembangan Outlet Man. Pelayanan

Bagian Keuangan

dan BPM

Bagian Dukungan

Umum Bagian M2K3L

Kepala Kantor Pos

Cabang

1.4 Jobdesk

Adapun jobdesk / tugas masing-masing dari struktur organisasi yang ada sebagai berikut :

Kepala Kantor Pos

Tugas :

- Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan RKA Kantorpos dan sasaran mutu operasi untuk diusulkan kepada regional.
- Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba kantor pos dan kantor pos Cabang.
- Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran, penjualan operasi, penagihan, pelayanan pelanggan, keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia dan sarana, aplikasi teknologi, dan kegiatan administrative serta mengendalikan dan menjamin pelunasan piutang pelanggan korporat, meraih dan memelihara pelanggan korporat untuk mendukung kinerja UPT sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- Mengajukan usulan pengembangan kapasitas Outlet yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada regional.
- Memastikan pelaksanaan seluruh ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan kantor pusat dan regional berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang ditetapkan.

Manajemen Penjualan dan Pengembangan Outlet

Tugas :

- Merencanakan, mengelola dan mengendalikan pembukaan, penutupan outlet dan merespon permohonan pembukaan outlet kemitraan baru.
- Melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan outlet untuk mencapai jumlah dan komposisi outlet yang ideal, efektif dan produktif sesuai ketentuan

yang ditetapkan perusahaan.

#### Manajemen Pelayanan

Tugas :

- Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (pospay, wesel pos dan jasa keuangan lainnya), postmart dan e-commerce serta penjualan prangko, benda pos, filateli dan meterai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, dan penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas Perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan
- Melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.
- Mengelola dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan penjualan surat, paket dan jasa keuangan.
- Mengelola, melaksanakan serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantorpos dan account executive.

#### Manajer Operasi (Pagi)

Tugas :

- Mengawasi proses antaran kiriman paket luar negeri dan dalam negeri di pagi hari.
- Bertanggung jawab dalam sistem operasi untuk perusahaan.
- Memberikan manfaat maksimal organisasi dengan biaya operasi yang seminimal mungkin.
- Mengawasi mandor dalam hal kedatangan pengiriman dan pengeluaran pengiriman di waktu pagi hari.

#### Manajer Operasi (Siang)

Tugas :

- Mengawasi pengiriman paket luar negeri dan dalam negeri di siang hari.
- Memastikan pengiriman paket sesuai dengan apa yang tercatat dalam pengiriman.

#### Bagian Akuntansi dan PUPL

Tugas :

Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan akuntansi di UPT agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

#### Bagian Keuangan dan BPM

Tugas :

Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan bendapost, prangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya.

Bagian Dukungan Umum

Tugas :

- Bertanggung jawab atas gudang sarana.
- Melaksanakan tertib administrasi.
- Memastikan operasional kantor berjalan lancar.
- Memastikan sarana-prasarana kantor terawat dengan baik.
- Menggunakan anggaran untuk pemeliharaan kantor dan operasional kantor.

Bagian M2K3L

Tugas :

Mengawasi karyawan yang ada di perusahaan telah melaksanakan sesuai tugas dan tanggung jawab nya.

Kepala Kantor Pos Cabang

Tugas :

Melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis.

1.4 Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan berada di Jl. Tegar Beriman B4 No.7, Pakansari, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16915.

Gambar 1.2 Lokasi Perusaha