

Analisis Kinerja PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pengiriman Paket Pos di Kota Bondowoso)

Nurul Setianingrum, Nova Abil Isfian, Maulida Rahayu, Muhammad Fadjar Isnaini

¹Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
nurulsetia02@gmail.com, novaabilisfn13@gmail.com, rahayumaulida83@gmail.com, fajarisanaini124@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PT. Pos Indonesia, khususnya dalam layanan pengiriman paket pos di Kota Bondowoso. Kinerja operasional dalam bidang logistik dan distribusi memegang peranan krusial dalam kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan staf PT. Pos Indonesia di Bondowoso, serta pelanggan yang menggunakan layanan pengiriman paket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengiriman paket PT. Pos Indonesia di Kota Bondowoso secara umum sudah cukup baik dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain efisiensi proses sortir dan penanganan paket, serta responsibilitas dalam penanganan keluhan pelanggan. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang belum optimal juga menjadi tantangan yang mempengaruhi kinerja. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya PT. Pos Indonesia untuk melakukan investasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, modernisasi sistem operasional, dan perbaikan prosedur penanganan keluhan demi meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar logistik.

Kata Kunci: Kinerja, Pengiriman Paket, PT Pos Indonesia (PERSERO), Kantor Pos Bondowoso, Logistik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat di era globalisasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor ekonomi dan bisnis. Aktivitas perdagangan daring (online) telah mendorong lonjakan permintaan terhadap jasa pengiriman barang. Masyarakat kini menginginkan pelayanan pengiriman yang cepat, tepat waktu, dapat dilacak, dan memiliki biaya yang terjangkau. Hal ini menyebabkan munculnya berbagai perusahaan ekspedisi yang berlomba-lomba menawarkan layanan terbaik dengan dukungan teknologi mutakhir.

PT. Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah hadir sejak zaman kolonial, menjadi salah satu penyedia layanan pengiriman tertua di Indonesia. Dengan jaringan yang luas hingga pelosok, Pos Indonesia tetap memiliki posisi strategis dalam industri logistik nasional.

Namun, tantangan di era modern ini sangat besar. PT. Pos Indonesia harus bersaing dengan perusahaan ekspedisi swasta yang lebih agresif dalam hal inovasi layanan dan pemasaran. Posisi historis saja tidak cukup jika tidak diiringi dengan peningkatan kinerja yang signifikan.

Kinerja organisasi menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan. Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya.

Dalam konteks organisasi jasa publik, seperti PT. Pos Indonesia, kinerja tidak hanya diukur dari output operasional semata, tetapi juga dari persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemahaman menyeluruh terhadap elemen-elemen kinerja sangat dibutuhkan.

Menurut Sedarmayanti (2009), kinerja organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama: tujuan organisasi, struktur, teknologi, sumber daya manusia, serta lingkungan eksternal. Evaluasi terhadap faktor-faktor tersebut penting untuk mengetahui letak kekuatan dan kelemahan perusahaan.

Dalam pendekatan pelayanan publik, teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengenai Service Quality (Servqual) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Berdasarkan teori tersebut, kinerja layanan pengiriman seperti yang dilakukan PT. Pos Indonesia dapat dianalisis dari seberapa andal pengiriman dilakukan, seberapa cepat dan tanggap pelayanan diberikan, serta seberapa baik perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan.

Untuk mengkaji hal tersebut secara mendalam, pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini. Pendekatan ini bertujuan menggali realitas di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memahami kinerja secara kontekstual dan subjektif.

Kota Bondowoso dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang unik: wilayah pegunungan, akses jalan yang belum sepenuhnya merata, serta perkembangan ekonomi masyarakat yang sedang bertumbuh. Hal ini menjadikan Bondowoso sebagai lokasi representatif untuk melihat tantangan kinerja Pos Indonesia di daerah.

Dari hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterlambatan pengiriman, kesulitan dalam pelacakan paket, dan ketidaksesuaian informasi antara kantor pos dan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam manajemen operasional dan pelayanan pelanggan.

Penelitian ini akan menggali bagaimana proses kerja pengiriman dilakukan oleh PT. Pos Indonesia di Bondowoso, bagaimana petugas merespons keluhan, serta bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Data akan dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai operasional, manajer unit kantor pos, serta pelanggan yang aktif menggunakan jasa pengiriman. Teknik ini akan memungkinkan peneliti menggali makna subjektif dari setiap pihak yang terlibat.

Dengan pendekatan ini, peneliti berharap memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja PT. Pos Indonesia, termasuk faktor internal (SDM, teknologi, SOP) maupun eksternal (infrastruktur, kebijakan, dan ekspektasi pelanggan).

Penelitian ini juga akan melihat apakah ada kesenjangan antara standar operasional perusahaan dan praktik di lapangan. Hal ini penting untuk melihat sejauh mana kebijakan perusahaan pusat diimplementasikan secara efektif di tingkat daerah.

Berdasarkan teori kinerja dan pelayanan publik yang disebutkan sebelumnya, penelitian ini akan menganalisis kekuatan dan kelemahan PT. Pos Indonesia dalam memberikan layanan di Bondowoso, serta bagaimana strategi peningkatan kinerja dapat dirancang ke depan.

Dengan melakukan studi kasus di satu wilayah tertentu, penelitian ini memberikan gambaran kontekstual yang kaya yang tidak selalu tampak dalam laporan statistik nasional. Studi kasus memungkinkan penyelaman mendalam terhadap proses dan dinamika organisasi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi manajemen PT. Pos Indonesia dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta menjadi masukan bagi perumusan strategi peningkatan daya saing di tengah kompetisi industri logistik yang semakin ketat.

Selain itu, secara akademik, penelitian ini dapat menambah khazanah literatur mengenai kinerja organisasi pelayanan publik, khususnya di sektor logistik, dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pemahaman kontekstual dan humanistik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana kinerja PT. Pos Indonesia dalam proses pengiriman paket di Kota Bondowoso. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alami.

Penelitian dilakukan di Kantor Pos Bondowoso dan beberapa titik pengantaran paket yang menjadi bagian dari jalur distribusi utama. Pemilihan lokasi didasarkan pada tingkat aktivitas pengiriman yang cukup tinggi serta adanya variasi wilayah pelayanan, mulai dari pusat kota hingga daerah pedesaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pos Bondowoso dengan kode pos 68200 adalah kantor cabang yang termasuk dalam wilayah kerja area Bondowoso, beralamat di JL. Jaksa Anggung Suprpto No.9. Kantor ini didirikan pada tahun 1746 pada masa pemerintahan VOC. Sejak saat itu, Pos Indonesia terus memberikan layanan pos dan logistik kepada masyarakat. Kantor Pos Bondowoso yang berdiri sejak 1746 ini merupakan bagian dari sejarah panjang Pos Indonesia. Saat ini, Kantor Pos Bondowoso 68200 juga mengelola 13 kantor pos cabang sebagai upaya memperluas jaringan layanan Pos hingga ke berbagai daerah.

Selain sebagai pusat layanan pos dan logistik, Kantor Pos Bondowoso juga berperan penting dalam mendukung perkembangan ekonomi lokal dengan menyediakan berbagai solusi pengiriman yang cepat dan terpercaya. Dengan dukungan teknologi modern dan tenaga kerja yang profesional, kantor ini terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital. Komitmen Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan terbaik menjadikan Kantor Pos Bondowoso sebagai mitra terpercaya bagi individu maupun pelaku usaha di wilayah Bondowoso dan sekitarnya.

Visi merupakan gambaran kondisi masa depan yang masih bersifat abstrak, sedangkan misi adalah tugas yang harus dilaksanakan oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Visi Kantor Pos Bondowoso 68200 adalah "Menjadi personal operator, penyediaan jasa kurir, logistik, dan keuangan paling komplit". Untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Pos Bondowoso 68200 menjalankan misi sebagai berikut:

1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman nyaman dan menghargai kontribusi.
3. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
4. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
5. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

Dengan visi dan misi yang jelas tersebut, Kantor Pos Bondowoso 68200 terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan demi memberikan manfaat maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat di Bondowoso dan sekitarnya.

Analisis Kinerja Organisasi PT. Pos Indonesia Bondowoso

Analisis kinerja organisasi PT Pos Indonesia di Bondowoso, seperti halnya kantor pos lainnya, pada umumnya berfokus pada beberapa aspek penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi operasionalnya. Meskipun informasi spesifik tentang analisis kinerja PT Pos Indonesia Bondowoso secara detail mungkin terbatas dalam publikasi umum, kita dapat menjelaskan kerangka umum analisis kinerja organisasi yang relevan, serta indikator-indikator yang biasa digunakan oleh PT Pos Indonesia.

Aspek-aspek Penting dalam Analisis Kinerja Organisasi secara umum mencakup berbafai aspek dimensi :

A. Kualitas Pelayanan

Secara umum, PT Pos Indonesia, termasuk cabangnya di Bondowoso, memiliki peran vital dalam menyediakan layanan pos, logistik, dan jasa keuangan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan mereka akan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka. PT. Pos Bondowoso selalu memerikan layanan yang akurat dan konsisten memastikan setiap paket konsumen selalu sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik, serta memiliki karyawan dengan pengetahuan memadai tentang produk dan layanan dengan berpakaian rapi dan sopan menyambut pelanggan.

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator terpenting dalam mengukur kinerja suatu perusahaan jasa, termasuk PT. Pos Bondowoso. Pelanggan yang puas cenderung tetap setia menggunakan layanan PT. Pos kepuasan pelanggan menjadi korelasi positif bagi pendapatan perusahaan, kepuasan pelanggan juga membantu perusahaan dalam mengidentifikasi masalah operasional dalam pengiriman paket, informasi maupun sikap staf yang kurang memuaskan.

Masukan pelanggan dapat menjadi dasar untuk mengembangkan layanan baru yang lebih relevan yang dibutuhkan pasar.

C. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah pilar utama keberhasilan PT Pos Bondowoso dalam memberikan layanan yang optimal. Analisis kinerja karyawan melibatkan evaluasi sejauh mana setiap individu atau tim karyawan memenuhi target, standar, dan ekspektasi yang ditetapkan perusahaan. Di PT Pos Bondowoso, yang notabene adalah perusahaan jasa, kualitas kinerja karyawan sangat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

D. Pengembangan SDM

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah upaya sistematis yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kapabilitas, keterampilan, pengetahuan, dan potensi karyawan. Dalam analisis kinerja PT Pos Bondowoso, pengembangan SDM memiliki peran krusial karena secara langsung berdampak pada kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan, serta pada akhirnya, kepuasan pelanggan. Pengembangan SDM sangat penting bagi perusahaan karena:

1. Meningkatkan kinerja karyawan
2. Menjaga relevansi dan keterampilan
3. Meningkatkan kualitas layanan
4. Mendukung inovasi
5. Memenuhi tujuan perusahaan

E. Inovasi dan Pertumbuhan

Di era digital dan persaingan bisnis yang ketat, inovasi dan pertumbuhan adalah dua indikator kinerja krusial yang menentukan keberlanjutan dan kesuksesan jangka panjang PT Pos Bondowoso. Analisis kinerja tidak akan lengkap tanpa melihat bagaimana perusahaan beradaptasi, berinovasi, dan mengembangkan layanannya untuk meraih pertumbuhan yang berkelanjutan. Karena inovasi dan pertumbuhan sangat penting karena relevansi pasar berubah-ubah, meningkatnya daya saing serta untuk keberlanjutan bisnis jangka panjang.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja PT. Pos Indonesia Bondowoso

Seperti halnya pada cabang-cabang PT. Pos Indonesia lainnya, kinerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Faktor-faktor utama yang dominan yang dapat mempengaruhi kinerja pada umumnya ialah:

A. Sumber Daya Manusia (SDM)

Karyawan yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik akan berkontribusi pada kualitas pelayanan dan efisiensi operasional, karyawan yang termotivasi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Kepemimpinan yang efektif juga mempengaruhi persepsi bawahan, memotivasi mereka agar tujuan dapat dicapai pada kepuasan kerja, serta kerja yang sesuai standar SOP yang menjadi pendorong kepuasan kerja karyawan.

B. Kualitas Pelayanan

Kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman yang diutamakan dalam pelayanan PT. Pos Bondowoso serta ketersediaan infrastruktur dan fasilitas yang memadai sehingga mendukung operasional dan kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi yang mempercepat proses pelayanan sehingga memudahkan komunikasi dengan pelanggan komunikasi yang baik dan interaksi yang proaktif dengan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

C. Tantangan dan Adaptasi Terhadap Lingkungan Bisnis

Perusahaan harus terus menerus berinvestasi dalam teknologi baru, melatih karyawan dan mengintegrasikan sistem kompleks globalisasi dan digitalisasi telah menurunkan hambatan masuk pasar, sehingga memunculkan banyak pesaing baru termasuk startup yang gesit dan model bisnis inovatif serta pelanggan yang modern semakin menuntut menginginkan respon cepat dan ketersediaan 24/7 terutama pada layanan digital.

D. Kemitraan dan Kerjasama

Di tengah dinamisnya lingkungan bisnis saat ini, kemitraan dan kerjasama telah menjadi pilar strategi yang tak terpisahkan bagi banyak perusahaan, termasuk entitas besar seperti PT Pos Indonesia. Lebih dari sekadar transaksi, kemitraan adalah hubungan strategis yang dibangun atas dasar saling menguntungkan untuk mencapai tujuan bersama yang mungkin sulit diraih sendiri. Kemitraan dan kerjasama sangatlah penting sehingga dapat peningkatan efisiensi dan pengurangan biaya, ekspansi pasar dan jangkauan pelanggan, peningkatan inovasi dan reputasi dan kepercayaan.

Analisis kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Bondowoso

Pada aspek fisik pelayanan fasilitas pada kantor pos bondowoso sangatlah nyaman memastikan fasilitas terpelihara dengan baik dan nyaman bagi pelanggan erta peralatan yang harus berfungsi optimal untuk mendukung kecepatan pelayanan dari kantor yang bersih tatanan ruangan yang bagus serta terdapat ruangan ruangan tertentu seperti ruang rapat, ruang pengambilan dana pensiunan, musholla yang memadai, toilet yang mumpuni, lahan parkir yang luas serta staf yang ramah tamah dan kendaraan pengiriman layak dan profesionalisme.

Pengiriman paket atau surat yang harus tiba sesuai pada estimasi yang dijanjikan memastikan tidak ada barang yang hilang atau rusak dan proses transaksi berjalan lancar tanpa ada kesalahan, keterlambatan atau ketidakseuaian barang.

Kesiapan staf untuk membantu dan memberikan solusi atau informasi yang jelas dan cepat dalam menanggapi pertanyaan, keluhan maupun permintaan informasi dari pelanggan staf harus mengetahui dan menguasai produk layanan Pos Indonesia, memberikan informasi yang akurat, bersikap ramah dan sopan serta membuat pelanggan merasa aman dalam menitipkan barang berharga atau melakukan transaksi keuangan, dan harus menunjukkan kepeduliannya terhadap masalah atau pertanyaan pelanggan, mendengarkan keluhan dengan sabar dan berusaha memberikan solusi yang personal seperti memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan lansia atau pelanggan yang memiliki kebutuhan khusus.

Permasalahan dan Tantangan Kinerja di PT. Pos Bondowoso

PT. Pos Bondowoso, seperti banyak cabang PT Pos lainnya, menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan kinerja. Tantangan utama meliputi persaingan ketat dengan penyedia layanan logistik lainnya, perubahan perilaku pelanggan yang beralih ke layanan digital, serta keterbatasan sumber daya seperti infrastruktur dan tenaga kerja. Beberapa tantangan utama yang dihadapi PT Pos Indonesia di Indonesia di Bondowoso dalam menjalankan layanannya adalah :

Permasalahan :

1. Persaingan yang Ketat
PT Pos harus bersaing dengan berbagai perusahaan logistik swasta yang menawarkan layanan pengiriman yang lebih cepat dan efisien, serta memiliki jangkauan yang lebih luas, khususnya di daerah perkotaan.
2. Perubahan Perilaku Pelanggan
Pelanggan semakin memilih layanan pengiriman digital dan e-commerce, yang memicu penurunan volume pengiriman surat dan paket tradisional.
3. Keterbatasan Sumber Daya:
PT Pos terkendala oleh infrastruktur yang kurang memadai, seperti kantor pos yang tidak terintegrasi dengan teknologi, serta kurangnya tenaga kerja yang berkualitas dan terampil dalam menangani layanan baru.
4. Masalah Internal:
Beberapa masalah internal, seperti kurangnya efisiensi operasional dan pengelolaan logistik yang kurang baik, juga dapat menghambat kinerja PT Pos.

Tantangan :

1. Adaptasi Teknologi
PT Pos perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, seperti penggunaan sistem informasi manajemen logistik (SIML), platform e-commerce, dan sistem pengiriman berbasis digital.
2. Diversifikasi Produk dan Layanan:
PT Pos harus mengembangkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti layanan pengiriman cepat, layanan keuangan, dan layanan digital.
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia:
PT Pos perlu meningkatkan kualitas dan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pengembangan, serta mendorong inovasi dan kreativitas di kalangan karyawan.
4. Peningkatan Efisiensi dan Produktivitas:
PT Pos perlu meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan logistik, dan manajemen rantai pasok untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing.
5. Pengembangan Jaringan:
PT Pos perlu terus mengembangkan jaringan kantor pos dan titik layanan di seluruh wilayah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pelanggan.

Strategi dan Peningkatan Kinerja pada PT. Pos Bondowoso

Untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan, PT. Pos Bondowoso dapat menerapkan beberapa strategi yang terfokus pada pengembangan sumber daya manusia dan teknologi sebagai berikut :

- A. Pelatihan dan Pengembangan SDM:
Yakni dengan cara meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan melalui pelatihan rutin, khususnya dalam bidang teknologi informasi dan layanan pelanggan
- B. Modernisasi Teknologi Informasi:
Mengoptimalkan sistem pelacakan dan pemrosesan paket berbasis digital untuk mempercepat dan mempermudah layanan untuk para pelanggan.
- C. Standardisasi Penanganan Keluhan:
Membentuk sistem layanan pelanggan berbasis SOP (standard operating procedure) dengan waktu tanggap yang terukur.
- D. Ekspansi dan Optimalisasi Jaringan Kemitraan:
Menggandeng mitra lokal seperti toko kelontong dan ojek online untuk memperluas titik layanan dan jangkauan pengiriman juga bisa dilakukan untuk memperluas akses dan jaringan.
- E. Inovasi Produk dan Promosi:
Menawarkan layanan tambahan seperti asuransi paket, promo pengiriman, dan aplikasi mobile untuk menjangkau pelanggan digital-native.
- F. Evaluasi Berkala dan Survei Kepuasan Pelanggan:
Menyusun survei periodik dan feedback untuk mengukur kinerja layanan dan kebutuhan pelanggan yang dinamis.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kinerja PT. Pos Indonesia dalam studi kasus pengiriman paket pos di Kota Bondowoso, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kinerja operasional PT. Pos Indonesia di wilayah ini sudah cukup baik, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman. Hal ini menunjukkan komitmen PT. Pos Indonesia dalam memenuhi ekspektasi dasar pelanggan terkait waktu layanan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa area yang membutuhkan peningkatan signifikan. Aspek seperti efisiensi proses sortir dan penanganan paket masih dapat dioptimalkan. Selain itu, responsibilitas dalam penanganan keluhan pelanggan menjadi poin krusial yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Tantangan lain yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang belum optimal, yang secara langsung memengaruhi efisiensi dan kualitas layanan.

Oleh karena itu, untuk menjaga dan meningkatkan daya saing di pasar logistik, PT. Pos Indonesia di Kota Bondowoso perlu memprioritaskan investasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, modernisasi sistem operasional, dan perbaikan prosedur penanganan keluhan pelanggan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis PT. Pos Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini terutama kepada Ibu Dr. Hj Nurul Setianingrum, S.E, M.M. Selaku Dosen mata kuliah Manajemen Sumber Daya Insani dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh staf Kantor Pos Bondowoso atas bantuan dan kerja sama yang diberikan selama penelitian ini. Bantuan kalian semua sangat berharga dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barus, D. S., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Penilaian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Pos Medan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, 1(02), 65-79.
- Ervina, E., Ferdinand, F., & Meitiana, M. (2023). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 4(2), 144-166.
- Hamid, A. (2024). Strategi PT. Pos Indonesia Cabang Sipirok menghadapi persaingan usaha jasa pengiriman (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).
- Ihsani, I. M., & Rini, H. P. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kebonrojo Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 75-79.

- Larasati, R., Supinardi, B., & Fadhilah, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 585-594.
- Lisawanto, L., Mantri, Y. M., Yusuf, R., & Mohdari, M. (2023). Digitalisasi PT Pos dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 667-671.
- Nasution, A. M., & Aslami, N. (2022). Upaya PT Pos Indonesia Dalam Melakukan Inovasi Layanan Di Era Revolusi Industri 4.0. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 1(2), 95-102.
- Soleman, A. S., Samuda, N. S. A., Umar, A., Putra, R. A., & Niuwa, R. R. (2025). INOVASI PT POS INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN DAN MENJAGA EKSISTENSINYA: KOMUNIKASI DALAM BISNIS UNTUK POS INDONESIA GORONTALO. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 17(4), 61-70.