

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT POS INDONESIA**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan PT Pos Indonesia (persero)**

PT Pos Indonesia atau biasa disebut Kantor pos sudah ada semenjak tahun 1746, perusahaan ini didirikan di Batavia oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746. Tujuan awal didirikannya perusahaan ini adalah untuk lebih menjamin keamanan surat-surat masyarakat, khususnya untuk mereka yang berdagang di luar Jawa dan untuk mereka yang berasal dan berangkat ke Negeri Belanda. Maka sejak saat itu pelayanan pos ada untuk mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. 4 tahun setelah didirikannya kantorpos Batavia, maka dibuatlah kantorpos Semarang yang bertujuan untuk menyelenggarakan perhubungan antar pos yang teratur di kedua tempat tersebut, dan untuk meningkatkan percepatan pengirimannya. Pada saat itu rute perjalanan pos yang dilalui ialah Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Perubahan nama yang dialami Pos Indonesia berawal dari Jawatan PPT (*Post, Telegraph and Telephone*) yang selanjutnya berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi. Pada tahun 1965 nama tersebut kembali berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro yang ditetapkan sebagai badan usaha tunggal yang menyelenggarakan dinas pos dan giro baik hubungan dalam maupun luar. Kemudian pada Juni 1995 hingga saat ini status perusahaan kembali berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia.

Kini pos indonesia dapat memperlihatkan bentuk kreatifitas yang dimiliki pada perkembangan di bidang perposan seluruh indonesia dimana memanfaatkan fasilitas yang dimiliki seperti infrastruktur jejaring yang telah terbagi dalam 11 regional yaitu 58.700 titik pelayanan yang termasuk didalamnya 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan, 42% kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Pada zaman yang sudah berkembang ini Pos Indonesia sudah memiliki jaringan hingga 4.800 Kantor Pos Online, beberapa kota besar sudah dilengkapi dengan *electronic mobile pos*. Seluruh jaringan tersebut merupakan sebuah rantai yang terhubung satu sama lain dengan terintegrasi & solid. Guna mempermudah *processing* pengiriman pos maka diciptakannya sistem kode pos yang mampu diidentifikasi secara akurat.

Saat ini pos Indonesia sudah memiliki pelayanan yang beragam, selain pengiriman surat dan paket, pos Indonesia sudah menyediakan layanan jasa keuangan yang dapat mempermudah konsumen untuk melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan PDAM, listrik, pajak, ataupun layanan perbankan yang sudah bekerja sama dengan Pos Indonesia. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan agar pelanggan dapat melakukan beberapa transaksi dalam satu tempat.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Pos Indonesia (persero)**

Visi dan Misi merupakan dasar yang dirumuskan oleh setiap perusahaan untuk dapat berkembang menjadi lebih baik dan membantu perusahaan menggapai tujuan yang diimpikan. PT Pos Indonesia tidak ketinggalan dalam hal ini, visi dan misi telah dirumuskan dan menjadi pedoman bagi perusahaan.

### 2.2.1 Visi PT Pos Indonesia

Visi merupakan suatu impian yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Dalam suatu kalimat visi, secara singkat dan jelas akan dapat diketahui apa yang menjadi tujuan organisasi. Berikut merupakan visi dari PT Pos Indonesia:

**“Menjadi *Postal Operator*, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling kompetitif”**

Melalui visi tersebut, PT Pos Indonesia memiliki tujuan untuk menjadi postal operator, penyedia jasa kurir, logistik dan keuangan yang kompetitif, hal ini guna memenangkan persaingan dengan para kompetitornya yang saat ini terus bermunculan. Visi ini dapat direalisasikan dengan adanya sebuah misi.

### 2.2.2 Misi PT Pos Indonesia

Misi merupakan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mewujudkan sebuah visi perusahaan. Visi dari PT Pos Indonesia tersebut didukung oleh misi sebagai berikut; **“Bertindak efektif untuk mencapai performance terbaik.”**

Demi terwujudnya visi dan misi tersebut, Pos Indonesia memiliki persyaratan utama yang perlu dilakukan, yaitu:

1. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar
2. Memberikan jasa layanan yang prima
3. Menjalankan proses bisnis secara efisien
4. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang andal.

5. Memperkuat sistem pengendalian internal, governance, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan.

### 2.3 Logo PT Pos Indonesia

Logo merupakan gambar atau sketsa yang memiliki arti tertentu yang dapat mewakili arti maupun nilai-nilai organisasi. Setiap perusahaan pastinya memerlukan logo sebagai identitas diri mereka, agar konsumen mudah mencari dan dapat membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Maka dari itu PT Pos Indonesia memiliki logo yang menggambarkan kegiatan bisnis yang dijalankannya, dan agar masyarakat dapat membedakan perusahaannya dengan perusahaan lain yang sejenis. Berikut ini merupakan logo dari PT Pos Indonesia yang tentunya memiliki makna:



**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan**

Sumber: [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id); diunduh 2021

Arti dan makna logo PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Untuk melambangkan perusahaan dalam menjalankan usahanya yang mengutamakan pada keterpercayaan, ketepatan, dan juga kecepatan maka dihadirkan Burung Merpati dalam posisi terbang yang pandangannya lurus kedepan serta 5 garis sayap yang berbentuk garis kecepatan.
2. Peran dari perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang dapat menjadi sarana komunikasi dalam lingkup nasional ataupun internasional dilambangkan dengan bentuk Bola Dunia.
3. Ciri khas yang ditampilkan sebagai perusahaan kelas dunia ditandai dengan adanya jenis tulisan “POS INDONESIA” dengan huruf *Futura Extra Bold*
4. Warna yang digunakan dalam logo ialah warna korporat yaitu warna Pos Orange dan Abu-abu. Warna Pos Orange melambangkan makna dinamis dan cepat, dan warna abu-abu melambangkan warna natural yang mengandung makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

Selanjutnya tulisan dari “POS INDONESIA” yang terletak di bawah simbol burung merpati dan bola dunia, memiliki spesifikasi teknis sebagai berikut:

1. Panjang dari tulisan POS INDONESIA sama dengan panjang ujung sayap paling bawah atau yang terjauh dan ujung paruh burung merpati secara horisontal
2. Pada tulisan INDONESIA terdapat huruf “O” yang terletak tepat di bawah garis vertikal bola dunia.

3. Jarak antara sisi bawah bola dunia dengan sisi atas tulisan POS INDONESIA adalah setengah dari ukuran tinggi huruf POS INDONESIA
4. Ujung ekor burung merpati terletak tepat di atas huruf "I" pertama pada tulisan INDONESIA

#### **2. 4 Nilai-nilai dan Budaya PT Pos Indonesia**

Nilai-nilai (values) dari PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Being Trustworthy (dapat dipercaya): Pos Indonesia memiliki keandalan dalam memberikan ataupun melakukan apa saja yang konsumen butuhkan dan inginkan.
2. Being Competent (memiliki kompetensi): Pos Indonesia dapat memenuhi apa yang diinginkan atau diperlukan konsumen sesuai atau melebihi standar yang telah ditetapkan.

Perilaku budaya PT Pos Indonesia (*culture*) adalah sebagai berikut:

1. *We treat others fairly* (kami memperlakukan orang dengan adil)
2. *We speak with data* (kami berbicara berdasarkan data)
3. *We challenge the sacred cow* (kami terbuka menerima evaluasi atau kritik)
4. *We respect openness and transparencies* (kami menghormati keterbukaan dan transparansi)
5. *We learn from the best, we learn from mistakes, we imitate different industries, we listen to all feedback* (kami belajar dari yang terbaik, kami

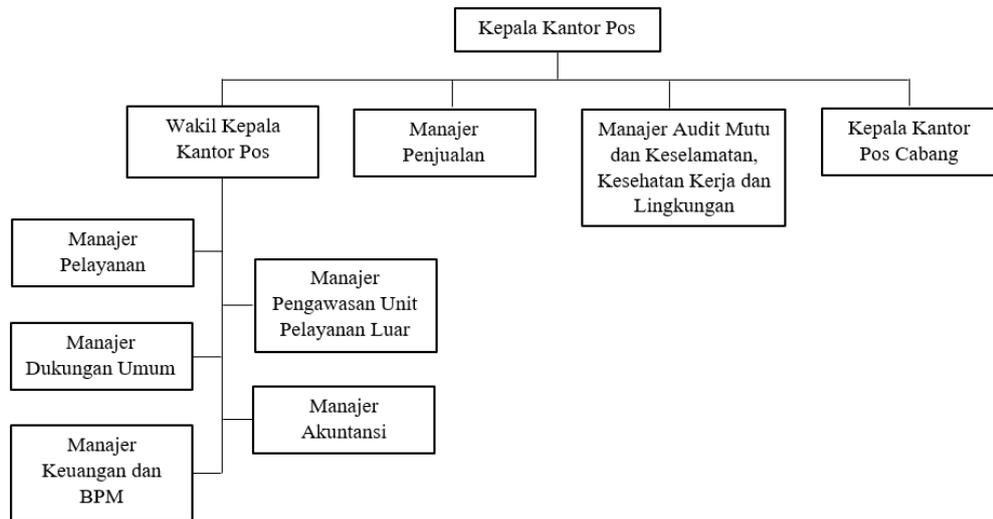
belajar dari kesalahan, kami mencontoh industri yang berbeda, kami mendengarkan umpan balik)

6. *We don't let our selves fall into complacency* (kami tidak membiarkan jatuh dalam kepuasan)

## **2.5 Struktur PT Pos Indonesia**

Struktur organisasi merupakan sesuatu yang menggambarkan sebuah hubungan antar bagian yang bertujuan untuk mengetahui apa sajakah tugas dan fungsi serta tanggung jawab dari masing-masing bagian tersebut, sehingga tidak ada tumpang tindih wewenang dalam suatu organisasi. Adanya struktur organisasi membuat perusahaan menjadi efektif dan efisien dalam memanfaatkan kemampuannya dan juga dapat mempermudah perusahaan dalam pengintegrasian fungsi-fungsinya yang sesuai dengan visi dan misi. Struktur organisasi PT Pos Indonesia menggunakan struktur lini dan staff, yang mana penyerahan wewenang dalam perusahaan ini berlangsung secara vertikal dari seorang atas pimpinan hingga pimpinan dibawahnya. Adapun struktur organisasi Kantor Pos Indonesia Semarang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Semarang**



*Sumber: Kantor Pos Semarang, 2021*

### 2.5.1 Deskripsi Pekerjaan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Semarang

Struktur organisasi Kantor Pos Semarang terdiri dari: Kepala Kantorpos bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan setiap bagian dan bertanggung jawab langsung terhadap:

1. Wakil Kepala Kantorpos bertanggung jawab langsung terhadap
  - a. Bagian Pelayanan
  - b. Bagian Pengawasan Unit Pelayanan Luar
  - c. Bagian Dukungan Umum
  - d. Bagian Akuntansi
  - e. Bagian Keuangan dan BPM
2. Bagian Penjualan

3. Bagian Audit Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan

4. Kantorpos Cabang

- A. Kepala Kantorpos

Kepala Kantorpos bertanggung jawab kepada Kepala Regional. Kepala Kantorpos ini memiliki tugas utama seperti diharuskan memenuhi target pendapatan serta laba yang telah ditetapkan dan mengatur biaya sesuai jumlah alokasi yang diperoleh, selanjutnya dapat mengatur total pelanggan korporat, mutu pelayanan dan operasi, mitra, toko kemitraan serta penagihan dan koleksi dari Kantorpos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, pelayanan pelanggan, pemanfaatan sumber daya pada Kantorpos, dan pengendalian kinerja seluruh Kantorpos Cabang yang berada dalam lingkup Kantorpos yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk melaksanakan tugas utamanya Kepala Kantorpos melaksanakan kegiatan berikut:

1. Penyusunan rencana kerja anggaran Kantorpos akan dirumuskan dan dikoordinasikan untuk diberikan kepada Regional.
2. Menentukan target pendapatan, laba serta alokasi anggaran biaya dan melakukan evaluasi terkait pelaksanaannya serta pencapaian target pendapatan dan laba di Kantorpos dan Kantorpos Cabang.
3. Mengoordinasikan kegiatan teknologi informasi dengan fungsi yang menangani teknologi informasi untuk solusi teknologi informasi di wilayah kerjanya.

4. Memberikan usulan kepada regional mengenai pengembangan kapasitas outlet yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
5. Memberikan usulan kepada Regional terkait dengan pengadaan, pengembangan, dan perbaikan sarana dan prasarana Kantorpos dan Kantorpos Cabang.
6. Pelaksanaan seluruh ketentuan dan peraturan di Kantor Pusat dan Regional harus berjalan sesuai dengan yang sudah ditetapkan, maka Kepala Kantor Pos harus memastikannya.
7. Menjadi perwakilan dari perusahaan di dalam atau di luar pengadilan dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan
8. Memberikan evaluasi terkait pelaksanaan pembukaan dan pengembangan agenpos (*postal agent*) sesuai persyaratan dan ketentuan perusahaan
9. Memberikan evaluasi mengenai pencapaian target pendapatan, laba yang ada pada Kantorpos, dan Kantorpos Cabang
10. Dalam upaya penurunan keluhan pelanggan dan pengendalian biaya perusahaan, maka Kepala Kantorpos melakukan *monitoring* dan evaluasi serta mengoordinasi *project inovasi* dan *improvement* bagi setiap bagian

## B. Wakil Kepala Kantorpos

Wakil Kepala Kantorpos bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos, untuk mendukung kinerja operasional Kantorpos, sebagai Wakil Kepala Kantorpos tugas yang dilakukan adalah mengorganisasikan, mengendalikan kinerja proses operasi dan layanan kurir, logistik, pos internasional, jasa keuangan, layanan lainnya untuk mencapai target pendapatan dan laba, pengelolaan dan evaluasi agenpos sesuai dengan sasaran yang ditetapkan perusahaan serta mengarahkan, mengorganisasikan, dan mengendalikan pengelolaan sumber daya manusia, sarana, akuntansi, keuangan dan BPM untuk mendukung kinerja operasional Kantorpos. Wakil Kepala Kantorpos melakukan aktivitas berikut dalam melaksanakan tugasnya:

1. Memberikan arahan dan melakukan koordinasi untuk penyusunan target pendapatan di bidangnya
2. Mengumpulkan data produksi dan keuangan kurir, logistik, pos internasional, jasa keuangan, dan transaksi layanan lainnya serta menganalisis perkembangan layanan
3. Mengelola data standar waktu penyerahan kurir, logistik, pos internasional
4. Menetapkan peraturan terkait pelaksanaan kegiatan operasional pada hari libur atau cuti bersama berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan Kantor Pusat

5. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai efektifitas pelaksanaan proses dan kinerja operasi meliputi pola penyerahan kiriman ke SPP maupun pengaturan jam buka/tutup pelayanan *outlet*
6. Melakukan koordinasi dan melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan pekerjaan terkait dengan sumber daya manusia meliputi: usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin, penghargaan, pelatihan/*built in training*, cuti karyawan, dan lainnya yang terkait dengan kepegawaian dalam kewenangannya sesuai dengan SOP yang berlaku
7. Melakukan koordinasi dalam pembuatan sistem manajemen kinerja individu sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan

### C. Bagian Pelayanan

Bagian pelayanan dipimpin oleh Manajer Pelayanan, yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantorpos. Adapun tugas Pokok dari Manajer pelayanan yaitu melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, jasa keuangan (*pospay*, *remittance*, dan jasa keuangan lainnya) serta penjualan prangko, bendapost, filateli, dan materai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional, dan layanan giro serta penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas perusahaan dan mutu serta

kepuasan pelanggan, dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Berikut merupakan kegiatan yang dilakukan oleh manajer pelayanan dalam melaksanakan tugasnya:

1. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran perusahaan
2. Melakukan pengusulan terhadap rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi: rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrian, dan lainnya yang berhubungan dengan pengelolaan layanan di Kantorpos
3. Melakukan pengorganisasian dan melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan terkait penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, solusi pelanggan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan, serta memberikan tanggapan dengan baik dan benar dalam waktu yang seharusnya dan dapat memuaskan pelanggan terhadap keluhan pelanggan tentang layanan di Kantorpos

#### D. Bagian Pengawasan Unit Pelayanan Luar

Bagian pengawasan unit pelayanan luar dipimpin oleh manajer pengawasan unit pelayanan luar, yang bertanggung jawab kepada wakil kepala kantorpos. Tugas pokok Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar adalah melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya, pengelolaan dan pengembangan agenpos serta titik layanan lainnya untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan. Untuk melaksanakan tugasnya, manajer pengawasan unit pelayanan luar melakukan kegiatan berikut:

1. Memeriksa pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya, agenpos, dan titik layanan lainnya mengenai kegiatan pencocokan transaksi penerimaan dan pengeluaran uang antara daftar pertanggungans N2 dengan dokumen sumber dan bukti pendukung lainnya serta memverifikasi atas kebenaran transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Memeriksa saldo uang kas, uang yang ditahan, sisa persediaan BPM di Kantorpos Cabang, Unit MPS/PKD dan titik layanan lainnya dengan menggunakan C3 dan C6 atau sarana pengawasan lainnya.

3. Melakukan pendataan terkait nama, alamat, lokasi, kinerja dan informasi lainnya tentang *outlet* kemitraan (agenpos) serta melakukan pengelolaan terkait laporan kinerja sesuai kebutuhan perusahaan.

#### E. Bagian Dukungan Umum

Bagian dukungan umum dipimpin oleh manajer dukungan umum, yang bertanggung jawab kepada wakil kepala Kantorpos. Tugas pokok manajer dukungan umum adalah melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, sumber daya manusia, dan kesekretariatan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional. Untuk melaksanakan tugasnya, Manajer Dukungan Umum melakukan kegiatan berikut:

1. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dinas, peralatan kerja dan gedung kantor dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan batas kewenangannya
2. Menertibkan administrasi pengelolaan sarana, perlengkapan dan fasilitas kantor, aset, serta administrasi lainnya
3. Mempersiapkan moda transportasi yang akan digunakan untuk angkutan pos

4. Memonitor administrasi pembayaran tagihan angkutan pos dan melaksanakan pembayarannya yang sudah menjadi kewajibannya.

#### F. Bagian Akuntansi

Bagian akuntansi dipimpin oleh Manajer akuntansi, yang bertanggung jawab kepada wakil kepala kantorpos. Manajer akuntansi mempunyai tugas pokok mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan akuntansi di Unit pelaksana teknis agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Manajer akuntansi melakukan aktivitas:

1. Meyakinkan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan akuntansi sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
2. Memproses pembukuan dan penyusunan laporan keuangan di Unit Pelaksana Teknis dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku
3. Melakukan penyusunan laporan akuntansi pada Unit Pelaksana Teknis serta mengirimkannya ke Regional dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan

4. Memeriksa saldo-saldo yang ada pada saldo akhir dan mencocokkan dengan dokumen sumbernya serta bukti pendukung lainnya.

#### G. Bagian Keuangan dan BPM

Bagian Keuangan dan BPM dipimpin oleh manajer keuangan dan BPM yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Pos. Manajer keuangan dan BPM mempunyai tugas pokok melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan, bendapost, prangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya. Untuk melaksanakan tugasnya, manajer keuangan dan BPM melakukan kegiatan berikut:

1. Melaksanakan fungsi kasir untuk memenuhi kebutuhan uang dalam pelaksanaan operasional
2. Melaksanakan fungsi *treasury* dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan kasir
3. Mencocokkan pencatatan antara transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta uang fisiknya
4. Mengatur *cash flow* di Kantorpos untuk memenuhi kebutuhan kas dan operasional perusahaan serta penahanan uang kas dan transfer uang ke rekening perusahaan sesuai dengan ketentuan pagu kas yang ditetapkan perusahaan.

## H. Bagian Penjualan

Bagian penjualan dipimpin oleh manajer penjualan, yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos. Tugas pokok manajer penjualan adalah mengelola dan mengendalikan kegiatan penjualan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan di Kantorpos kepada pelanggan dan bertanggung jawab atau pencapaian target pendapatan yang ditetapkan perusahaan serta melakukan pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar untuk meningkatkan penjualan sehingga target dapat dicapai secara maksimal dan mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di Kantorpos dan *account executive*. Untuk melaksanakan tugasnya, Manajer Penjualan melakukan kegiatan:

1. Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, mempertahankan dan memelihara pelanggan
2. Melakukan penyusunan dan mengalokasikan target penjualan serta mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh *account executive* di Kantorpos
3. Menciptakan komunikasi secara intensif kepada pelanggan
4. Melakukan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan, dan *prospecting* calon pelanggan baru

5. Menyiapkan berbagai data penjualan dan melakukan evaluasi atas pencapaian pendapatan dari penjualan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan terhadap target yang ditetapkan.

#### I. Bagian Audit, Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan

Bagian Audit, Mutu, dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan dipimpin oleh Manajer Audit, Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos. Tugas pokok Manajer Audit, Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan adalah melakukan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di Kantorpos dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku dan pengukuran standar mutu dan K3L sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan serta perencanaan perbaikan proses bisnis di Kantorpos. Untuk melaksanakan tugasnya, Manajer Audit, Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan melaksanakan aktivitas:

1. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya agar terhindar dari *fraud* atau penyimpangan dari SOP yang berlaku

2. Memberikan laporan kepada Kepala Kantorpos terkait dengan hasil pemeriksaan periodik.
3. Melakukan pemeriksaan khusus apabila terdapat kecurangan bersama Kepala Kantorpos
4. Mengoordinasi dan meninjau pelaksanaan *inquiry* atas pengaduan terhadap *irregularitas* kiriman pos domestik

#### J. Kantorpos Cabang

Kantorpos Cabang dipimpin oleh Kepala Kantorpos Cabang, yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos. Tugas khusus Kepala Kantorpos Cabang adalah 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 dan operasi dari Kantorpos untuk mencapai pendapatan serta mutu operasi. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Kantorpos Cabang melaksanakan aktivitas:

1. Melakukan penerimaan transaksi layanan paket, keagenan, BPM dan benda filateli, layanan surat, jasa keuangan, tabungan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun. Pembayaran weselpos, dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan perusahaan

2. Mempertanggung jawabkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang ada di Kantorpos Cabang pada daftar pertanggung N2
3. Melakukan permintaan benda pos, materai, prangko, benda filateli, dan benda pihak ketiga lainnya dengan menggunakan daftar permintaan N2
4. Melakukan penutupan surat dan paket yang akan dikirimkan ke Kantorpos yang betalian setiap harinya sesuai dengan jadwal penutupan yang sudah ditetapkan Kantorpos
5. Mengawasi pelaksanaan pengiriman surat dan paket yang dilakukan oleh kurir pos di Kantorpos Cabang serta melakukan pemeriksaan terhadap barang pengiriman yang sisa
6. Menindaklanjuti berbagai keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan yang ada di Kantorpos Cabang

## **2.7 Produk PT Pos Indonesia**

### 1) Jasa Pengiriman

#### a. Pos Express

Pos Express adalah jenis layanan pengiriman sehari pasti sampai. Layanan ini hadir ntuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan yang luas. Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 50kg. Fitur lacak status pengiriman dapat digunakan dalam layanan ini.

b. Pos Kilat Khusus

Pos Kilat Khusus adalah jenis layanan yang diperuntukan bagi bisnis online atau pengiriman paket lainnya dengan estimasi waktu sampai yaitu H+2 sampai dengan H+7 hari dan dapat dikirimkan ke seluruh wilayah Indonesia. Berat yang dapat diterima pada layanan ini maksimal 50kg. Fitur pelacakan status pengiriman dapat digunakan pada layanan ini.

c. Pos Jumbo Ekonomi

Pos Jumbo Ekonomi ialah jenis layanan yang menghitung besaran tarifnya dimulai dari 3Kg dan dilanjut dengan setiap 1kg berikutnya hingga mencapai berat 30kg. Dengan estimasi waktu yaitu H+1 sampai dengan H+14. Layanan ini menyediakan jaminan ganti rugi untuk kerusakan atau kehilangan kiriman.

d. Q9 Sameday Service

Q9 Sameday Service ialah jenis layanan pengiriman sampai pada hari yang sama di dalam kota khusus untuk pulau jawa dan setiap Ibu Kota provinsi lainnya diluar pulau jawa. Layanan ini memiliki batas waktu maksimal 9 jam dengan batas akhir pengiriman pukul 16.00

e. Warehouse

Warehouse adalah jenis layanan penyimpanan barang untuk produksi atau hasil produksi dalam jumlah dan rentang waktu tertentu yang kemudian didistribusikan ke lokasi yang dituju sesuai permintaan. Warehouse juga merupakan bagian dari sistem logistik perusahaan sebagai tempat penyimpanan

barang di antara tempat asal dan tempat tujuan serta memberikan informasi kepada manajemen tentang status, kondisi, dan disposisi barang-barang yang sedang disimpan.

f. Freight Forwarding

*Freight Forwarding* adalah jenis layanan logistik yang memberikan saran logistik bagi bisnis ekspor dan impor melalui moda transportasi darat, laut dan udara agar dapat mewujudkan efisiensi logistik dalam mencapai tujuannya di waktu yang tepat dengan efisiensi biaya.

g. QIX

QIX atau *Quick International Xpress* adalah jenis layanan pengiriman yang mengedepankan estimasi waktu pengiriman dan keamanan yang berskala Internasional. QIX ini diharapkan dapat membantu pelaku bisnis untuk merambah pangsa pasar Internasional, sehingga dapat membantu percepatan proses pemulihan ekonomi yang diakibatkan oleh Pandemi Covid-19. Ada 18 Negara yang masuk dalam cakupan wilayah pengiriman QIX saat ini. Pengiriman melalui QIX akan mendapatkan *Money Back Guarantee* dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pengiriman dengan QIX ini memberikan jaminan ganti rugi jika pengiriman mengalami keterlambatan, kerusakan ataupun hilang.

h. EMS

EMS (*Express Mail Service*) merupakan jasa pengiriman paket internasional dengan estimasi paket sampai di penerima H+3 hingga H+5. Maksimum berat

kiriman yang dapat diterima pada layanan ini sampai dengan 30kg. Fitur pelacakan status pengiriman juga disediakan dalam layanan ini.

i. Pos Ekspor

Pos Ekspor adalah jenis layanan yang utamanya ditujukan bagi pelaku UMKM untuk pengiriman barang besar ke luar ,dengan kapasitas pengiriman dari 30Kg sampai dengan 300 kg. Estimasi waktu dari layanan ini adalah H+4 sampai dengan H+8. Layanan ini menyediakan fitur lacak jejak dan ganti rugi kerusakan atau kehilangan kiriman.

j. Paket Pos Cepat Internasional

Paket Pos Cepat Internasional ialah jasa pengiriman yang melayani tujuan internasional dengan estimasi waktu H+6 hingga H+10 dan maksimal beban yang diterima yaitu 30kg. Fitur pelacakan untuk status pengiriman juga disediakan pada layanan ini dan layanan ini juga menyediakan ganti rugi kehilangan atau kerusakan kiriman.

k. Pos Tercatat R Internasional

Pos Tercatat R Internasional biasa dikenal dengan RLN, adalah jenis layanan pengiriman dokumen dan barang dengan estimasi waktu kirim yaitu H+6 hingga H+10, dengan beban maksimal hanya 2 kg. Layanan ini memiliki fitur jejak lacak status kiriman, akan tetapi tidak semua Negara bisa di lacak, hanya untuk Negara tertentu saja.

#### l. E-Packet

E-Packet adalah jenis layanan pengiriman barang yang muatannya kecil maksimal beban yang dapat dikirimkan yaitu sebesar 2kg, dengan estimasi waktu kirim H+6 dan mempunyai cakupan jaringan ke 57 negara.

#### m. Pos Udara Internasional

Pos Udara Internasional adalah jenis layanan pengiriman dokumen yang melayani tujuan internasional dengan estimasi waktu H+6 hingga H+10. Dengan maksimal beban kiriman yaitu 2 kg. Biasanya pelunasan pengiriman dilakukan dengan prangko. Kiriman dengan menggunakan layanan ini akan dikirim melalui jalur udara, layanan ini tidak memiliki fitur lacak jejak dan tidak menyediakan ganti rugi kehilangan atau kerusakan kiriman.

#### n. Paket Pos Biasa Internasional

Paket Pos Biasa Internasional adalah jenis layanan pengiriman barang yang melayani tujuan internasional dengan estimasi waktu H+30 sampai dengan H+90. Dengan maksimal berat yang diterima adalah 20kg. Kiriman dengan menggunakan layanan ini akan dikirim melalui jalur laut, layanan ini menyediakan ganti rugi kehilangan atau kerusakan kiriman.

### 2) Jasa Keuangan

Layanan keuangan merupakan layanan milik Pos Indonesia yang memungkinkan konsumen dapat melakukan beberapa akses transaksi keuangan

dalam satu tempat sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi keuangan. Berikut merupakan layanan jasa keuangan:

a. Pospay

Pospay adalah jenis layanan yang dimiliki oleh Pos Indonesia yang menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan pembayaran berupa tagihan, angsuran, pajak, *top up* hingga pembayaran belanja online, yang dapat dilakukan di Kantor Pos. Pelayanan pembayaran dengan Pospay di Kantor Pos begitu mudah, lebih cepat, lebih dekat, dan aman karena menggunakan *System Online Payment Point* (SOPP) yang telah menjangkau hingga 4.800 jaringan Kantor Pos di seluruh Indonesia dan di 40.000 agen pos yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **2.8 Fasilitas dari Pos Indonesia**

Fasilitas ialah segala sesuatu yang telah disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan dari konsumen itu sendiri. Fasilitas ini berupa peralatan fisik yang telah diberikan oleh penyedia jasa guna mendukung keperluan dari konsumen. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, dan ruang tempat kerja. Fasilitas yang diberikan atau disediakan oleh PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Tempat Duduk
2. Televisi untuk menampilkan iklan produk dari PT Pos Indonesia
3. Mesin untuk pengambilan nomer antrian

4. Pojok Filateli (Menjual Perangko dan Kartu Pos)
5. Bis Surat
6. Meja Tulis dan tata cara pengisian formulir
7. ATM
8. Customer Service
9. Loker Pengiriman dan Pembayaran
10. Tempat Charger
11. Tempat Parkir
12. Protokol Kesehatan selama Covid-19

## **2.9 Identitas Responden**

Identitas konsumen PT Pos Indonesia di Kota Semarang yang menjadi responden dalam penelitian kali ini dimaksudkan untuk mengetahui data - data yang berkaitan erat dengan responden (objek) yang diteliti. Data – data tersebut kemudian digunakan sebagai input dalam menganalisa data. Data – data mengenai identitas responden yang peneliti sajikan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendapatan, seberapa sering dalam menggunakan jasa PT Pos Indonesia, serta jenis layanan apa saja yang pernah digunakan.

### **2.9.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis kelamin merupakan bentuk fisik yang membedakan antara laki-laki dan perempuan. Pada pengumpulan data, jenis kelamin responden ini bertujuan untuk mengetahui berapa jumlah perbandingan antara laki-laki dengan perempuan yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa PT Pos Indonesia di Kota

Semarang. Berikut merupakan data jumlah responden PT Pos Indonesia Semarang yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin responden:

**Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37
2	Perempuan	63	63
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden PT Pos Indonesia berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang dengan persentase 63%. Sementara responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang dengan persentase 37%.

### **2.9.2 Identitas Responden Menurut Umur**

Umur ialah rentang kehidupan yang dapat diukur menggunakan tahun. Tingkat pemikiran manusia dapat diukur dengan mengetahui umur dari seseorang, apakah masih remaja atau sudah dewasa. Umur minimal responden pada penelitian kali ini adalah 17 tahun. Berikut merupakan data rentang usia responden PT Pos Indonesia Semarang:

**Tabel 2. 2 Umur Responden**

<b>No</b>	<b>Kelompok Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	< 20 tahun	6	6
2	20 – 29 tahun	67	67
3	30 – 39 tahun	3	3
4	40 – 49 tahun	4	4
5	50 - 59 tahun	18	18
6	> 60 tahun	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden PT Pos Indonesia Semarang berada pada rentang umur 20-29 tahun dengan jumlah 67 orang dan dengan persentase 67%. Sedangkan responden yang paling sedikit berada pada rentang umur > 60 tahun dengan jumlah 2 orang atau 2%. Dengan data ini dapat diketahui bahwa konsumen Pos Indonesia Semarang mayoritas berada pada rentang umur 20-29 tahun.

### **2.9.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

Pendidikan memberikan gambaran tidak langsung mengenai sikap serta perilaku seseorang. Tingkat Pendidikan responden dalam data kuesioner ini merupakan Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan data mengenai tingkat Pendidikan responden Pos Indonesia Semarang:

**Tabel 2. 3 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	58	58
2	Diploma	5	5
3	Sarjana	27	27
4	Pasca Sarjana	10	10
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 2.3 dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden adalah SMA yaitu sebanyak 58 orang dengan persentase 58% dan jumlah paling sedikit adalah tingkat Pendidikan Diploma yaitu sebanyak 5 orang dengan persentase 5%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa konsumen Pos Indonesia di Kota Semarang merupakan masyarakat yang telah menyelesaikan Pendidikan di tingkat SMA.

#### **2.9.4 Identitas Responden Menurut Pekerjaan**

Suatu pekerjaan dapat memberikan pengaruh penting terhadap aktivitas kehidupan seseorang dalam kesehariannya. Pekerjaan ini dilakukan seseorang untuk mendapatkan penghasilan. Berikut merupakan data mengenai pekerjaan responden:

**Tabel 2. 4 Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	55	55%
2	PNS	8	8
3	Pegawai Swasta	20	20
4	Wirausaha	7	7
5	Ibu Rumah Tangga	3	3
6	Pegawai Tidak Tetap	2	2
7	Magang	1	1
8	Freelancer	1	1
9	Pensiunan	1	1
10	BUMN	1	1
12	Dosen	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.4 dapat dilihat bahwa mayoritas pekerjaan responden dari penelitian ini adalah Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 55 orang dengan persentase 55%. Sedangkan pekerjaan yang paling sedikit adalah Magang, Freelancer, Pensiunan, BUMN, dan Dosen yaitu masing-masing sebanyak 1 orang dengan persentase 1%. Dari data diatas dapat dikatakan bahwa konsumen Pos Indonesia di Kota Semarang kebanyakan masih sekolah atau kuliah. Sebagian besar dari mereka menggunakan layanan pos express dan pos kilat khusus.

### **2.9.5 Identitas Responden Menurut Pendapatan per Bulan**

Pendapatan ini adalah pendapatan yang diterima oleh responden yang sudah bekerja sebagai imbalan karena telah menyelesaikan suatu pekerjaan,

maupun uang saku responden yang belum bekerja. Berikut merupakan data pendapatan responden Pos Indonesia di kota Semarang:

**Tabel 2. 5 Pendapatan Responden**

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	< Rp 3.000.000	63	63
2	> Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	14	14
3	> Rp 5.000.000 – Rp 7.000.000	6	6
4	> Rp 7.000.000 – Rp 9.000.000	7	7
5	> Rp 9.000.000 – Rp 11.000.000	1	1
6	≥ Rp 11.000.000	9	9
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pada penelitian kali ini memiliki pendapatan sebesar < Rp 3.000.000 yaitu sebanyak 63 orang dengan persentase sebesar 63%. Sedangkan responden yang paling sedikit yaitu responden yang memiliki pendapatan sebesar > Rp 9.000.000 – Rp 11.000.000 yaitu sebanyak 1 orang saja. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa konsumen Pos Indonesia di Kota Semarang kebanyakan memiliki pendapat sebesar < Rp 3.000.000.

### **2.9.6 Identitas Responden Menurut Intensitas Menggunakan Jasa PT Pos Indonesia**

Data jumlah intensitas pembelian yang dilakukan responden ini bertujuan untuk mengetahui seberapa sering responden menggunakan jasa ekspedisi Pos Indonesia dalam kurun waktu 1 tahun terakhir. Berikut merupakan data intensitas

responden dalam menggunakan jasa Pos Indonesia dalam kurun waktu 1 tahun terakhir:

**Tabel 2. 6 Intensitas Responden Menggunakan Jasa PT Pos Indonesia**

No	Intensitas	Frekuensi	Persentase (%)
1	1-5 kali	88	88
2	6-10 kali	10	10
3	>10 kali	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 2.6 dapat diketahui bahwa mayoritas dari responden yang menggunakan jasa ekspedisi Pos Indonesia dalam kurun waktu 1 tahun terakhir sebanyak 1-5 kali yaitu sejumlah 88 orang atau 88%, dengan frekuensi ini dapat dikatakan bahwa *experience* yang mereka rasakan kurang. Sedangkan intensitas responden yang paling sedikit menggunakan jasa ekspedisi Pos Indonesia dalam kurun waktu 1 tahun terakhir sebanyak >10 kali yaitu sejumlah 2 orang dengan persentase 2%.

### **2.9.7 Identitas Responden Menurut Layanan Jasa yang Pernah digunakan**

Data mengenai layanan jasa yang pernah digunakan oleh responden ini bertujuan untuk mengetahui jenis layanan jasa ekspedisi apa saja yang telah digunakan oleh responden di PT Pos Indonesia Semarang. Berikut merupakan data layanan jasa yang pernah digunakan oleh responden:

**Tabel 2. 7 Layanan Jasa yang Pernah digunakan**

<b>No</b>	<b>Layanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Pos Express	60	60
2	Pos Kilat Khusus	27	27
3	Pos Jumbo Ekonomi	4	4
4	EMS	4	4
5	Freight Forwading	1	1
6	Q9 Sameday Service	3	3
7	Pos Cepat Internasional	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2.7 dapat diketahui bahwa layanan jasa yang sering digunakan oleh responden adalah layanan jasa Pos Express yaitu sebesar 60 responden dengan persentase 60%. Pos Express merupakan layanan pengiriman sehari pasti sampai. Selanjutnya layanan yang sering digunakan setelah pos express adalah layanan jasa Pos Kilat Khusus sebesar 27 responden dengan persentase 27%. Pos Kilat Khusus adalah jenis layanan yang diperuntukan bagi bisnis online atau pengiriman paket lainnya dengan estimasi waktu sampai yaitu H+2 sampai dengan H+7 hari dan dapat dikirimkan ke seluruh wilayah Indonesia.