

Studi Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Di Kantor Pos Bondowoso 68200

Siti Indah Purwaniang Yuwana^{1*}, Mulida Rahayu², Erlina Nurnafi'ah³, Moch Ubaydillah Ramadani⁴

Ekonomi Syariah,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Kiai Haji Achamd Siddiq Jember

¹Indah.yuwana@gmail.com, ²rahayumaulida283@email.com, ³erlinanurnafiah03@email.com, ⁴ubaydillahramadani99@email.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Bondowoso 68200 dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan dan pelanggan, observasi langsung, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Bondowoso 68200 telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

- Peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pengembangan.
- Peningkatan infrastruktur dan fasilitas pelayanan.
- Penerapan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan.
- Peningkatan komunikasi dan interaksi dengan pelanggan.
- Pengembangan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya dan perubahan perilaku pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan agar PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Bondowoso 68200 terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan daya saing.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, PT. Pos Indonesia (PERSERO), Kantor Pos Bondowoso, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia adalah Perusahaan Milik Negara (BUMN) yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang modal atau sahamnya minimal 51% dimiliki oleh pemerintah, yang bertujuan untuk mengejar keuntungan. Sebagai perusahaan yang usianya lebih tua dari Republik Indonesia. Pos Indonesia memiliki sejarah yang cukup panjang dalam membangun komunikasi sosial dan budaya di Indonesia.

Namun demikian, pelaksanaan pembangunan nasional itu sendiri tidak dapat dilepaskan dari perkembangan dunia. Situasi internasional, baik politik, keamanan maupun ekonomi, akan sangat mempengaruhi perkembangan kehidupan bangsa Indonesia secara langsung maupun tidak langsung, dan harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh serta diupayakan.

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat menyediakan produk dan jasa dengan kualitas yang lebih baik, harga yang kompetitif, pengiriman yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam industri jasa, kualitas layanan penting untuk dikelola oleh perusahaan.

Kondisi ini berdampak pada meningkatnya lalu lintas barang, orang dan informasi antar negara dengan intensitas yang semakin tinggi, antara lain berkat dukungan teknologi telekomunikasi dan informasi yang canggih. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban misi pelayanan pos Indonesia, saat ini dihadapkan pada perubahan lingkungan bisnis yang diakibatkan dan dipengaruhi oleh berbagai faktor di atas.

Namun seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi seperti mesin fax, telepon, handphone dan internet membuat penyampaian pesan menjadi mudah dan praktis, sehingga mempengaruhi kegiatan bisnis yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia dalam pelayanan jasa pos kepada masyarakat.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 menandai berakhirnya monopoli usaha jasa yang dilakukan oleh Kantor Pos dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak lagi dikuasai oleh PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara sebagai satu-satunya penyelenggara layanan komunikasi tertulis dan atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.

Pada akhirnya PT. Pos Indonesia dalam menyelenggarakan jasa pos menghadapi persaingan bisnis dengan jasa kurir lainnya seperti JNE, JNT, Titipan Kilat (TIKI), Kalstar, dan lain-lain, yang tentunya lebih mengedepankan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pengguna jasa tersebut.

Menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing mengharuskan perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan dengan yang diberikan oleh pesaing. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus dapat mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan yang semakin ketat. Kelangsungan hidup suatu perusahaan sangat bergantung pada kepuasan pelanggannya di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lain. Berbagai upaya akan dilakukan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan kemudian mau kembali lagi.

Terlepas dari persaingan dalam layanan pos, dalam penyelenggaraan dan pengembangan layanan pos, saat ini banyak masyarakat yang menilai kualitas layanan PT. Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasa belum optimal. Pertanyaan-pertanyaan tersebut muncul karena adanya keterlambatan pengiriman surat dan paket, kerusakan barang kiriman, biaya pengiriman yang mahal, serta sikap petugas yang terlalu kaku, seperti menyetujui paket karena kemasan paket yang dikirim tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan. Hal ini tentu saja merupakan fenomena yang menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam.

METODE

Tahapan Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menjelaskan bahwa metode penelitian yang bermaksud yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang amaliyah yaitu seperti eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data yaitu dengan melakukan wawancara dengan pegawai Kantor Pos Bondowoso dan pelanggan, atau Mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang terdapat di kantor pos, yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi atau data yang dibutuhkan dan berguna. Oleh karena itu, rangkuman data yang diperoleh berasal dari data primer dan sekunder. menggunakan teknik purposive sampling untuk pengumpulan dan analisis data. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh Pasolong (2012:107), Purposive sampling adalah teknik pengumpulan data yang diterapkan secara metodis atau diam-diam terhadap individu-individu yang mampu mengamati ciri-ciri populasi. Satu orang yang dijadikan sebagai key informan adalah manajer kepala kantor dan karyawan dari Kantor Pos Bondowoso, sedangkan satu orang lainnya dijadikan sebagai informan. Sedangkan data kedua berasal dari dokumen-dokumen yang ada di Kantor Pos Bondowoso 68200.



Gambar 1. Contoh gambar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pos Bondowoso 68200 merupakan kantor cabang yang termasuk wilayah kerja area Bondowoso yang berada di JL. Jaksa Anggung Suprpto No.9. yang didirikan pada tahun 1746. pada masa pemerintahan VOC. Sejak saat itu, Pos Indonesia telah melayani masyarakat dengan berbagai layanan pos dan logistik. Kantor Pos Bondowoso didirikan pada tahun 1746, yang merupakan bagian dari sejarah panjang Pos Indonesia. Kantor Pos Bondowoso 68200 memiliki 13 Kantor Pos Cabang, sebagai bentuk perluasan jaringan usaha Pos keseluruh pelosok daerah

Visi dan Misi Kantor Pos Bondowoso 68200

Visi adalah pandangan kondisi masa depan yang masih bersifat abstrak. Sedangkan misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan ditetapkan. Maka visi kantor Pos Bondowoso 68200 yaitu “menjadi personal oprator, penyediaab jasa kurir, logistik, dan keuangan paling komplit” untuk mewujudkan visi tersebut maka misi yang dilaksanakan oleh Kantor Pos Bondowoso 68200 adalah :

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

1. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Pos Bondowoso

Untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman yang optimal, diperlukan berbagai langkah strategis yang dapat menjawab kebutuhan yang berkembang di masyarakat. Dalam hal ini, upaya untuk memperluas jangkauan layanan Kantor Pos di Bondowoso, dengan meningkatkan kemampuan karyawan, serta memanfaatkan teknologi modern menjadi sangat krusial. Tidak hanya itu, diversifikasi layanan serta peningkatan fasilitas yang ada juga menjadi aspek penting dalam menciptakan layanan yang lebih baik dan lebih efisien. Berikut adalah beberapa inisiatif yang dapat diambil untuk memperbaiki dan memperluas layanan pos secara menyeluruh:

A. Perluasan Jangkauan Layanan di Wilayah Terpencil

Memperluas layanan pos ke daerah-daerah yang jarang dijangkau atau jauh dari kantor pos utama, seperti menggunakan agen pos atau layanan pos pada kantor cabang pembantu di setiap kecamatan di Kabupaten Bondowoso yang secara berkala mengunjungi wilayah tersebut.

B. Diversifikasi Jenis Layanan

Menawarkan berbagai layanan yang dapat menarik perhatian pelanggan, seperti pembelian materai, layanan keuangan seperti pengiriman uang, atau mendukung transaksi e-commerce antara penjual dan pembeli.

C. Peningkatan Keterampilan Karyawan

Mengadakan pelatihan secara berkala bagi staf untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang ramah, efisien, dan efektif. Pelatihan ini juga dapat mencakup pembaruan terkait produk dan layanan terbaru, serta pengembangan kemampuan berkomunikasi yang lebih baik.

D. Pemanfaatan Teknologi

Mengadopsi teknologi digital yang dapat mempermudah transaksi, seperti aplikasi ponsel atau situs web yang memungkinkan pelanggan melacak kiriman, membayar tagihan, dan melakukan transaksi lainnya secara online. Hal ini akan membantu mengurangi waktu tunggu pelanggan di kantor pos, serta meningkatkan kenyamanan mereka.

E. Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur

Menyediakan fasilitas yang nyaman di kantor pos, seperti ruang tunggu yang memadai, ruang pelayanan yang luas, dan sistem pendingin udara yang optimal. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan fasilitas juga akan memperbaiki citra kantor pos di mata pelanggan.

F. Penyediaan Informasi yang Jelas

Memberikan informasi yang mudah diakses tentang layanan, tarif, jam operasional, serta prosedur pengiriman di kantor pos. Informasi tersebut bisa disampaikan melalui brosur, papan informasi, atau platform media sosial untuk mempermudah pelanggan.

G. Saluran untuk Pengaduan dan Masukan Pelanggan

Menyediakan jalur komunikasi bagi pelanggan untuk memberikan masukan atau melaporkan keluhan, baik secara langsung di kantor pos maupun melalui media daring. Penting untuk merespons umpan balik ini dengan serius dan melakukan perbaikan berdasarkan masukan yang diterima.

2. Kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pos Bondowoso

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah, pelayanan yang efektif dan efisien menjadi semakin penting untuk diprioritaskan di Kantor Pos Bondowoso. Namun, dalam upaya memberikan pelayanan terbaik, berbagai tantangan dan hambatan sering kali muncul yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional dan kualitas layanan. Berikut adalah beberapa hambatan umum yang kemungkinan muncul:

1. Masalah Logistik dan Pengiriman

Kendala dalam pengiriman barang atau surat sering kali terjadi karena masalah logistik, seperti keterlambatan atau kerusakan barang. Hal ini bisa berdampak negatif pada reputasi layanan dan menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya jumlah atau pelatihan bagi karyawan dapat menghambat upaya peningkatan pelayanan. Bila staf tidak terlatih dengan baik atau jumlah mereka tidak memadai untuk menangani banyaknya pelanggan yang semakin bertambah, hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang kurang cepat dan tidak maksimal.

3. Keterbatasan Anggaran

Untuk mengimplementasikan teknologi baru, melakukan perbaikan fasilitas, atau memberikan pelatihan bagi karyawan, dibutuhkan anggaran yang signifikan. Ketika dana yang tersedia terbatas, maka sulit untuk menerapkan perubahan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal.

4. Kondisi Infrastruktur yang Terbatas

Beberapa kantor pos, termasuk di Bondowoso, mungkin mengalami kendala terkait infrastruktur yang kurang memadai, seperti ruang pelayanan yang terbatas, fasilitas yang kurang nyaman, atau sistem pendingin yang tidak optimal. Ini bisa mempengaruhi kenyamanan pelanggan dan menciptakan citra buruk.

5. Kesulitan dalam Mengadopsi Teknologi

Penerapan teknologi, seperti aplikasi mobile atau situs web untuk mempermudah transaksi, bisa terhambat oleh masalah teknis, kurangnya pemahaman karyawan, atau ketidakmampuan pelanggan untuk mengakses teknologi tersebut, khususnya di daerah dengan akses internet terbatas.

6. Kesulitan dalam Menyebarkan Informasi

Informasi mengenai produk, layanan, tarif, atau perubahan kebijakan kadang tidak sampai dengan baik kepada pelanggan. Masalah ini bisa disebabkan oleh kurangnya saluran komunikasi yang efektif, baik di kantor pos atau melalui media sosial dan platform online.

7. Akses Layanan di Wilayah Terpencil

Kantor pos yang berada di daerah terpencil atau jauh dari pusat kota mungkin menghadapi kesulitan dalam memberikan layanan yang optimal. Keterbatasan transportasi atau kurangnya agen pos di daerah tersebut bisa menghambat distribusi layanan secara lebih luas.

8. Tantangan dalam Menghadapi Perubahan

Beberapa karyawan atau bahkan pelanggan mungkin merasa cemas atau menolak perubahan yang diterapkan, seperti pengenalan teknologi baru atau layanan yang belum familiar. Hal ini dapat menghalangi upaya untuk meningkatkan kualitas layanan.

Mengatasi berbagai kendala tersebut memerlukan perencanaan yang matang, strategi yang tepat, dan kerjasama yang solid antar semua pihak untuk memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kantor Pos Bondowoso 68200, yang terletak di JL. Jaksa Anggung Suprpto No.9, merupakan salah satu kantor cabang dalam wilayah kerja Bondowoso dengan 13 Kantor Pos Cabang pembantu yang tersebar di seluruh pelosok daerah. Dengan tujuan memperluas jaringan usaha Pos, Kantor Pos Bondowoso berkomitmen untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Kantor Pos Bondowoso 68200 memiliki visi untuk menjadi penyedia jasa kurir, logistik, dan keuangan yang paling komplit, dengan misi yang berfokus pada komitmen terhadap pelanggan, karyawan, pemegang saham, masyarakat, dan transparansi dalam semua aktivitas operasional.

Dalam upaya mencapai tujuannya, Kantor Pos Bondowoso 68200 mengambil beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti memperluas jangkauan layanan ke daerah-daerah terpencil, mendiversifikasi jenis layanan, meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan berkala, serta memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah transaksi bagi pelanggan. Selain itu, kantor ini juga memperhatikan peningkatan fasilitas dan infrastruktur guna menciptakan kenyamanan bagi pelanggan dan meningkatkan citra pelayanan. Saluran untuk pengaduan dan masukan pelanggan juga disediakan untuk mendengarkan feedback dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Namun, di tengah upaya-upaya tersebut, Kantor Pos Bondowoso menghadapi berbagai kendala yang berpotensi menghambat kualitas pelayanan. Masalah logistik dan pengiriman yang sering terjadi, keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, keterbatasan anggaran untuk pengembangan fasilitas dan teknologi, serta infrastruktur yang belum sepenuhnya memadai menjadi tantangan utama. Selain itu, kesulitan dalam mengadopsi teknologi baru, kurangnya saluran komunikasi yang efektif untuk menyebarkan informasi kepada pelanggan, serta terbatasnya akses layanan di wilayah terpencil menjadi hambatan yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan.

Untuk mengatasi berbagai kendala ini, Kantor Pos Bondowoso perlu merencanakan langkah-langkah yang lebih matang dan melibatkan kerjasama yang solid antara seluruh pihak yang terkait, mulai dari pengelola kantor, karyawan, hingga pelanggan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap perubahan dan upaya yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan dapat diandalkan oleh masyarakat. Dengan pendekatan yang tepat, Kantor Pos Bondowoso dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi positif kepada masyarakat di seluruh Kabupaten Bondowoso.

Bagian ini berisi kesimpulan yang menjawab hal segala permasalahan yang terdapat didalam penelitian. Isi kesimpulan tidak berupa point-point, namun berupa paragraf.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini terutama kepada Ibu Siti Indah Purwaning Yuwana selaku Dosen Pembimbing Lapangan kami 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

- D, Sari. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pelayanan di Layanan Pos Indonesia*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 2020.
- I, Wahyudi. *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Sektor Jasa: Studi Kasus Kantor Pos*. Jurnal Administrasi Publik, 2019
- Susilowati, Tri. *“Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 75000”*. eJurnal Administrasi Negara 2, 4 (2014): 1787-1800

- Adiputra, Septiawan dan Muhammad Rizky Prawira. *"Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571"*. Jurnal PubBis 4, 2 (2020)
- Sirojudin et.all. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sidanglaya Cipanas"*. El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam 1, 1 (2021)
- Hanifah, Khoiriyah Dini. 2021. *"Studi Komparasi Pelayanan dengan Cash On Delivery pada PT. Pos dan SAP Express di Kabupaten Jember"*. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN JEMBER). Jember
- Masruroh Ni'matul, Riyadi Slamet. *"Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Peken Surabaya"*. e-Jurnal.Unitomo 5, 1 109-122
- Riani Ni Ketut, *"Strategi Peningkatan Pelayanan Publik"* Jurnal Inovasi Penelitian 1, 11 (2021)
- Pangandaheng Fony, *"Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. HADJI KALLA Palu"* e-Jurnal Katagolis 3, 2 (2015): 51-67
- Mangiri Nunky J S, Sasaboe Luana *"Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. ANUGRAH KARUNIA LOGISTIK"* Jurnal Ilmiah MEA 7, 2 (2023)
- Yuwana Siti Indah P, Mastur Fitria, dkk *"Proses Pengurusan Piutang Negara Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jember"* Jurnal PEDAMAS 2 (2024): 450-458
- Yuwana Siti Indah P, Hasanah Nikmatul *"Literasi Produk Bersertifikasi Halal Dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Pada UMKM"* Jurnal JPMM 1, 2 (2021):