



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PT POS INDONESIA (PERSERO)**

Dalam bab ini, dibahas bagaimana sebuah bisnis khas terorganisir, termasuk sejarah dan pertumbuhan, lokasi, tujuan dan tujuan, serta misi dan visi. Ini dilakukan dengan menggambarkan masing-masing proyek PT Pos Indonesia secara rinci. Berikut penjelasan singkat tentang PT Pos Indonesia.

#### **1.1 Profil Singkat PT Pos Indonesia (Persero)**

PT Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan BUMN dengan tersebarnya 11 kantor regional di seluruh Indonesia. Ini kuat di bidang barang atau surat pengiriman dan memiliki kantor pusat di Kota Bandung. Pada saat meluncurkan pekerjaan yang direncanakan untuk kantor pusat, kantor daerah berfungsi sebagai titik titik untuk pekerjaan yang dijadwalkan dilakukan di setiap lingkungan (Pos Indonesia, 2023) pada tanggal 28 Juli 2023.

Sejarah PT Pos Indonesia (Persero) ditransfer dari gubernur saat itu, yaitu Jendral G.W Baron van Imhoff, pada tanggal 26 Agustus 1746 dari kantor pos di Batavia (sekarang Jakarta). Alasan utama dari proposal ini untuk mendirikan kantor pos adalah untuk memastikan kerahasiaan komunikasi penduduk, khususnya yang disiarkan di seluruh Jawa dan ke warga Belanda yang bepergian ke dan dari negara tersebut. Sejak saat itu, PT Pos Indonesia (Persero) telah secara aktif meluncurkan fungsi dan proyek-proyek ini untuk masyarakat umum. Setelah beroperasi selama delapan tahun, kemudian di Kota Semarang didirikan kantor

kedua untuk mengelola pengiriman dari dua wilayah tersebut. Saat ini, Pekalongan, Cirebon, dan Karawang adalah pelabuhan masuk utama.

Pos Indonesia telah mengalami sejumlah perubahan status, dimulai dengan Jawatan PTT (Post, Telegraph, and Telephone). Bisnis tersebut beroperasi tanpa banyak pengaruh komersial dan lebih berfokus pada memberikan bantuan kepada masyarakat umum. Perkembangan ini terus berlanjut sampai status perusahaan sebagai Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) dicapai. Mengingat kondisi saat ini di mana sektor telekomunikasi dan pos mengalami pertumbuhan yang pesat, tahun 1965 didirikan Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos Dan Giro), dan di tahun 1978 mengubah namanya menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak itu telah diakui sebagai perusahaan bisnis terkemuka di bidang mempromosikan komunikasi domestik dan internasional dan jaringan pos. Berstatus Perum selama 17 tahun, maka berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) di tahun 1995. Perubahan ini dilakukan sesuai dengan PP No. 5 Tahun 1995 pada tanggal 27 Februari 1995, dan diberlakukan mulai tanggal 20 Juni 1995.

Seiring dengan perkembangan zaman, kini Pos Indonesia dapat memperlihatkan kreativitasnya dalam mengembangkan sektor korporasi Indonesia. Pengembangan tersebut menggunakan infrastruktur internal yang mampu mendukung 24 miliar jalur titik, 100 persen kecamatan, 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi kunci rendah di seluruh Indonesia, ini bisa dilakukan.

## **1.2 Visi dan Misi**

### **1.2.1 Visi PT Pos Indonesia (Persero)**

Visi dari PT Pos Indonesia (Persero) adalah “Menjadi perusahaan pos terpercaya.”

### **1.2.2 Misi PT Pos Indonesia (Persero)**

- a. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- b. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman nyaman dan menghargai kontribusi.
- c. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
- d. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
- e. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan

## **1.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)**

Struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero), terdiri dari:

- a. Komisaris

Komisaris PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan penelitian tentang sifat Gurusan Persero yang dilakukan oleh Direksi dan memberikan informasi kepada Direksi tentang Rencana Pengembangan Perseroan, Rancana Kerja dan Anggaran Tahunan Persero, dan Eksekusi Ketentuan Anggaran Dasar dan RUPS.

2. Melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam anggaran dasar dan RUPS yang berlaku.
  3. Melaksanakan kepentingan Perseroan dengan memperhatikan kepentingan para Pemegang Saham dan bertanggung jawab kepada RUPS.
- a. Direktur Utama

Direktur Utama PT Pos Indonesia (Persero) memiliki tugas untuk merencanakan, mengkoordinasikan, memimpin, mengawasi, membina, dan mengendalikan serta melakukan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan bersama dengan seluruh direksi.

- b. Direktur Surat dan Paket Direktur

Surat dan Paket memiliki tanggung jawab untuk menerapkan proses operasional dalam kegiatan pengelolaan, mekanisme, dan menentukan sistem untuk melaksanakan proses layanan pengiriman. Selain itu, tugas lainnya termasuk melakukan aktivitas penjualan produk, pemasaran, intelejen pasar, penelitian pasar, analisis mitra strategis, analisis pesaing, pengembangan produk, dan mengelola penggemar pengiriman surat. Direktur Surat dan Paket memiliki bawahan SVP Pengembangan Bisnis dan Penjualan dan SVP Operasi yang bertanggung jawab untuk memperluas kerja sama komersil dengan mitra perusahaan, baik ritel maupun in-house. Selain itu, SVP Operasi bertanggung jawab untuk melakukan aktivitas pelayanan berupa pengiriman dan penanganan barang pelanggan.

- b. Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan

Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan bertanggung jawab memiliki tugas mengembangkan dan mengambil langkah bisnis dari perusahaan yang dapat menghasilkan profit bagi perusahaan. Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan memiliki bawahan SVP Pengembangan Teknologi Informasi dan SVP Jasa Keuangan yang bertugas mengembangkan teknologi bagi perusahaan dan memantau kondisi keuangan bisnis perusahaan.

c. Direktur Ritel dan Properti

Direktur Ritel dan Properti bertanggung jawab atas hasil penjualan dan properti perusahaan. Direktur Ritel Properti memiliki bawahan SPV Ritel dan SPV Properti yang bertugas memantau jumlah pemasukan dan properti yang ada pada perusahaan.

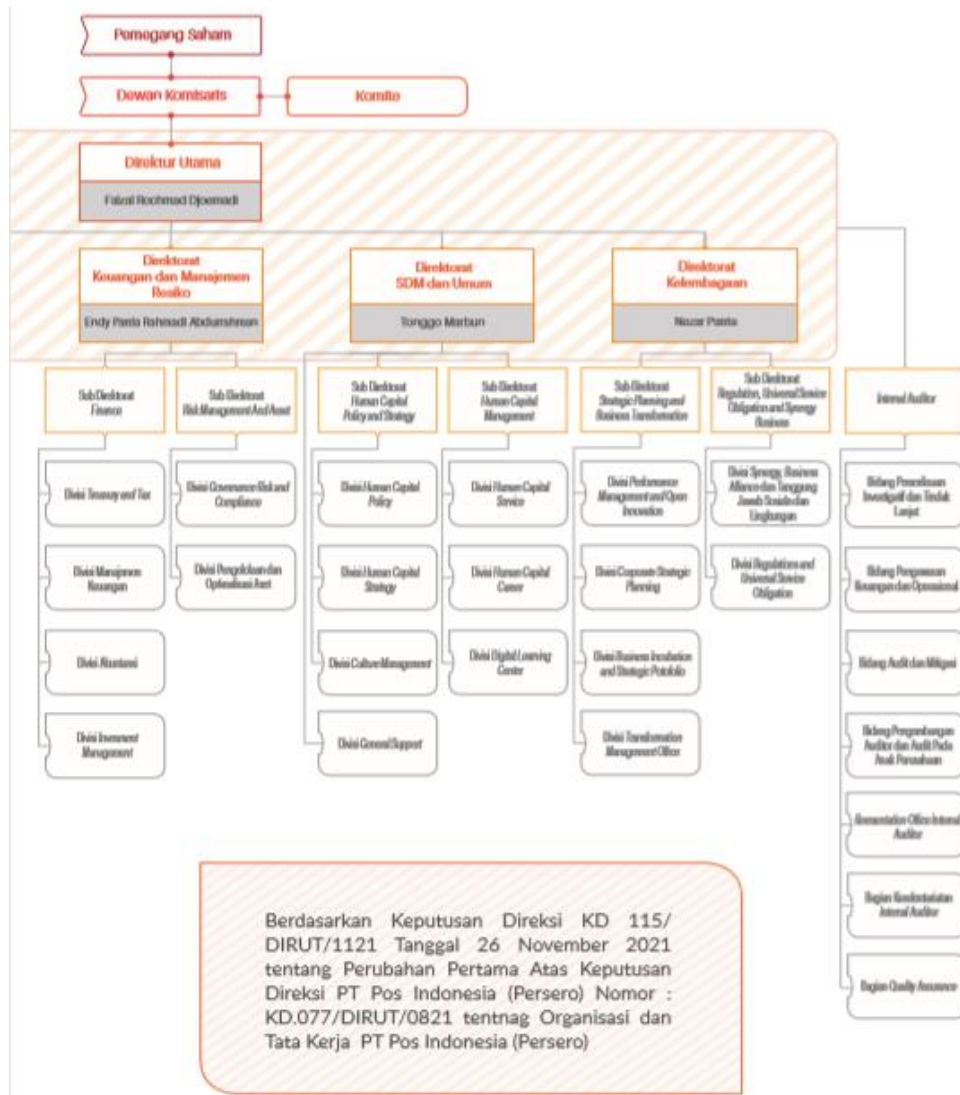
f. Direktur Keuangan

Direktur Keuangan bertanggung jawab atas kondisi dan manajemen kas keuangan yang terjadi di perusahaan. Direktur Keuangan memiliki bawahan VP Akuntansi, VP Manajemen Keuangan, dan VP Treasury dan Pajak.

g. Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum

Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum bertanggung jawab segala sesuatu yang berhubungan dengan sumber daya manusia, baik dari kinerja, pelatihan, perkrutan dan pemberian upah. Selain itu Direktur sumber Daya Manusia dan Umum juga memiliki tugas memonitor kinerja karyawan dan memberikan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilakukan. Direktur Sumber Daya Manusia

dan Umum mempunyai bawahan SVP Strategi Sumber Daya Manusia, SVP Sumber Daya Manusia, dan SVP Umum dan Bina Lingkungan Perusahaan.



**Gambar 1. 6 Bagan struktur organisasi Pos Indonesia (persero)**  
 Sumber : posindonesia.co.id Tahu 2021

### **1.1 Kantor Pos Solo 57133**

PT Pos Indonesia (Persero) Surakarta umumnya dikenal sebagai kantor Pos Solo yang terletak di jalan jendral sudirman no 8 Solo. Kantor Pos Solo dengan kode pos 57133. Kantor Pos ini merupakan salah satu unit pelaksanaan teknis (UPT) serta sebagai sentral pengolahan pos (SPP), yang memiliki fungsi cukup lengkap apabila ditinjau dari segi aktivitas lamanya. Fungsi-fungsi tersebut meliputi:

1. Sebagai kantor pusat
2. Sebagai kantor sentral distribusi
3. Sebagai kantor giro gabungan

Untuk mewujudkan fungsi-fungsi yang sangat lengkap tersebut, di kantor pusat pos Solo 57133 dibentuk 13 bagian yang di pimpin oleh supervisor setiap bagiannya, kecuali pada bagian pengolahan pos yang di pimpin oleh 3 supervisor dan memiliki tugas bergantian secara shift. Jangkauan kantor pos 57133 meliputi seluruh wilayah Kota Surakarta dengan jumlah kecamatan sebanyak 5 kecamatan dan kelurahan sebanyak 15 kelurahan. Kantor Pos Surakarta juga melayani:

- A. Sebagai wilayah kabupaten sukoharjo meliputi (Kecamatan Kartasura, Bekonang, Grogol)
- B. Sebagai wilayah kabupaten Karangayar meliputi (Kecamatan Colomadu, Gondangrejo, Grogol)

Kantor Pos Surakarta meliputi 22 buah kantor pos cabang yang menyebar di seluruh wilayah Kota Surakarta antara lain:



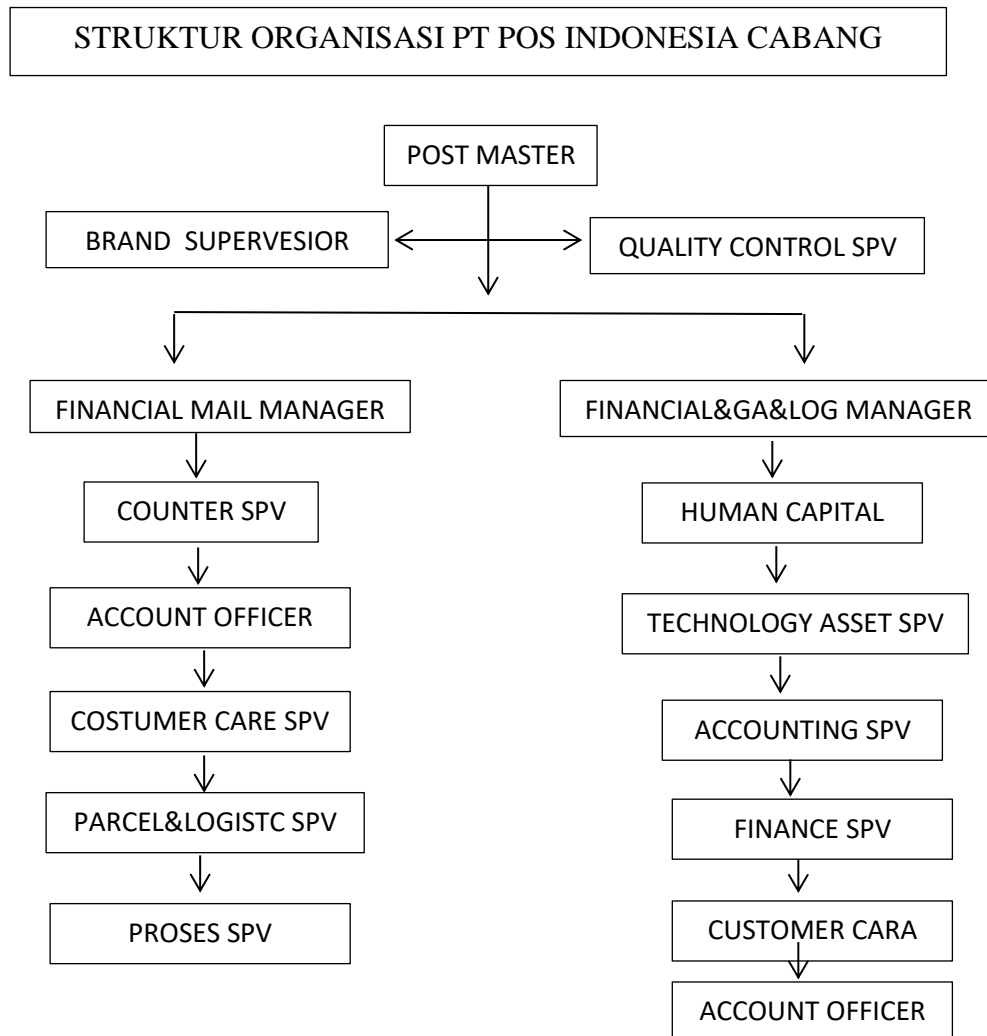
- A. KPC Semanggi 57117
- B. KPC Jebres 57126
- C. KPC UNS 57126
- D. KPC Mojosongo 57127
- E. KPC Stabelan 57133
- F. KPC Nusukan 57135
- G. KPC Cengklik 57135
- H. KPC Sriwedari 57141
- I. KPC Kerten 57143
- J. KPC Jajar 57144
- K. KPC Jongke 57147
- L. KPC Purwosari 57147
- M. KPC Tipes 57154
- N. KPC MakamHaji 57156
- O. KPC Gading 57161
- P. KPC UMS 57152
- Q. KPC Solo baru 57162
- R. KPC Ngringo 57172
- S. KPC Bekonang 57153
- T. KPC Kartasura 57168
- U. KPC Colomadu 57177
- V. KPC Gondangrejo 57173

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa pos, kantor pos solo yang juga merupakan kantor pos pemeriksaan menyediakan beberapa loket layanan, yaitu:

- a. Locket customer servis
- b. Locket jasa komunikasi prioritas melayani kilat khusus
- c. Locket wasel trima dan kirim
- d. Locket tabanas dan layanan LPS
- e. Locket giro
- f. Locket BPM (benda pos meterai)
- g. Locket filateli
- h. Locket pension
- i. Locket layanan logistig atau paket

## **1.2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Surakarta**

Struktur organisasi adalah suatu kerangka dalam pembagian tanggung jawab fungsional yang diperuntukkan pada unit-unit organisasi untuk melaksanakan berbagai aktivitas pokok perusahaan. PT Pos Indonesia Surakarta memiliki struktur organisasi yang dijabarkan dalam bentuk struktur organisasi garis, yang mana di dalamnya wewenang dari puncak pimpinan dilimpahkan kepada pejabat umum yang memiliki tugas sebagai koordinasi operasional (manajer operasional) dari berbagai kepala bagian (supervisor). Setiap supervisor memberikan wewenang kepada staff-staff dibawahnya untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Berikut penjelasan struktur organisasi PT Pos Indonesia Surakarta yang digambarkan melalui bagan:

**Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Pos Indonesia Cab.Solo**

### 1.3 Identitas Responden

Identitas responden disajikan dengan tujuan untuk mencari tahu kondisi dan latar belakang partisipan sebagai sampel. Data diri ini diuraikan dengan dikelompokkan berdasar pada usia, jenis pekerjaan (profesi), domisil dan pernah menggunakan Pos Indonesia. Jumlah sampel atau partisipan pada kajian ini berjumlah 100 orang. Partisipan ialah masyarakat berusia minimal 17 tahun dan berdomisili di Kota Surakarta, serta pernah melakukan penggunaan jasa PT Pos Indonesia. Pengisian angket penelitian dilakukan secara online dan langsung.

Sesuai data yang telah dikumpulkan, didapat data diri responden perihal umur maupun pekerjaan yaitu :

### 1.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia responden yang diteliti pada kajian ini ialah yang berusia minimal 17 tahun. Berikut data yang diperoleh dari 100 responden

**Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 20 Tahun	10	10
2	20-29 Tahun	29	29
3	30-39 Tahun	6	6
4	40-49 Tahun	9	9
5	> 50 Tahun	46	46
<b>Total</b>		<b>100</b>	

Sumber : Data Primer yang Terolah, 2023

Berdasarkan dari tabel tersebut, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden dari PT Pos Indonesia berada pada kisaran usia di atas 50 tahun dengan jumlah sebanyak 46 orang dan presentase 46%. Untuk responden dengan kisaran usia 30-39 tahun merupakan yang paling sedikit. Dengan begitu dapat diketahui bahwa konsumen PT Pos Indonesia Surakarta mayoritas berada pada kisaran usia 50 tahun.

### 1.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD / Sederajat	1	1
2	SMP / Sederajat	3	3
3	SMA / Sederajat	23	23
4	D1 / D2 / D3 / D4	3	3
5	S1 / S2 / S3	70	70
6	Lainnya	0	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang Terolah, 2023

Berdasar dari tabel tersebut, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden dari PT Pos Indonesia adalah S1/S2/S3 dengan jumlah 70 orang dan presentase 70%. Untuk Responden yang paling sedikit adalah SD/Sederajat dengan jumlah 1.

### 1.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pegawai Swasta	9	9
2	Pegawai Negeri	55	55
3	Wirausaha	3	3
4	TNI/Polri	4	4
5	Pelajar/Mahasiswa	29	29
6	Lainnya	0	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang Terolah, 2023

Berdasar tabel tersebut, kita lihat bahwa Pegawai Negeri dan mahasiswa/pelajar mayoritas dari responden dengan jumlah sebanyak 55 dan 29 orang dan presentase sebesar 55% dan 29%. Sedangkan Wirausaha dan TNI/Polri menjadi responden yang paling sedikit dengan jumlah 3 dan 4 orang. Bisa dikatakan bahwa Pegawai Negeri dan Mahasiswa/Pelajar menjadi konsumen terbesar dari PT Pos Indonesia di Kota Surakarta.

