

LAMPIRAN IX  
KEPUTUSAN DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)  
NOMOR : KD.033/DIRUT/ 0419  
TANGGAL : 01 April 2019

## TUGAS POKOK DAN FUNGSI BIDANG DAN BAGIAN REGIONAL TIPE C KHUSUS

### I. Bidang Bisnis dan Operasi

1. Bidang Bisnis dan Operasi dipimpin oleh Deputy Bisnis dan Operasi.
2. Tugas pokok Deputy Bisnis dan Operasi adalah bertanggung jawab atas pengelolaan, pengendalian penjualan, purna jual untuk bisnis kurir, logistik, pos internasional, jasa keuangan untuk *end customer*, pencapaian target pendapatan bisnis kurir, logistik, pos internasional, jasa keuangan *end customer*, pengelolaan, pengendalian operasi kurir dan logistik, pencapaian target kinerja operasi kurir dan logistik yang ditetapkan termasuk memutuskan penetapan ganti rugi serta pengendalian jaringan pelayanan dan pengendalian operasi serta bisnis jasa keuangan, konsinyasi, dan filateli, *risk*, *compliance* dan kemitraan jasa keuangan.
3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Deputy Bisnis dan Operasi melaksanakan aktivitas:
  - a. Menyusun target penjualan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer*;
  - b. Merencanakan kegiatan promosi bisnis kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer* dengan pedoman kebijakan promosi Kantor Pusat;
  - c. Merencanakan dan menetapkan pembukaan dan penutupan jaringan pelayanan berdasarkan hasil analisis;
  - d. Mengorganisasi pencapaian sasaran program kerja penjualan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer* sesuai dengan target yang telah ditetapkan;
  - e. Memastikan penjualan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer* yang dilakukan secara kredit dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
  - f. Mengendalikan kinerja target pendapatan agenpos, O-Ranger, *walk in customer* di Kantorpos dan berkoordinasi dalam pengendalian aktivitasnya dengan Kepala Kantorpos;
  - g. Mengendalikan penyelesaian piutang kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer*;
  - h. Mengendalikan target kinerja para *Account Manager* untuk bisnis kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer*;
  - i. Mengendalikan kinerja Unit Pelaksana Teknis untuk target pendapatan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer*;
  - j. Mengoordinasikan pengelolaan data terkait penyelesaian *complain handling* di seluruh Unit Pelaksana Teknis pada wilayah kerja Regionalnya;
  - k. Merencanakan program kerja bidang kurir dan logistik sesuai dengan sasaran dan ketentuan Perusahaan;
  - l. Mengorganisasi pencapaian sasaran program kerja kurir dan logistik sesuai dengan target yang telah ditetapkan;
  - m. Mengelola dan mengendalikan proses operasi kurir dan logistik untuk mendukung kinerja layanan kurir dan logistik sehingga tercapai sasaran mutu operasi dan layanan;
  - n. Melakukan evaluasi terhadap kinerja operasi kurir dan logistik;

- o. Memonitor kinerja pelaksanaan aplikasi I-Pos di seluruh Unit Pelaksana Teknis dalam tanggung jawabnya untuk mendukung kinerja operasi dan bisnis;
  - p. Memutuskan beban ganti rugi;
  - q. Mengendalikan dan mengevaluasi jaringan pelayanan eksisting;
  - r. Mengendalikan bisnis prangko, filateli, dan konsinyasi termasuk mengevaluasi ketersediannya;
  - s. Memberikan izin mengelola dan mengevaluasi kinerja penggunaan mesin prangko;
  - t. Mengkaji dan mengusulkan Kantorpos Cabang penerima layanan pos universal;
  - u. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan layanan pos universal serta mengawasi pengisian data yang diperlukan untuk layanan pos universal;
  - v. Mengelola data kinerja bisnis jasa keuangan dan data survei pesaing untuk pengambilan keputusan bisnis;
  - w. Memastikan bahwa kegiatan operasi bisnis jasa keuangan, konsinyasi, dan filateli di wilayah kerja Regionalnya dijalankan sesuai dengan SOP dan mutu operasi yang ditetapkan;
  - x. Mengawasi proses rekonsiliasi penerimaan dan pembayaran bisnis jasa keuangan;
  - y. Mengendalikan dan mengevaluasi fungsi *Customer Complain Handling* (CCH) di Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
  - z. Memeriksa ulang usulan nomor dirian kantor dari Unit Pelaksana Teknis dan meneruskan usulan tersebut ke fungsi terkait di Kantor Pusat;
  - aa. Mengimplementasikan kebijakan penggunaan mesin prangko, porto dibayar, prangko berlangganan, dan cara pelunasan biaya pengiriman surat lainnya;
  - ab. Mengimplementasikan kebijakan standardisasi sumber daya manusia, proses pelayanan, fasilitas, keamanan, kenyamanan *outlet*, dan kebijakan pengawasan jaringan layanan;
  - ac. Mengawasi pelaksanaan pengawasan/pemeriksaan periodik di Unit Pelaksana Teknis;
  - ad. Mengendalikan pengawasan dan pemeriksaan periodik;
  - ae. Mengendalikan *Standard Operation Procedure* (SOP) pelayanan kurir, logistik, jasa keuangan, dan pelayanan lainnya;
  - af. Mengarahkan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia serta memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
  - ag. Mengarahkan dan memonitor penyelesaian tindak lanjut terhadap hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis bawahannya terhadap hasil pemeriksaan atau temuan Auditor di bidangnya.
4. Dalam melaksanakan tugasnya, Deputi Bisnis dan Operasi membawahi:
- a. Bagian Penjualan.
  - b. Bagian Operasi Bisnis Kurir dan Logistik.
  - c. Bagian Pengendalian Bisnis Jasa Keuangan.
  - d. Bagian Jaringan Pelayanan, Konsinyasi, dan Filateli.
  - e. Kelompok *Account Manager*.

#### A. Bagian Penjualan

1. Bagian Penjualan dipimpin oleh Manajer Penjualan.
2. Tugas pokok Manajer Penjualan adalah bertanggung jawab atas:
  - a. Pengorganisasian, perencanaan, pengendalian administrasi, penjualan dan pendapatan kurir, logistik, pos internasional, jasa keuangan *end customer*;
  - b. Pelaksanaan akuisisi pelanggan, meningkatkan penjualan, memelihara, menjaga loyalitas pelanggan serta akuisisi pelanggan segmen ritel dan penjualannya melalui O-Ranger, *development* dan pembinaan O-Ranger;

- c. Pengembangan, pengelolaan, pembinaan agenpos, optimalisasi loket, dan mengelola segala keluhan, informasi maupun hal-hal lainnya yang berkaitan dengan agenpos untuk wilayah kerja Regionalnya.
3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Penjualan melaksanakan aktivitas:
- a. Menyusun dan memonitor program kerja dan anggaran untuk kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer* di Regional;
  - b. Menyusun dan mengalokasikan target penjualan untuk Unit Pelaksana Teknis di wilayah kerja Regionalnya;
  - c. Menyiapkan dan mengevaluasi pencapaian penjualan terhadap target yang telah ditetapkan;
  - d. Membuat laporan berkala realisasi pendapatan dan biaya penjualan;
  - e. Mengadministrasikan *database* pelanggan hasil akuisisi dan *database* pelanggan potensial;
  - f. Menyiapkan draft Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan mengoordinasikan penyelesaiannya dengan bagian terkait serta menyimpan PKS;
  - g. Mengelola aplikasi *sales force*;
  - h. Melakukan pengawasan terhadap piutang pelanggan;
  - i. Berperan aktif dan berkoordinasi dengan Bagian Pengendalian Piutang di Kantor Pusat dan Unit Pelaksana Teknis dalam penyelesaian piutang pelanggan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh Perusahaan;
  - j. Melakukan *prospecting* berdasarkan *database* pelanggan korporat;
  - k. Melakukan *casting prospect* berdasarkan data hasil *prospecting*;
  - l. Melakukan *dealling* dengan pelanggan korporat;
  - m. *Monitoring* kiriman yang berasal dari dari pelanggan korporat;
  - n. Mengendalikan kegiatan pengelolaan pelanggan korporat di seluruh Unit Pelaksana Teknis di wilayah kerja Regionalnya;
  - o. Bersama *Account Manager* (AM) melakukan kegiatan penjualan korporat;
  - p. Melakukan *customer intimacy* dan *customer retention* dengan pelanggan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan *end customer* korporat;
  - q. Melaksanakan kegiatan *market intelligence* untuk mendapatkan informasi layanan sejenis;
  - r. Mengimplementasikan kebijakan promosi dan akuisisi pelanggan korporat dan ritel;
  - s. Menyusun target penjualan segmen ritel melalui loket di Kantorpos, pusat perbelanjaan maupun loket lainnya untuk masing-masing Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup Regionalnya;
  - t. Menyusun target penjualan ritel melalui O-Ranger untuk seluruh Unit Pelaksana Teknis di wilayah kerja Regionalnya;
  - u. Mengawal pencapaian dan pengalokasian target penjualan loket di seluruh Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup Regionalnya;
  - v. Mengawal pencapaian penjualan melalui O-Ranger di seluruh Unit Pelaksana Teknis pada wilayah kerja Regionalnya dan mengevaluasinya secara periodik;
  - w. Merencanakan aktivitas penjualan O-Ranger serta memberikan bimbingan dan solusi atas permasalahan yang timbul dalam aktivitas penjualan O-Ranger;
  - x. Mengawal aktivitas penjualan loket di seluruh Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup Regionalnya sesuai dengan strategi penjualan loket yang ditetapkan;
  - y. Menganalisis kelayakan pembukaan dan penutupan jaringan pelayanan;
  - z. Berkoordinasi dengan bagian yang mengelola *outlet* untuk memastikan petugas loket melakukan penjualan sesuai dengan standar perilaku yang telah ditetapkan;
  - aa. Menindaklanjuti kerja sama pengembangan penjualan loket sesuai dengan program Kantor Pusat;
  - ab. Melakukan pengawasan atas pelaksanaan *canvassing* oleh O-Ranger serta pengelolaan data *canvassing*nya;

- ac. Menyusun perencanaan, pengelolaan, rekrutmen, dan perjanjian kerja sama kemitraan O-Ranger dalam lingkup Regionalnya sesuai kebijakan yang telah ditetapkan Kantor Pusat;
- ad. Mengelola pengembangan dan pelatihan bagi O-Ranger dan koordinator O-Ranger dalam lingkup Regionalnya;
- ae. Melakukan pengawasan terhadap pemberian *fee* O-Ranger dalam lingkup Regionalnya;
- af. Menyusun program loyalitas pelanggan untuk segmen ritel di seluruh Unit Pelaksana Teknis pada wilayah kerja Regionalnya dan mengendalikan implementasinya;
- ag. Mengendalikan kegiatan pengelolaan pelanggan untuk segmen ritel di seluruh Unit Pelaksana Teknis pada wilayah kerja Regionalnya;
- ah. Mengoordinasi dan mengelola data terkait penyelesaian *complain handling* di seluruh Unit Pelaksana Teknis pada wilayah kerja Regionalnya;
- ai. Mengimplementasikan model bisnis agenpos;
- aj. Menyusun target penjualan agenpos untuk wilayah kerja Regionalnya;
- ak. Menganalisis kelayakan pembukaan atau penutupan agenpos;
- al. Mengimplementasikan kebijakan pengelolaan pendaftaran, pembukaan, dan penutupan agenpos;
- am. Melakukan *monitoring* terhadap operasi setiap agenpos;
- an. Melakukan evaluasi operasi dan kinerja agenpos;
- ao. Melakukan *coaching* untuk meningkatkan kinerja agenpos;
- ap. Melakukan pengendalian operasi dan kinerja agenpos;
- aq. Mengelola administrasi dan dokumentasi agenpos;
- ar. Mengusulkan dan memenuhi sarana pendukung agenpos;
- as. Mengimplementasikan model bisnis agenpos;
- at. Mengoptimalkan penjualan agenpos melalui pemanfaatan *outlet* Perusahaan;
- au. Mengawasi optimalisasi *outlet* oleh agenpos;
- av. Mengelola *incident problem solving* yang masuk;
- aw. Membantu dan memberikan solusi atas permasalahan agenpos termasuk membuat rekapitulasi laporan penyelesaiannya;
- ax. Melakukan eskalasi kepada fungsi terkait di Kantor Pusat atas permasalahan agenpos;
- ay. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- az. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

## B. Bagian Operasi Bisnis Kurir dan Logistik

1. Bagian Operasi Bisnis Kurir dan Logistik dipimpin oleh Manajer Operasi Bisnis Kurir dan Logistik.
2. Tugas pokok Manajer Operasi Bisnis Kurir dan Logistik adalah bertanggung jawab atas:
  - a. Pengelolaan, pengendalian pelaksanaan *pra posting*, *pick up service*, penentuan beban antaran, kinerja antaran, pengawasan *reporting* antaran suratpos, paketpos, *e-commerce* termasuk kiriman logistik serta penyiapan data untuk sewa kendaraan roda dua serta pengelolaan, pengendalian *warehousing*, *freight forwarding*, *supply changes management* kiriman logistik, pengelolaan data bisnis logistik, penanganan *irregularitas*, penanganan kepatuhan operasi, penyelesaian ganti rugi bisnis kurir dan logistik, memelihara kinerja sistem dan mutu operasi kirimanpos termasuk kiriman logistik;
  - b. Pengelolaan dan pengendalian pengaturan jaringan, moda transportasi, *indoor process*, penyiapan datautupanpos untuk penanganan kirimanpos termasuk kiriman logistik dalam lingkup tanggung jawabnya.

3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Operasi Bisnis Kurir dan Logistik melaksanakan aktivitas:
- a. Mengelola dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan *pra posting*, *pick up service* untuk suratpos, paketpos, *e-commerce*, dan kiriman logistik;
  - b. Menyusun spesifikasi mekanisasi, modernisasi untuk infrastruktur dan sarana kolektif serta antaran suratpos, paketpos, *e-commerce*, kiriman logistik di Unit Pelaksana Teknis;
  - c. Menyusun standardisasi kapasitas dan beban kerja antaran di tingkat Unit Pelaksana Teknis;
  - d. Menyusun *cut off time* antaran semua Unit Pelaksana Teknis di Regionalnya yang terkoneksi dengan proses *incoming* kiriman;
  - e. Mengelola kapasitas antaran menggunakan sistem informasi antaran;
  - f. Mengevaluasi kinerja antaran dan *monitoring reporting* pasca antaran di tingkat Unit Pelaksana Teknis;
  - g. Melaksanakan pendataan standar waktu penyerahan suratpos, paketpos, *e-commerce*, dan logistik;
  - h. Mengimplementasikan kebijakan penanganan kiriman internasional *outgoing* pada tahap kolektif;
  - i. Melakukan pengawalan perbaikan kualitas penanganan kiriman internasional *outgoing* di seluruh loket yang melayani kiriman internasional;
  - j. Mengimplementasikan kebijakan penanganan antaran kiriman internasional *incoming* agar memenuhi KPI *on time delivery* yang ditetapkan;
  - k. Mengimplementasikan kebijakan proses antaran kiriman internasional *incoming* yang terkena aturan pelalubeaan;
  - l. Menyiapkan data sewa guna kendaraan bermotor roda dua untuk keperluan antaran di masing-masing Unit Pelaksana Teknis di Regionalnya;
  - m. Mengimplementasikan penggunaan sistem kodepos Indonesia dan sistem pengalamatan (*addressing system*) yang telah ditetapkan Perusahaan di tingkat Regional;
  - n. Melakukan pendataan, pengolahan, dan pelaporan pencapaian kinerja operasi tingkat Regional;
  - o. Mengelola dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja sistem I-Pos dan sistem informasi logistik;
  - p. Mengendalikan keamanan kiriman, kepatuhan operasi, mutu operasi serta tindakan *preventif* terhadap penyimpangan operasi logistik di wilayah kerja Regionalnya;
  - q. Mengimplementasikan program *postal security standard*;
  - r. Mengusulkan penyelesaian masalah ganti rugi atas penyimpangan operasi kirimanpos dan kiriman logistik dengan alternatif menjadi tanggung jawab Perusahaan maupun tanggung jawab karyawan;
  - s. Menganalisis dan mengompilasi data penyimpangan operasi kirimanpos dan kiriman logistik melalui sistem informasi *irregularitas*;
  - t. Melakukan audit operasi, investigasi, dan evaluasi serta koreksi terhadap penyimpangan operasi;
  - u. Melakukan audit mutu, investigasi, dan evaluasi serta koreksi untuk perbaikan mutu operasi;
  - v. Menghimpun, mengolah, dan menyajikan data produksi layanan logistik dari Unit Pelaksana Teknis dalam wilayah kerja Regionalnya;
  - w. Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja operasi logistik;
  - x. Membuat analisis jadwal *cut off time* proses operasi kirimanpos;
  - y. Membuat analisis kebutuhan angkutan kiriman pos termasuk kiriman logistik, pemilihan moda transportasi, kapasitas, dan frekuensi transportasi serta kapasitas proses untuk bahan pengambilan keputusan secara efektif dan efisien;
  - z. Mengimplementasikan kebijakan pemrosesan dan transportasi kirimanpos termasuk kiriman logistik;



- aa. Mengelola dan mengendalikan proses operasi moda transportasi kirimanpos serta kiriman logistik sesuai dengan kebutuhan bisnis;
- ab. Mengelola kiriman *return* dan kiriman buntu;
- ac. Mengimplementasikan kebijakan penanganan kiriman internasional pada tahap proses di Kantorpos dan di Sentral Pengolahan Pos;
- ad. Mengimplementasikan kebijakan penanganan kiriman internasional *outgoing* maupun *incoming* di Kantor Tukar;
- ae. Mengimplementasikan kebijakan transportasi kiriman internasional mulai dari Kantorpos asal, Sentral Pengolahan Pos, Kantor Tukar maupun sampai ke kantor antaran;
- af. Melakukan pengawalan kinerja proses dan transportasi untuk mendukung pencapaian KPI penanganan kiriman internasional selama masih di dalam negeri;
- ag. Mengawal implementasi kebijakan proses pabean di setiap Kantorpos yang ditetapkan sebagai tempat penimbunan sementara (TPS);
- ah. Mengevaluasi pelaksanaan pemrosesan kirimanpos dan kiriman logistik dalam wilayah kerja Regionalnya;
- ai. Melakukan proses kerja sama dengan mitra kerja untuk pemenuhan kebutuhan proses operasi dan moda transportasi kirimanpos termasuk kiriman logistik;
- aj. Mengevaluasi *load factor*, alokasi, jenis, kapasitas, jumlah, dan frekuensi moda transportasi kirimanpos dan kiriman logistik serta sarana operasi di tingkat Regional;
- ak. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- al. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

### C. Bagian Pengendalian Bisnis Jasa Keuangan

1. Bagian Pengendalian Bisnis Jasa Keuangan dipimpin Manajer Pengendalian Bisnis Jasa Keuangan.
2. Tugas pokok Manajer Pengendalian Bisnis Jasa Keuangan adalah bertanggung jawab atas pengorganisasian, perencanaan, pengendalian administrasi, *monitoring*, dan evaluasi kinerja produksi bisnis jasa keuangan serta pengendalian operasi jasa keuangan Regional agar berjalan lancar dan prosedur yang dijalankan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Pengendalian Bisnis Jasa Keuangan melaksanakan aktivitas:
  - a. Mengelola operasi dan bisnis *fronting*, penyaluran dana, dan kemitraan perbankan;
  - b. Mengembangkan kerja sama kemitraan terkait *fronting*, penyaluran dana, dan kemitraan perbankan lokal;
  - c. *Monitoring settlement* penerimaan dan pengembalian dana mitra bisnis *fronting*, penyaluran dana, dan kemitraan perbankan;
  - d. *Monitoring* kelancaran operasional *fronting*, penyaluran dana, dan kemitraan perbankan;
  - e. Mengevaluasi kinerja *fronting*, penyaluran dana, dan kemitraan perbankan per mitra;
  - f. Mengelola, mengawasi, dan mengendalikan operasional dan bisnis jasa keuangan;
  - g. Menyajikan laporan harian, bulanan, dan triwulanan atas transaksi jasa keuangan termasuk laporan kepada mitra;
  - h. Melakukan *hosting* data dan rekonsiliasi dengan mitra *biller* lokal;
  - i. *Monitoring* pelimpahan dan penyajian Laporan Harian Penerimaan (LHP) di masing-masing kantor persepsi untuk transaksi penerimaan negara;

- j. Melakukan validasi pendaftaran *user* jasa Keuangan dan *monitoring* penggunaannya;
- k. Melakukan evaluasi kinerja operasi jasa keuangan;
- l. Mengawasi rekonsiliasi penerimaan dan pembayaran jasa keuangan mitra *biller* lokal;
- m. Menganalisis dan mengompilasi data penyimpangan operasi jasa keuangan;
- n. Memberikan solusi atas permasalahan sistem operasi jasa keuangan;
- o. Melakukan audit mutu, investigasi, dan evaluasi serta koreksi untuk perbaikan mutu operasi jasa keuangan;
- p. Menyusun dan melaporkan kinerja bisnis jasa keuangan di bagiannya;
- q. Mengelola bisnis *billing*, *payment*, *remittance*, *payroll*, dan giropos;
- r. Mengevaluasi kinerja bisnis *billing*, *payment*, *remittance*, *payroll*, dan giropos;
- s. Mengusulkan perbaikan *standard operation procedure* bisnis *billing*, *payment*, *remittance*, *payroll*, dan giropos;
- t. *Monitoring settlement* penerimaan dan pembayaran dengan mitra bisnis lokal *billing*, *payment*, dan *payroll*;
- u. Mengembangkan kerja sama kemitraan jasa keuangan lokal;
- v. Membuat perjanjian kerja sama, petunjuk pelaksanaan, dan petunjuk teknis terkait kerja sama kemitraan;
- w. Melakukan pembinaan dan memelihara hubungan baik dengan mitra jasa keuangan (BTN, Taspen, Asabri dan lain-lain) di wilayah Regionalnya serta berkolaborasi dalam pengembangan bisnisnya;
- x. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- y. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

#### D. Bagian Jaringan Pelayanan, Konsinyasi, dan Filateli

1. Bagian Jaringan Pelayanan, Konsinyasi, dan Filateli dipimpin oleh Manajer Jaringan Pelayanan, Konsinyasi, dan Filateli.
2. Tugas pokok Manajer Jaringan Pelayanan, Konsinyasi, dan Filateli adalah bertanggung jawab atas pengorganisasian, perencanaan, pengendalian administrasi, *monitoring*, dan evaluasi kinerja jaringan pelayanan, prangko, konsinyasi, filateli, standar pelayanan, layanan pos universal, dan operasional *customer complain handling* untuk wilayah kerja Regionalnya.
3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Jaringan Pelayanan, Konsinyasi, dan Filateli melaksanakan aktivitas:
  - a. *Monitoring* dan evaluasi kinerja mutu jaringan pelayanan;
  - b. *Monitoring* dan mengevaluasi kinerja produktivitas dan operasional jaringan pelayanan serta melakukan analisis untuk perbaikannya;
  - c. Mengawasi pemanfaatan *vestibule* sebagai media promosi, kenyamanan, dan keamanan pelayanan;
  - d. Mengawasi standardisasi fasilitas di jaringan pelayanan termasuk perilaku pelayannya;
  - e. Melaksanakan dan mengawasi fungsi *Customer Complain Handling* (CCH) di Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
  - f. Melaksanakan kebijakan layanan pos universal dan pengisian data yang diperlukan untuk layanan pos universal;
  - g. Mengusulkan Kantorpos Cabang penerima layanan pos universal;
  - h. Membuat dan mengawasi laporan pengembangan alat produksi dan Fasilitas Fisik Pelayanan (FFP);
  - i. Menghitung kapasitas terpasang di Kantorpos dan Kantorpos Cabang;

- j. Mengawasi persediaan prangko di Kantorpos;
- k. Mengelola konsinyasi, dan filateli;
- l. Mengevaluasi kinerja konsinyasi, dan filateli;
- m. Mengusulkan nomor dirian kantor dari Unit Pelaksana Teknis;
- n. Mengawasi penggunaan mesin prangko, porto dibayar, prangko berlangganan, dan cara pelunasan biaya pengiriman surat lainnya;
- o. Mengawasi standarisasi sumber daya manusia, proses pelayanan, fasilitas, keamanan, kenyamanan *outlet*, dan kebijakan pengawasan jaringan layanan;
- p. Mengimplementasikan standar kebijakan pengawasan/pemeriksaan periodik di Unit Pelaksana Teknis;
- q. *Monitoring* dan mengevaluasi pengawasan/pemeriksaan periodik;
- r. Mengimplementasikan dan mengawasi *Standard Operation Procedure* (SOP) pelayanan kurir, logistik, jasa keuangan, dan pelayanan lainnya;
- s. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- t. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

#### E. Kelompok *Account Manager*

1. Kelompok *Account Manager* (AM) adalah Fungsional Perusahaan yang beranggotakan satu atau lebih *Account Manager* (AM) dibawah kendali langsung Deputi Bisnis dan Operasi dan dalam pelaksanaan tugas pokoknya di bawah koordinasi Manajer di Bagian Penjualan.
2. Tugas pokok *Account Manager* (AM) adalah bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan penjualan dan penanganan pengelolaan pelanggan secara fokus dan terintegrasi atas produk kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan korporat.
3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, *Account Manager* melaksanakan aktivitas:
  - a. Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang menjadi binaannya;
  - b. Mengupayakan pencapaian target penjualan dari pelanggan binaannya;
  - c. Melakukan dan membangun komunikasi secara intensif dengan pelanggan;
  - d. Melakukan tugas pembinaan dan pemeliharaan pelanggan;
  - e. Melakukan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan binaan, dan *prospecting* calon pelanggan baru;
  - f. Membantu Unit Pelaksana Teknis melakukan penagihan atas piutang pelanggan;
  - g. Menyusun *database* pelanggan, data potensi pasar yang tersedia dari segmen pasar yang bertalian;
  - h. Melakukan koordinasi dengan *Account Executive* yang ada di Unit Pelaksana Teknis untuk penggarapan pasar kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan korporat;
  - i. Membuat laporan berkala sesuai ketentuan pelaporan yang ditetapkan.

#### II. Bidang Umum

1. Bidang Umum dipimpin oleh Deputi Umum.
2. Tugas pokok Deputi Umum adalah bertanggung jawab atas pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan tertib administrasinya, pengendalian keuangan, pengelolaan aset, dan teknologi informasi untuk memberikan dukungan kepada fungsi lainnya.





3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Deputi Umum melaksanakan aktivitas:
- a. Mengendalikan pendayagunaan karyawan yang mencakup promosi, mutasi, rotasi, serta penugasan dalam rangka pemenuhan kebutuhan tenaga kerja dan optimalisasi karyawan bagi penyelenggaraan aktivitas bisnis sesuai dengan batas kewenangannya;
  - b. Mengawasi proses koordinasi pelaksanaan proses *staffing*;
  - c. Mengelola pengembangan kompetensi dan pemenuhan kegiatan pelatihan sumber daya manusia;
  - d. Mengelola *career management* dan *talent management* untuk pengelolaan karir yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan karir;
  - e. Mengelola Tim Badan Pertimbangan Jabatan (BPJ) Regional;
  - f. Melakukan analisis dan evaluasi pelaksanaan program pengembangan dan pencapaian sasaran sumber daya manusia di Regional dan masing-masing Unit Pelaksana Teknis;
  - g. Melakukan analisis dan evaluasi produktivitas sumber daya manusia di Regional dan masing-masing Unit Pelaksana Teknis dalam tanggung jawabnya;
  - h. Mengendalikan formasi karyawan sesuai dengan yang telah ditetapkan;
  - i. Mengendalikan proses rekrutmen karyawan di Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya sesuai dengan batas kewenangannya;
  - j. Mengawasi penyusunan *job description* untuk jabatan struktural dan non struktural;
  - k. Mengendalikan biaya sumber daya manusia, pengawasan dan pembayaran remunerasi serta *benefit* lainnya;
  - l. Mengendalikan fungsi *Shared Service Center* (SSC) Regional;
  - m. Mengawasi pelaksanaan penilaian kinerja dan penghargaan untuk seluruh Regionalnya;
  - n. Mengawasi pelaksanaan administrasi dan pengelolaan penegakan hukuman disiplin atau manajemen disiplin karyawan;
  - o. Mengawasi pelaksanaan program harmonisasi hubungan industrial;
  - p. Mengoordinasi penanganan penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
  - q. Mengendalikan penyelesaian piutang karyawan dan pensiunan;
  - r. Mengevaluasi dan membuat laporan keuangan Regional, laporan profitabilitas Regional dan per Unit Pelaksana Teknis;
  - s. Menjadi koordinator *counter part* proses penyelesaian audit baik internal maupun eksternal;
  - t. *Monitoring* dan evaluasi pelaksanaan sistem informasi keuangan dan aplikasi lain terkait bidang keuangan;
  - u. *Monitoring* dan evaluasi terhadap pelaksanaan administrasi perpajakan dan akuntansi perpajakan;
  - v. Mengendalikan dan evaluasi piutang bisnis dan layanan pos universal;
  - w. Menjadi koordinator perumusan, penyusunan, pengelolaan, dan implementasi atas rencana kerja dan anggaran serta melakukan evaluasi atas realisasinya;
  - x. Menetapkan *Owner's Estimate* (OE) dalam batas kewenangan sesuai dengan ketentuan Perusahaan yang berlaku;
  - y. Mengendalikan dan mengevaluasi proses operasional keuangan sesuai dengan kebijakan yang berlaku;
  - z. Melakukan otorisasi atas transaksi pengeluaran kas sesuai dengan kewenangannya;
  - aa. Merumuskan sasaran dan program investasi sarana sesuai dengan kebutuhan untuk pencapaian sasaran Regional dan masing-masing Unit Pelaksana Teknis bawahannya;
  - ab. Mengkaji dan menetapkan usulan pengadaan dan pemeliharaan gedung, peralatan komputer dan teknologi informasi, alat produksi/Fasilitas Fisik Pelayanan (FFP), peralatan kantor, dan kendaraan dinas sesuai batas kewenangannya;

- ac. Mengusulkan pengadaan gedung, peralatan komputer dan teknologi informasi, alat produksi/Fasilitas Fisik Pelayanan (FFP), peralatan kantor, dan kendaraan dinas di luar batas kewenangannya di Regional dan Unit Pelayanan Teknis;
  - ad. Melaksanakan fungsi sebagai penghubung dengan Direktorat Keuangan dan Umum untuk implementasi kebijakan dan solusi permasalahan keuangan;
  - ae. Mengelola pemeliharaan sistem teknologi informasi baik *hardware* maupun *software*;
  - af. Mengelola solusi teknologi informasi;
  - ag. Mengelola pengamanan data elektronik dan sistem informasi;
  - ah. Mengelola jaringan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung bisnis dan operasional berjalan dengan baik;
  - ai. Mengelola mekanisasi dan otomasi yang digunakan untuk operasional;
  - aj. Melaksanakan fungsi sebagai penghubung dengan Direktorat Jaringan dan layanan Keuangan untuk implementasi kebijakan dan solusi permasalahan operasi teknologi informasi;
  - ak. Mengelola kendaraan, sarana, dan *supplies* dalam tanggung jawabnya;
  - al. Mengelola gedung sesuai dengan kebutuhan bisnis;
  - am. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan sistem informasi keuangan, sistem pengelolaan kas, sistem informasi manajemen dan aplikasi lain terkait di bidangnya;
  - an. Mengoordinasi dan mengendalikan aktivitas program kemitraan bina lingkungan Perusahaan di Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya, dan berkoordinasi dengan Divisi Program Kemitraan dan Bina Lingkungan di Kantor Pusat;
  - ao. Melakukan analisis dan evaluasi pelaksanaan program pengembangan investasi sarana di Regional dan masing-masing Unit Pelaksana Teknis;
  - ap. Memberikan tanggapan atau tindak lanjut atas permintaan penambahan kapasitas layanan seperti Kantorpos, Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, *Mobile Postal Service*, *Corporate Postal Management* dari Deputi Jaringan dan Layanan Keuangan;
  - aq. Mengarahkan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia serta memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
  - ar. Mengarahkan dan memonitor penyelesaian tindak lanjut terhadap hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis bawahannya terhadap hasil pemeriksaan atau temuan Auditor di bidangnya.
4. Dalam melaksanakan tugasnya, Deputi Umum membawahi:
- a. Bagian Sumber Daya Manusia.
  - b. Bagian Keuangan.
  - c. Bagian Pengelolaan Aset.
  - d. Bagian Teknologi Informasi.

#### **A. Bagian Sumber Daya Manusia**

1. Bagian Sumber Daya Manusia dipimpin oleh Manajer Sumber Daya Manusia.
2. Tugas pokok Manajer Sumber Daya Manusia adalah bertanggung jawab atas perencanaan, pengembangan, pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia sesuai kebutuhan, dan pelaksanaan sistem karir serta pengelolaan administrasi, kinerja, *reward and punishment*, melaksanakan fungsi hubungan industrial, dan fungsi *shared service center* guna mendukung operasional dan bisnis di Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya.

3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Sumber Daya Manusia melaksanakan aktivitas:
- a. Menyusun rencana kebutuhan dan mengawasi jumlah karyawan tetap dan tenaga kerja kontrak/temporer;
  - b. Melakukan proses rekrutmen karyawan untuk Regional dan Unit Pelaksana Teknis sesuai dengan batas kewenangannya;
  - c. Menyusun *job description* untuk jabatan struktural dan non struktural;
  - d. Mengusulkan dan mengimplementasikan model pelatihan pengembangan kompetensi karyawan;
  - e. Mengadministrasikan semua materi pembelajaran;
  - f. Mengusulkan pelaksanaan *workshop* untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian (*soft-skill*) karyawan tingkat Regional;
  - g. Memverifikasi usulan pelaksanaan pelatihan;
  - h. Mengevaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan pelatihan;
  - i. Melaksanakan berbagai program pembinaan untuk karyawan di Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
  - j. Mengusulkan dan memanfaatkan teknologi informasi yang digunakan untuk pengelolaan pengetahuan dan memudahkan akses karyawan terhadap sumber-sumber pengetahuan;
  - k. Mengimplementasikan pengembangan potensi dan kompetensi karyawan Regional dan Unit Pelaksana Teknis guna pemenuhan kebutuhan karyawan pada seluruh aktivitas di Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
  - l. Melaksanakan pengembangan kompetensi *talent* di Regional dan Unit Pelaksana Teknis searah dengan rencana pengembangan karir;
  - m. Melakukan verifikasi pengelolaan pengembangan kompetensi karyawan Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
  - n. Melaksanakan penempatan, mutasi, rotasi, dan promosi karyawan sesuai dengan batas kewenangannya;
  - o. Mengimplementasikan dan melakukan verifikasi pelaksanaan sistem manajemen karir karyawan Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
  - p. Melaksanakan fungsi konseling karir karyawan;
  - q. Mengoordinasi pelaksanaan proses *staffing*;
  - r. Mengadministrasikan data pengangkatan menjadi calon karyawan/karyawan;
  - s. Mengusulkan pemutusan hubungan kerja;
  - t. Mengelola administrasi kenaikan gaji, administrasi karyawan yang menjalani MPP di rumah, pemutusan hubungan kerja dan pensiun;
  - u. Mengelola pelaksanaan presensi, cuti karyawan, masa tidak hadir lainnya dan pengadministrasiannya;
  - v. Mengadministrasikan data karyawan dari mulai bekerja hingga pemutusan hubungan kerja atau pensiun;
  - w. Mengelola SIM SDM dan layanan informasi sumber daya manusia;
  - x. Mengelola, *updating*, *maintenance* data, dan dokumentasi sumber daya manusia;
  - y. Menyajikan secara tepat waktu dan akurat data karyawan untuk pelaporan yang diperlukan;
  - z. Mengawasi pelaksanaan jaminan pengobatan/kesehatan karyawan/pensiunan dan keluarganya;
  - aa. Mengawasi penggajian dan *benefit* lainnya (uang cuti tahunan, cuti besar, sumbangan pendidikan bantuan perumahan, uang pemutusan hubungan kerja, dan lainnya) serta administrasinya;
  - ab. Mengawasi pembayaran tunjangan lainnya dan administrasinya;
  - ac. Mengimplementasikan kebijakan program asuransi untuk kesejahteraan karyawan;
  - ad. Mengawasi pemotongan atas hak karyawan/pensiunan untuk penyelesaian piutang karyawan dan pensiunan;
  - ae. Mengusulkan penghargaan karyawan dan unit kerja;
  - af. Mengawasi dan mengadministrasikan pelaksanaan hukuman disiplin karyawan;

- ag. Mengusulkan hukuman disiplin sesuai dengan kewenangannya;
- ah. Mengoordinasikan penyelesaian tuntutan ganti rugi atas kerugian Perusahaan serta administrasinya;
- ai. Melaksanakan dan mengawasi kegiatan LKS bipartit;
- aj. Menangani perselisihan hubungan industrial baik secara perselisihan hak, perselisihan kepentingan maupun perselisihan PHK secara bipartit, maupun mediasi/rekonsiliasi/abitrasi peradilan hubungan industrial (PHI);
- ak. Mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memberi masukan pemecahan masalah operasional berdasarkan hasil rekomendasi Lembaga Kerja Sama (LKS) bipartit tingkat Regional;
- al. Melaksanakan fungsi *Shared Service Center* (SSC) Regional, antara lain:
  - 1. Melaksanakan pelayanan sumber daya manusia seluruh kantor di wilayah kerja Regionalnya;
  - 2. Mengelola sistem dan melaksanakan pembayaran remunerasi, *benefit*, pembayaran lainnya dengan sistem *payroll*;
  - 3. Mengelola pelaksanaan pemotongan atas hak karyawan/pensiunan untuk penyelesaian piutang;
  - 4. Mengelola penyelesaian tuntutan ganti rugi atas kerugian Perusahaan serta administrasinya.
- am. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- an. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

## B. Bagian Keuangan

- 1. Bagian Keuangan dipimpin oleh Manajer Keuangan.
- 2. Tugas pokok Manajer Keuangan adalah bertanggung jawab atas penyusunan anggaran pendapatan dan biaya Regional termasuk Unit Pelaksana Teknis bawahannya, pengendalian pencapaian sasaran-sasaran keuangan, dan penyelesaian laporan keuangan di Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya.
- 3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Keuangan melaksanakan aktivitas:
  - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran Regional dan masing-masing Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup tanggung jawabnya;
  - b. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya;
  - c. Mengelola dan mengendalikan administrasi dan akuntansi perpajakan;
  - d. Melakukan *review* atas laporan keuangan melalui audit transaksi, rekonsiliasi, dan ekualisasi untuk memperoleh keyakinan yang memadai tentang pelaksanaan sistem keuangan dan perpajakan sudah sesuai dengan ketentuan Perusahaan;
  - e. Menyediakan laporan profitabilitas Unit Pelaksana Teknis;
  - f. Mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan kas dan persediaan surat berharga;
  - g. Mengalokasikan anggaran yang telah disahkan untuk Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
  - h. Melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap pelimpahan dan pembebanan kas, pagu kas, dan kas kecil;
  - i. Mengoordinasi pembuatan *Owner's Estimate* (OE) dengan tim yang ditetapkan Kepala Regional sesuai batas kewenangannya;
  - j. Menghitung kebutuhan anggaran setiap program kerja yang diusulkan Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya;
  - k. Menyusun laporan realisasi anggaran Regional;
  - l. Memastikan pelaksanaan kebijakan keuangan, anggaran, *cost & benefit analysis*, akuntansi, operasional keuangan, perpajakan, dan *cash management* sesuai dengan ketentuan Perusahaan yang berlaku;

- m. Melaksanakan program kemitraan bina lingkungan Perusahaan di Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya, berkoordinasi dengan Divisi Program Kemitraan dan Bina Lingkungan di Kantor Pusat;
- n. Melaksanakan fungsi akuntansi keuangan, akuntansi manajemen, dan pajak di tingkat Regional;
- o. Melakukan koordinasi dan komunikasi dengan auditor internal dan eksternal baik pada saat proses maupun penyelesaian tindak lanjutnya di Unit Pelaksana Teknis;
- p. Memimpin dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian keuangan dalam lingkup tanggung jawabnya;
- q. Memberikan asistensi/*coaching* dan *counseling/helpdesk* atas implementasi sistem informasi keuangan dan aplikasi lainnya yang terkait;
- r. Memberikan solusi atas permasalahan akuntansi di Unit Pelaksana Teknis;
- s. Mengawasi laporan keuangan atas pelaksanaan pekerjaan layanan pos universal;
- t. Melakukan pengawasan terhadap kelancaran pelunasan piutang bisnis oleh mitra/pelanggan di seluruh Unit Pelaksana Teknis dalam wilayah kerja Regionalnya dan mengoordinasikannya dengan Bagian Pengendalian Piutang di Kantor Pusat;
- u. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- v. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

### C. Bagian Pengelolaan Aset

- 1. Bagian Pengelolaan Aset dipimpin oleh Manajer Pengelolaan Aset.
- 2. Tugas pokok Manajer Pengelolaan Aset adalah bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelolaan aset (tanah, gedung, kendaraan, sarana, dan *supplies*), administrasi dan sistem informasi manajemen aset untuk mendukung kegiatan operasional bisnis agar tercapai sasaran Regional dan masing-masing Unit Pelaksana Teknis bawahannya.
- 3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Pengelolaan Aset melaksanakan aktivitas:
  - a. Melakukan pengelolaan dan administrasi aset (tanah, gedung, kendaraan, sarana, dan *supplies*) yang meliputi perencanaan, pengusulan, pengadaan, penerimaan, pemeriksaan, distribusi, mutasi, pencatatan, penghapusan, pelaporan, *monitoring*, dan evaluasi melalui pengelolaan sistem informasi manajemen aset;
  - b. Menyusun sasaran dan rencana pengembangan sarana serta rencana investasi sarana untuk mendukung pencapaian sasaran Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya;
  - c. Memeriksa usulan pengadaan, pemeliharaan gedung dan bangunan, alat produksi, dan Fasilitas Fisik Pelayanan (FFP), peralatan kantor dan Alat Tulis Kantor (ATK), kendaraan dinas Regional, dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya;
  - d. Mengajukan usulan pengadaan kepada Deputi Umum;
  - e. Melakukan pemeliharaan dan perawatan sarana di Regional serta mendukung pemeliharaan dan perawatan sarana di seluruh Unit Pelaksana Teknis bawahannya;
  - f. Memastikan pelaksanaan kebijakan standardisasi eksterior dan interior gedung atau bangunan dan sarana lainnya;
  - g. Memenuhi kebutuhan peralatan kantor dan alat tulis kantor, alat produksi/Fasilitas Fisik Pelayanan (FFP) untuk Regional dan seluruh Unit Pelaksana Teknis bawahannya;
  - h. Mengelola mekanisasi dan otomasi untuk Regional dan seluruh Unit Pelaksana Teknis bawahannya;
  - i. Menyusun administrasi dalam laporan kegiatan penggunaan, pemeliharaan, dan pengelolaan sarana, *supplies* Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya;



- j. Mengawasi pengeluaran anggaran biaya untuk kegiatan pengelolaan sarana di Regional dan Unit Pelaksana Teknis bawahannya agar sesuai dengan peruntukannya dan alokasi anggarannya;
- k. Mengelola optimalisasi fasilitas fisik meliputi: perencanaan, kemitraan dan sewa pemanfaatan fasilitas fisik, administrasi dan pembukuan pendapatan, evaluasi, dan pelaporan;
- l. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- m. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

#### D. Bagian Teknologi Informasi

1. Bagian Teknologi Informasi dipimpin oleh Manajer Teknologi Informasi.
2. Tugas pokok Manajer Teknologi Informasi adalah bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan dan sekuriti teknologi informasi, melakukan pengawasan dan pengendalian sistem teknologi informasi untuk menjamin *service level agreement*, menjamin ketersediaan sistem teknologi informasi untuk mendukung operasional dan memberikan solusi teknologi informasi yang dialami oleh UPT serta mengelola komputer dan perangkat lainnya yang berada dalam tanggung jawabnya.
3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Teknologi Informasi melaksanakan aktivitas:
  - a. Menganalisis dan menyampaikan usulan solusi teknologi informasi untuk pengembangan pasar bisnis (*business development*);
  - b. Berkoordinasi dengan fungsi terkait di Kantor Pusat dan dengan mitra bisnis lokal untuk keberlangsungan kerja sama bisnis (pengelolaan layanan dengan pihak ketiga);
  - c. Membuat laporan pertanggung jawaban pengeluaran biaya teknologi informasi (*financial management*);
  - d. Mengelola pemenuhan kebutuhan kantor Regional dan Unit Pelayanan Teknis terkait dengan layanan teknologi informasi (*demand management*);
  - e. Mengelola tingkat layanan teknologi informasi (*service level management*);
  - f. Mengelola ketersediaan layanan teknologi informasi (*availability management*);
  - g. Mengelola pencatatan konfigurasi sistem layanan teknologi informasi baik aplikasi serta tata cara perubahan konfigurasi yang diperlukan (*configuration management*);
  - h. Mengelola proses pengumpulan, menganalisis, menyimpan, dan berbagi ilmu pengetahuan layanan teknologi informasi (*knowledge management*);
  - i. Mengelola fungsi layanan untuk penerimaan laporan insiden, gangguan, keluhan, dan permintaan layanan teknologi informasi (*service desk/helpdesk*);
  - j. Mengelola proses yang memonitor seluruh kejadian agar operasi berjalan normal dan juga mendeteksi dan mengeskalisasi kondisi (*event management*);
  - k. Mengelola dan memberikan solusi teknologi informasi atas penerimaan laporan insiden, penanganan insiden, eskalasi, dan pelaporan insiden layanan teknologi informasi (*incident management*);
  - l. Mengelola permasalahan layanan teknologi informasi yang berupa identifikasi masalah dari mulai laporan insiden, penyelesaian masalah, eskalasi permasalahan dan pelaporan permasalahan layanan teknologi informasi (*problem management*);
  - m. Meneruskan usulan permintaan layanan teknologi informasi (*request fulfillment*) kepada fungsi terkait di Kantor Pusat;
  - n. Mengelola proses pemberian akses kepada pengguna yang berwenang untuk mengakses layanan teknologi informasi (*access management*);

- o. Mencatat versi aplikasi, menyimpan *installer/patch*, dan mendistribusikan aplikasi yang beroperasi (*release and deploy management*);
- p. Memonitor dan mengevaluasi kinerja teknologi informasi untuk memastikan bahwa seluruh kinerja teknologi informasi sesuai dengan arahan dan kebijakan yang berlaku;
- q. Memonitor dan mengevaluasi pengendalian internal untuk memberikan jaminan mengenai operasi teknologi informasi yang efektif dan efisien dan kepatuhannya terhadap kebijakan dan aturan yang berlaku;
- r. Mengelola *complain external regulation* untuk memastikan bahwa persyaratan aturan atau hukum yang berlaku telah dipatuhi (terkait Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI) dan penggunaan lisensi);
- s. Memeriksa standardisasi sistem teknologi informasi yang dipergunakan dalam perangkat teknologi informasi untuk kepentingan legalitas dan sekuriti;
- t. Menyosialisasikan *information technology security awareness* kepada para pengguna di Regional dan Unit Pelayanan Teknis;
- u. Mengelola jaringan infrastruktur teknologi informasi agar berjalan lancar sesuai kebutuhan bisnis;
- v. Mengelola dan memelihara komputer serta perangkat lainnya yang dalam lingkup tanggung jawabnya agar berjalan lancar dan dapat memenuhi standar operasional yang ditentukan;
- w. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- x. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

### III. Regional Office

#### A. Bagian Kesekretariatan, Hukum, dan Manajemen Risiko

1. Bagian Kesekretariatan, Hukum, dan Manajemen Risiko dipimpin oleh Manajer Kesekretariatan, Hukum, dan Manajemen Risiko.
2. Tugas pokok Manajer Kesekretariatan, Hukum, dan Manajemen Risiko adalah bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan administrasi umum yang meliputi kegiatan kesekretariatan, tata usaha, rumah tangga, protokoler, dan kehumasan kantor Regional serta perlindungan kepentingan hukum Perusahaan dan karyawan di Regional, mengendalikan manajemen risiko keuangan, operasional, strategis, dan eksternalitas Perusahaan.
3. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, Manajer Kesekretariatan, Hukum, dan Manajemen Risiko melakukan aktivitas:
  - a. Melaksanakan kegiatan rumah tangga Regional;
  - b. Mengelola administrasi perkantoran Regional;
  - c. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan Regional;
  - d. Mengelola kegiatan protokoler Regional;
  - e. Melaksanakan kegiatan kehumasan Regional;
  - f. Berkoordinasi dengan semua unit di Kantor Pusat berkenaan dengan kegiatan Perusahaan di Regional;
  - g. Melaksanakan dan mengoordinasi proses pengadaan barang dan jasa untuk seluruh wilayah Regionalnya sesuai batas tanggung jawab dan kewenangannya;
  - h. Menyusun program kerja dan anggaran di bagiannya.
  - i. Litigasi dan advokasi dalam rangka mewakili Perusahaan di Regional;
  - j. Berkoordinasi dengan pihak-pihak eksternal dalam melakukan litigasi dan advokasi dalam rangka mewakili Perusahaan;



- k. Memelihara administrasi data yang berkaitan dengan salinan keputusan pengadilan;
- l. Melakukan kajian hukum terhadap permasalahan hukum di lingkungan Regional dan Unit Pelaksana Teknis yang berhubungan dengan perjanjian atau kontrak kerja sama dengan pihak lain;
- m. Menangani pengurusan dokumen perizinan Perusahaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- n. Memelihara administrasi data yang berkaitan dengan perubahan Anggaran Dasar Perusahaan dan dokumen perizinan Perusahaan;
- o. Mengevaluasi pencapaian sasaran kegiatan kajian hukum;
- p. Memberikan bimbingan hukum kepada karyawan Perusahaan yang berkaitan dengan kepentingan Perusahaan;
- q. Mengidentifikasi, mengukur, mengevaluasi, mengendalikan risiko yang dapat mengancam kelangsungan usaha atau aktivitas Perusahaan dari risiko keuangan, risiko operasional, risiko strategis, dan risiko eksternalitas dalam tanggung jawab Regional;
- r. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- s. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

#### B. Bagian Manajemen Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan

1. Bagian Manajemen Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan dipimpin oleh Manajer Manajemen Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan.
2. Tugas pokok Manajer Manajemen Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan adalah bertanggung jawab atas pelaksanaan *Business Process Improvement System (BPIS)*/Pos Indonesia Way, implementasi sistem manajemen mutu korporasi, pengendalian dokumen kerja, pengendalian mutu korporasi, sistem manajemen keselamatan, dan kesehatan kerja, dan lingkungan di Perusahaan di tingkat Regional.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Manajer Manajemen Mutu dan Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan melakukan aktivitas:
  - a. Memfasilitasi *review* kinerja BPIS di tingkat Regional serta memastikan adanya perbaikan secara berkesinambungan yang tercatat untuk mencegah masalah yang sama terulang;
  - b. Koordinasi perubahan perilaku dengan penerapan 5R, *Kaizen*, dan *Genba* sebagai fondasi dan kerangka BPIS di seluruh Unit Pelaksana Teknis dan kantor Regional;
  - c. Melakukan sosialisasi dan tindak lanjut BPIS baik di Regional maupun di Unit Pelaksana Teknis dengan menerapkan 5 *Post Way*, mulai penetapan *Top Key Goals (TKG)*, *Top Pareto Actions (TPA)*, *Motivation and Capability (MnC)*, *Glasswall and Dashboard (GnD)*, dan *Vow and Commitment (VnC)*;
  - d. Membuat pedoman mutu dan standar kinerja mutu di tingkat Regional;
  - e. Mengembangkan dan membina tim-tim perbaikan mutu operasi di tingkat Regional;
  - f. Memastikan kebijakan mutu dan K3L tersosialisasi dengan efektif;
  - g. Melakukan pengendalian dokumen kerja dan catatan untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan manajemen mutu dan keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan;
  - h. Mengelola sistem manajemen mutu dan sistem keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan di semua lini Regional;
  - i. Mengendalikan sistem mutu dan keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan di tingkat Regional;




2

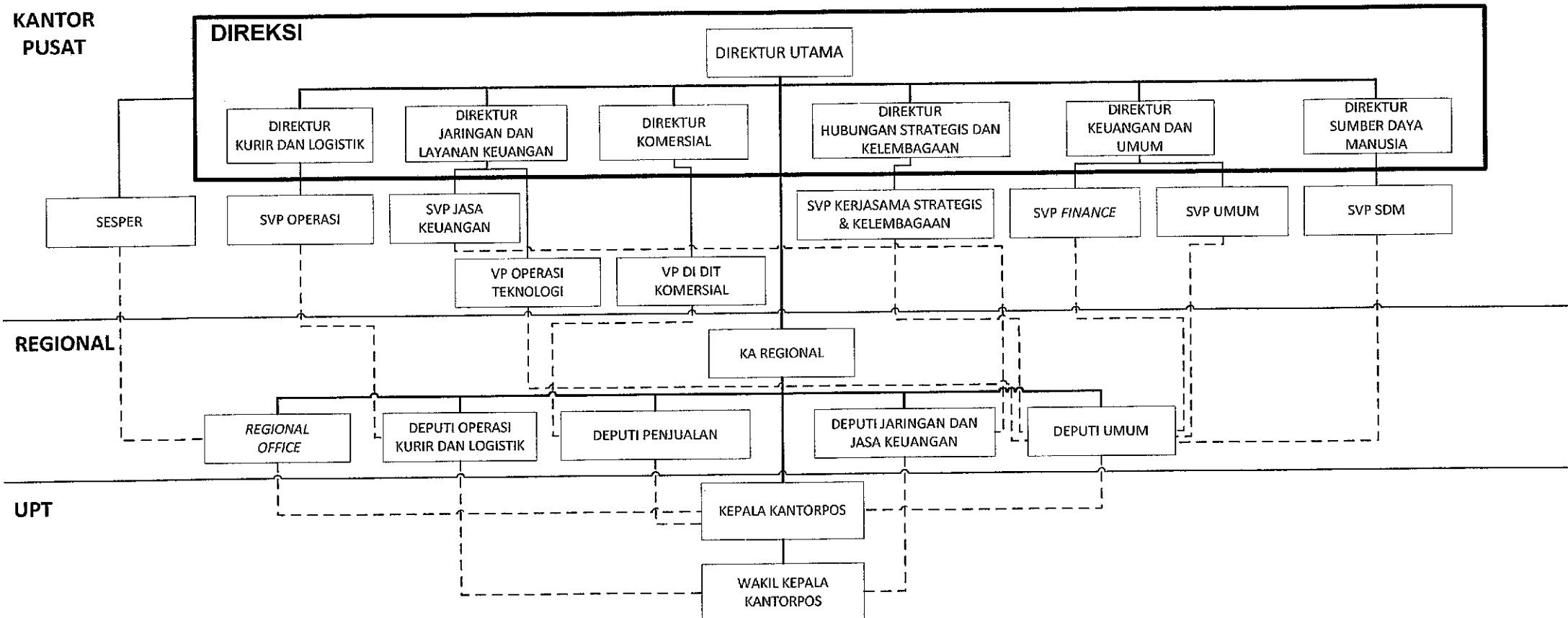
- j. Memastikan rencana mutu dan keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan serta pengendaliannya dilakukan sesuai aturan;
- k. Membentuk Tim Auditor internal mutu dan keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan di tingkat Regional;
- l. Mengevaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu dan keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan Perusahaan;
- m. Mengawasi dan melaksanakan penerapan budaya Perusahaan di Regional dan Unit Pelaksana Teknis;
- n. Memastikan adanya perbaikan berkesinambungan terhadap sistem mutu dan keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan;
- o. Memberikan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya;
- p. Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dan memberikan solusi kepada Unit Pelaksana Teknis terhadap temuan hasil pemeriksaan Auditor dalam lingkup tanggung jawabnya.

Ditetapkan di : Bandung  
Pada tanggal : 01 April 2019

A.N. DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)  
DIREKTUR UTAMA

DIREKTUR UTAMA  
  
POS INDONESIA GILARSI W. SETIJONO  
2

**GARIS KOORDINASI PUSAT, REGIONAL  
DAN UNIT PELAKSANA TEKNIS**



Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 01 April 2019  
A.N. DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)  
DIREKTUR UTAMA

**DIREKTUR UTAMA**

  
POS INDONESIA  
2  
GILARSI W. SETIJONO