BAB II
KEADAAN UMUM TEMPAT KERJA

2.1 Sejarah Beridinya PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung

Sejarah Berdirinya jasa pengiriman yang pertama Indonesia dimulai pada masa penjajahan Belanda. Pada masa penjajahan VOC,yakni tahun 1602, semua orang yang ingin berkirim surat tak mau harus menitipkanya ke *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 Jendral Gustaaf Williew Baroon Van Imhoff mendirikan kantor pos pertama di Indonesia yang terletak di Batavia(Jakarta) pada tanggal 26 Agustus 1946. Peranan kantor pos semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi telegram dan telepon. sehingga dibentuk Jawatan Pos Telegram (Jawatan PTT) Starlad nomor 395 tahun 1906.

Sejak tahun 1907 Jawatan PTT dipegang oleh Departemen perushan perusahaan pemerintah (*Departemen Van Government bedrijvenwent*). Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT Jawad an Jawatan PTT Sulawesi. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambilan alih kantor pos PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT(AMPIT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut ini gugur sekelompok anggota AMPIT sehingga pada tanggal tersebut menjadi tonggak awal berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahunnya sebagai bakti PTT,yang kemudian menajdi ghar bakti parawisata,pos dan Telekomunikasi (PORPOSTEL).

Jawatan PTT mulai memutuskan perhatiannya pada tanggal 27 Desember 1949,untuk pembanguna yang meliputi bidang kepegawaian, keuangan, perbaikan perlengkapan bangunan yang rusak dan pembangunan gedung yang baru. Tahun

1960 pemerintah mengadakan reorganisasi pasal 33 UUD 1945. Untuk itu dikeluarkan UU No.19 prp Tahun 1960. Berdasarkan UU tersebu semua perusahaan yang modal keseluruhannya merupakan kekayaan negara baik yang terjadi kerena pemisahan dari kekekayaan negara maupun nasionalisasi menjadi Perusahaan Negara (PN).

Dengan adanya PP No.240 Tahun 1961, dibentuklah perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL). PP No.30 Tahun 1965, PN postel dipecah menjadi dua perusahaan yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Dikeluarkan nya kembali UU No.9 Tahun 1965 status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikelompokan menjadi 3 yaitu: Perusahaan Jawatan (PERJAN), perusahaan Umum (PERUM), dan Perusahaan Perseroan (PERSERO).

Semakin meningkatkan permintaan masyarakat akan pelayanan jasa pos serta dalam rangka meningkatkan efesiensi dan efektivitas usaha penyelanggaran jas pos dan giro, maka perum Pos dan Giro dirubah statusnya menjadi PT. Pos Indonesia (PERSERO) yang diatur melalui PP No,5 Tahun 1995 pada tanggal 27 Februari 1995. Tentang pengalihan status Pos dan Giro menjadi perusahaan perseroan dengan nama PT. Pos Indonesia(PERSERO) yang secara resmi telah terdaftar dengan akta notary Sutjipto SH No.117 Tahun 1995 pada tanggal 20 Juni 1995. Tertanggal 15 Nopember 1988 secara formal didirikannya sekaligus mulai beroperasi sentral Pengelolaan Pos Bandung 40400 berdasarkan surat keputusan direksi Perum Pos dan Giro 21 Januari 1988 Nomor. 11/pran/Dirut/1988.

2.1.1 Profil Perusahaan

Profil perusahaan tempat pratek kerja lapangan dan sekaligus objek kegiatan praktek penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Profil PT. Pos Indonesia (PERSERO) Soekarno Hatta, Bandung

Nama perusahaan	PT. Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung
Alamat Perusahaan	Jl. Soekarno-Hatta No.558, Sekejati, Kec. BuahBatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286
Telephone	(022) 7564110
Selogan	Untuk anda kami ada
Website	www.posindonesia.co.id

sumber : website http//posindonesia.co.id

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut ini visi dan misi perusahaan PT. Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung :

Visi PT.Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung

- SPP Bandung 40400 sebagai central operation *Excellence* dalam menangani pemrosesan dan pengantaran kiriman pos guna tercapaianya kepuasaan pelanggan.

Misi PT. Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung

- Memberikan dukungan operasional secara optimal bagi Kantor Pos dan Representative Penjualan melalui pelaksanaan budaya mutu pada setiap rangkaian proses operasi.
- Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital.
- Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentifikasi digital yang kompetitif.

2.1.3 Logo PT Pos Indonesia

Logo adalah bentuk gambar yang mewakili suatu arti ataupun identitas dari suatu perusahaan atau instansi. Berikut logo PT. Pos Indonesia (PERSERO)

Gambar 1. Logo PT. Pos Indonesia (PERSERO)

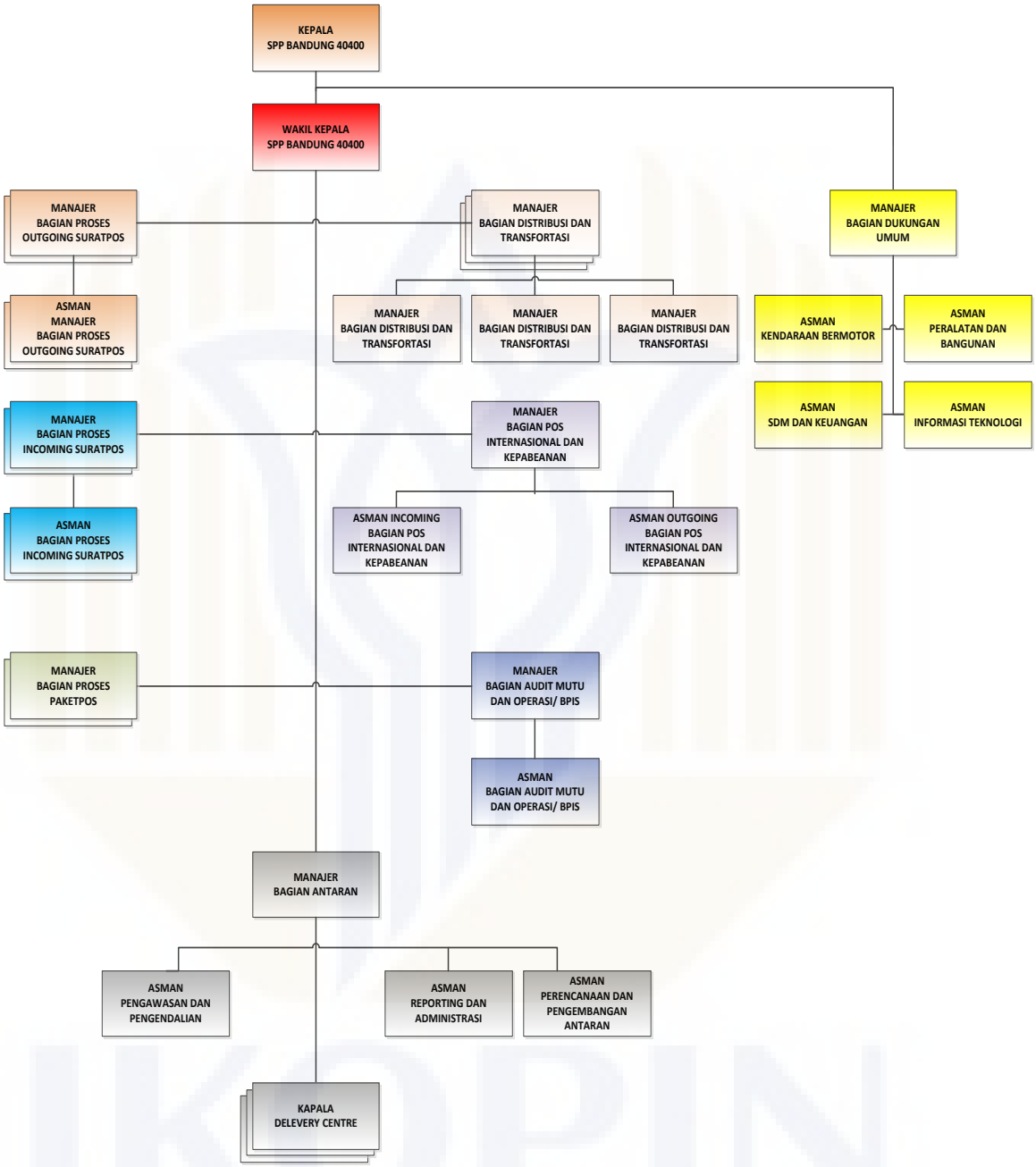
Pada logo PT. Pos, burung Merpati Pos yang siap terbang mengelilingi dunia telah bebas tak terkurung oleh segi-lima dan padi kapas, berjalan semakin cepat, divisualisasikan dengan sayap yang bergaris – garis horisontal dan proporsi burung yang lebih memanjang dan mengecil di ujung, usaha untuk memvisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, dapat terbaca bahwa burung dapat menguasai dunia. Warna jingga digunakan untuk menandakan, sesuatu yang penting, warna ini juga digunakan untuk tiang-tiang pemisah pada perbaikan di jalan tol, seragam tukang parkir, pakaian penerbang, pakaian pendaki gunung, warna yang kontras dengan warna-warna alam yang kebanyakan berwarna hijau, coklat, biru.

Tulisan dengan tipografi bold : POS INDONESIA, adalah nama perusahaan dengan identitas negara, berada di bawah gambar burung dan bola dunia, disini terbaca bahwa yang utama adalah profesionalitas dibidang usaha, dengan slogan “Untuk anda kami ada”. untuk menambah kesan mengutamakan pelayan

2.2 Keadaan organisasi

Struktur organisasi merupakan sarana pengendalian dengan mana tugas dan tanggungjawab dipikulkan kepada para anggotanya sesuai dengan kualifikasi masing-masing. Demikian halnya dengan sentral pengolahan pos bandung yang memiliki struktur organisasi guna mendukung kelancaran usahanya. Struktur organisasinya sebagai berikut:

IKOPIN University



Gambar 2. Struktur Organisasi sentral pengolahan pos Indonesia (PERSERO) SPP bandung

Sumber data : sentral pengolahan pos bandung (data diolah sendiri)

Perusahaan yang telah tumbuh dengan baik sangat membutuhkan sebuah manajemen tata kelola yang baik dengan didukung sebuah struktur organiasi yang dilengkapi tugas, tanggungjawab, dan kewenangan masing-masing personalia serta mengarahkan setiap bagian agar dapat berfungsi sesuai dengan aturan organiasi. Tujuannya adalah untuk memberikan arah kepada organisasi tersebut sehingga semua kegiatan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3 Tata Kerja dan Struktur Organisasi

Tata kerja dan struktur organisasi pada PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung 40400, berdasarkan Keputusan Direksi Nomor: 17/DIRUT/0312 tanggal 1 Maret 2012 terdiri :

1. Kepala PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung
   Bertugas untuk Memimpin Kantor yaitu membina Kantor Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengawasi uang dan benda Pos materai yang di pegang bendaharawan, mengawasi benda-benda inventaris perusahaan, membuka kerjasama dengan instansi lain, menetapkan kebijakan untuk efesiensi kegiatan operasional yang dituangkan dalam peraturan/instruksi PT sepanjang sesuai dengan ketentuan Kantor dan mewakili sekaligus menandatangani untuk dan atas nama Kantor Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung guna menyelesaikan urusan-urusan PT dengan melakukan tindakan-tindakan sebagaimana mestinya dimaksud dalam surat kuasa dari Kepala Pos Indonesia.
2. Wakil Kepala PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung
   Bertugas membantu Kepala PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung secara keseluruhan, pengawasan kelancaran angkutan Pos, pengawasan langsung pengumpulan data angka angka pembuatan statistic, dan mengatur perkembangan tutupan Pos
3. Bagian Proses Outgoing

Mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pemrosesan kiriman surat standar mutu yang ditetapkan Perusahaan dan bertanggung jawab kepada Ka. SPP Bandung 40400

Gambar 3. Bagian Out Going

4. Bagian Proses Incoming

   Mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pemrosesan kiriman surat standar dan prioritas dalam negeri yang diterima, untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan dan bertanggung jawab kepada Ka. SPP Bandung 40400.

Gambar 4. Bagian Incoming

5. Bagian Proses Paket Pos.

   Mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pemrosesan kiriman Paketpos Biasa dalam negeri yang diterima untuk dikirim ke kantor tujuan/MPC lain, untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan Perusahaan dan bertanggung jawab kepada Ka. SPP Bandung 40400

Gambar 5. Bagian Paket Pos

6. Bagian Pos Internasional dan Kepabeanan

   Mempunyai fungsi dan tugas pokok melaksanakan dan mengawasi proses penerimaan dan pengiriman serta penyerahan kiriman pos Internasional untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan dan bertanggung jawab kepada Ka. SPP Bandung 40400

Gambar 6. Bagian Pos Internasional

7. Bagian Distribusi dan Transportasi.

   Mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pendistribusian dan pengangkutan kiriman pos dalam negeri dan Internasional untuk Kantor Unit Operasi atau SPP, agar mencapai standar mutu yang ditetapkan Perusahaan dan bertanggung jawab kepada Ka. SPP Bandung 40400.

Gambar 7. Bagian Distribusi

8. Bagian Antaran.

   Mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses pra antaran, antaran dan pasca antaran kiriman surat agar mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan dan bertanggung jawab kepada Ka. SPP Bandung 40400.

Gambar 8. Bagian Antaran

9. Bagian Audit Mutu dan K3L

   Mempunyai fungsi melakukan pemeriksaan rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di SPP Bandung 40400 dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku dan pengukuran standar mutu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

10. Bagian Dukungan umum

    Mempunyai fungsi melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan, dan fasilitas kantor, kendaraan, operasional, teknologi serta tata usaha dan kesekretarian secara efektif dan efisien untuk mendukung kelancaran operasional agar tercapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan dan bertanggung jawab kepada Ka. SPP Bandung 40400.

11. Costumer Service

    Mempunyai fungsi merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengendalikan Customer Complaint Handling (CCH) / inqury / pengaduan terhadap iregularitas kiriman pos dan bertanggung jawab kepada Manajer Audit Mutu dan K3L.

Gambar 9. Bagian Customer Service

2.4 Pelaksanaan Manajemen

Pelaksanaan Manajemen di PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung Berjalan semestinya dengan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan yaitu *Planning,Organizing,Actuating, dan Controling* yang dilakukan dengan baik,secara sistematis,terencana dan dilaksanakan secara penuh perhitungan.

Pelaksaan fungsi-fungsi manajemen di PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung yang berjalan dengan baik maka terciptanya kerja sama yang baik antara karyawan dan pimpinan. Dari keempat fungsi manajemen tersebut disingkat menjadi POAC. Dalam Buku yang berjudul **Manajemen dasar,pengertian dan masalah** oleh **Drs. H. Malayu S.P Hasibuan.** fungsi fungsi manajemen dapat diartikan sebagai berikut:

1. Perencanaan *(planning)*

   perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan,memilih yang terbaik dari alternative yang ada. Sedangkan menurut Rustiadi (2008:339): **Perencanaan** adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai pada masa yang akan datang serta menetapkan tahapan- tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya.

   Sedangkan perencanaan yang dilakukan di perusahaan Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung menurut SDM Manajer SPP Bandung yaitu merumuskan perencanaan strategis dalam pengiriman paket barang atau surat yang terkadang hilang,rusak,basah ataupun tidak sampai ke alamat penerima, namun pada perencanaan strategis ini masih belum optimal masih seringnya terjadi keterlambatan pengiriman barang atau surat ke tempat penerima.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

   Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan,pengelompokan dan penganturan bermacam macama aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan,menempatkan orang orag pada setiap aktivitas ini,menyediakan alat-alat yang diperlukan,menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada tiap individu yang akan melakukan aktivitas tersebut. Sedangkan menurut G.R Terry. Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dengan demikian

memperoleh kepuasan secara pribadi dakam hal melaksanakan tugas tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan yang sama.

Sedangkan di PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung, dalam pengorganisaian sudah menempatkan karyawan sesuai kemampuan nya masing-masing dalam bidangnya sesuai kebutuhan yang diharapkan oleh perusahaan di PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung.

3. Pengarahan (*Actuating*)

pengarahan atau controlling yaitu semua bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan, Sedangkan menurut G.R Terry, pengarahan adalah membuat anggota kelompok agar mau bekerja dan bekerja secara ikhlas serta bergaiarah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Sedangkan di perusahaan PT Pos Indonesia SPP Bandung sudah berjalan dengan baik pengarahan yang dilakukan sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP) kerja yang telah ditetapkan oleh PT Pos Indonesia SPP Bandung.

4. Pengendalian *(controlling)*

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai factor dalam suatu perusahaan, agar sesuai dengan ketetapa-ketetapan dalam rencana Menurut Earl P.

2.5 Kegiatan Usaha

Terdapat 5 Produk dan Layanan usaha yang diberikan PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung yaitu :

1. Kiriman Internasional
   a) Express Post
   b) Express Mail Service (EMS)
   c) Paketpos Internasional

d) Wesel Pos Internasional

2. Kiriman Paket Pos
   a) Paket Pos Biasa
   b) Paket Pos Kilat Khusus (PPKK)
3. Kiriman Surat Pos
   a) Surat Pos Biasa (Standar)
   b) Surat Pos Kilat Khusus (SKH)
   c) Pos Express
   d) Surat Pos Tercatat
   e) Surat Pos Kilat
4. Jasa Kuangan
   a) Pospay
   b) Weselpos Standar
   c) WeselPos Prima
   d) Weselpos Instan (Remittance)
   e) Weselpos Berlangganan
   f) Filateli
5. Logistik
   a) Transportasi (Trucking)
   b) Pergudangan (Warehousing)
   c) Freight Forwading
   d) Jasa Kepabeanan dan Administrasi
   e) Regulated Agent

Dalam kegiatan usahanya, perkembangan di setiap bidang usaha pastinya selalu berbeda beda penghasilannya. Ada yang selalu naik labanya dan ada yang turun naik, dan ada juga yang mengalami kerugian. Tentunya menjadi perhatian di setiap bidangnya supaya bisa meningkatkan keuntungannya serta tergantung pada situasi dan kondisi di masyarakatnya.

2.6 Keadaan Lingkungan Kerja

2.6.1 Lingkungan Halaman

1. Halaman Depan

Halaman depan merupakan halaman yang suka dipakai untuk parkir pick up barang yang akan dikirim dan terima barang dari agen pos.

2. Halamman Kiri Kantor

Halaman kiri di kantor pos di pergunakan untuk parkir para staf dan karyawan kantor pos, dan terdapat tempat beribadah untuk para staff dan karyawan.

3. Halaman Belakang

Halaman belakang digunakan untuk tempat parkir mobil container barang untuk antar atau kirim ke Luar Pulau Jawa dan Luar Kota

2.6.2 Lingkungan Kantor

Pada Lingkungan Kantor Terbagi beberapa bagian Gedung ruangan kantor PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung

1. Kantor Depan

Kantor depan sebelah kiri kantor utama merupakan kantor adminstrasi terima paket atau surat khusus internasional dan ruangan security.

2. Kantor Utama

Kantor utama dibagi beberapa ruangan diantaranya, ruangan untuk rapat, ruangan keuangan, ruangan sdm, ruangan hrd, ruangan customer service, ruangan kepala, ruangan manajer, ruangan pemasara, ruangan proses kemas dan kirim paket internasional, ruangan proses kemas dan kirim paket pos biasa, ruangan terima barang dari agen pos yang akan di suplai ke ruangan internasional dan ruangan pos biasa, ruangan inbon, ruangan out going, pada ruangan kantor utama telah dilengkapi juga meja kursi, mesin suplai barang, kursi dan meja kerja, kursi dan meja tamu, computer, AC disetiap ruangan, lemari berkas, TV, printer, ruangan merokok, kulkas, CCTV, Mesin check manifest,

mesin scanning paket. Pada kantor utama juga dilengkapi kamar mandi pria dan perempuan untuk umum dan khusus staff dan karyawan.

3. Kantor Belakang

Kantor belakang memilik beberapa ruangan terdiri dari ruangan kanti, ruangan staff dan karyawan, ruangan bea dan cukai, ruangan khusus DHL. Pada kantor belakang juga dilengkapi meja dan kursi kerja, kursi tamu, computer, mesin scanning barang untuk bea dan cukai, Gudang paket kiriman dan dapur kantin.

IKOPIN University