KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) BANDA ACEH

Dedi Sufriadi[1]
[1]Akademi Sekretari dan Manajemen Nusantara, Banda Aceh
Email : sangpresiden01@gmail.com

Abstract

Facing future shipping competition, the quality of service to customers is an unavoidable demand. The purpose of the author is to find out about the quality of service to customers at PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh. In collecting the data needed, the writer uses two ways, namely library study, and field study by conducting direct interviews with the competent parties in charge of service at PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh, as well as observations. The results of the study found that service quality standards for customers at PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh is speed, ease and comfort. The role of providing high quality services to customers, to cause decisions from customers to immediately provide goods / services offered at that time, to foster customer trust in the goods / services offered, to create customer trust and satisfaction. The service function is to serve customers with a friendly, precise, and fast, and satisfy customers to want to do business again with the company. Types of services at PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh is a regular postal letter and express mail, postal money order, postal parcel, checking and postal check service, additional services, special services, agency services. In providing services to the community of PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh has a service facility in the form of form, waiting room, table, pens, stamps, envelopes, boxes, tromolpos, postal buses and equipment to wrap packages. The items that are forbidden to be sent using the services of PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh is goods that are quickly damaged, explosive items, live animals, plants, drugs, liquid goods, and sharp items.

Keywords: quality of service to customers

PENDAHULUAN

Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia menyebabkan perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang masyarakat. Masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhannya.

Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan di segala bidang. Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Meningkatnya intensitas pesaingan dan jumlah persaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta perusahaan memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitaslah yang dapat bersaing, dan menguasai pasar.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya

dengan menawarkan dan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisi ditengah pesaingan bisnis yang ketat yang sekarang ini.

Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsin yang berhubungan dengan sarana fisik *(tangible)*, kehandalan (*reliability)*, daya tangkap (*responsiviness)*, jaminan (*assurance)*, empati (*empathy)*, yang diukur dengan intrukmen SERVQUAL.

PT. Pos Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos merupakan salah satu Badan Usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G. W Baro Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi keluar Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan Pos telah lahir mengembang fungsi pelayanan kepada publik.

Pelayanan sangat berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, tetapi penulis melihat beberapa kendala dalam kualitas pelayanan terhadap pelanggan, misalnya petugas pelayanan yang sering datang terlambat sementara pelanggan sudah banyak menunggu di bagian pelayanan, kesalahan ketik nama pengirim, alamat, jasa pengiriman surat membutuhkan waktu yang lamadan terkadang mengalami keterlambatan. Munculnya persaing baru yang bergerak di bidang yang sama serta memajukan teknologi pada bidang telekomunikasi yang membuat masyarakat untuk lebih selektif dalam memilih jasa yang akan digunakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Sedangkan menurut *Kotler dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah,* (2013:99), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Amin Syukron (2014:151), mendenifisikan kualitas sebagai dasar dari pandangan bahwa produk dan jasa harus memenuhi persyaratan dari mereka yang menggunakannya. Adapun *Fandy Tjiptono* dan *Gregrorius Chandra* (2012:74), Kualitas bisa diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi, dan diukur).

Adapun menurut *Feigenboun* (2007:6), Kualitas adalah suatu yang diputuskan oleh pelanggan, bukan oleh insinyur, bukan pula oleh pemasar atau manajemen umum. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap produk atau jasa. Diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut dinyatakan atau tidak dinyatakan, didasari atau tidak didasari atau hanya dirasakan, dikerjakan secara teknis atau hanya bersifat subjektif dan selalu dimiliki sasaran yang bergerak dan pasar yang penuh persaingan

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Menurut *WJS Poerwadamita dalam Muhammad Iqbal,* (2004: 53), Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli.

Selain itu *Endang* (1997:448) Pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti

melayani. Pengertin pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawakan oleh organisasi atau perseorangan kepada komsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak memiliki. Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Adapun *Kotle dan Kevin Lane Keller* (2008:42), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Pelanggan

Pelanggan adalah satu hal konstan yang diperlukan oleh semua bisnis. Tidak ada bisnis yang tidak memerlukan pelanggan, karena itu kita perlu mencari tahu apa yang mereka harapkan dari kita, apa yang mereka suakai atau tidak sukai tentang bisnis kita dan bagaimana menggunakan pendapat mereka untuk memperbaiki level layanan pelanggan kita secara keseluruhan. Sedangkan Menurut *Gaspers dalam Nasution,(* 2004:101) Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tersebut yang akan memberikan pengaruh pada performasi perusahaan dan manajemen perusahaan.

Menurut *L.L Bean dalam Kotler,* (2003:45) Pelanggan adalah tamu penting yang datang ke kantor atau perusahaan kita. Dia tidak bergantung pada kita. Kitalah yang bergantung padanya, bukan kita yang membantunya dengan cara melayaninya, justru merekalah dengan cara memberi kita kesempatan untuk melayani dia.

Jenis-Jenis Pelanggan

Secara garis besar terdapat tiga pelanggan, antara lain adalah:

a. Pelanggan internal *(internal costumer),* adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memeliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahan.

b. Pelanggan perantaran *(intermedite costumer),* adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. komponen distributor, seperti agen-agen koran, atau toko-toko buku.

c. Pelanggan eksternal *(external costumer),* adalah setiap orang atau kelopok orang menggunakan suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan pelayanan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Ada lima dimensi jasa pelayanan yaitu:

a. Bukti Langsung *(tangible),* adalah bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan esitensinya kepada pihak eksternar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b. Kehandalan *(realibility)*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam unsur-unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa yang sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain produk/jasa tersebut selalu baik.

c. Daya Tangkap *(responsivieness),* yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelangga dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. Jaminan *(assurance),* yaitu prilaku para karyawan mampu menumbuhkan

kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan, dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggani setiap pertanyan atau masalah-masalah pelanggan.

e. Empati *(empathy),* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia

Sejarah mencatat tanggal 26 Agustus 1746 di Jakarta berdirilah sebuah kantor pos pertama di Indonesia. Maka sejak itulah kata “Pos” atau perposan dikenal oleh masyarakat diluar Indonesia. Kehadiran kantor pos memberikan dampak yang sangat besar terhadap perkembangan pertelekomunikasian di tanah air. Pos telah menjadi “kebutuhan” penting bagi masyarakat Indonesia yang miliki wilayah yang sangat luas dan merupakan negara kepulaun ini.

Tanggal 27 September 1945 adalah sebuah momen ketika perposan (di bawah PTT pada saat itu) dikuasai sepenuhnya oleh bangsa Indonesia, setelah sebelumnya dikelola dan dimiliki oleh pemerintah penjajah (Belanda dan Jepang). Mulai saat itu pula bangsa Indonesia semakin merasa memiliki *(sense of belonging)* perposan di Indonesia.

Adalah sebuah modal yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan yang tidak hanya memiliki citra yang baik di benak masyarakat, namun juga keterlihatan emosional *(relationship)* dengan konsumennya dengan sikap rasa memiliki tadi. Ungkapan ini bukan hanya isapan jempol belaka, terbukti di beberapa daerah,pada masanya Pak Pos (demikian panggilan masyarakat terhadap para pengantar pos) diterima baik bahkan ditunggu-tunggu kehadirannya di rumah mereka. Tak jarang Pak Pos diterima seperti layaknya menerima sanak keluarga Begitu letaknya Pak Pos dilihat masyarakat, tak jarang setiap kedatangan Pak Pos disambut dengan suguhan kue dan minuman sekedarnya.Kadang Pak Pos menghabiskan beberapa menit untuk menyempatkan diri untuk sekedar berbincang dan berinteraksi dengan konsumennya. Bagi anak-anak momen yang ditunggu- tunggu adalah pembagian prangko bekas yang akan menambah koleksi prangko yang sudah dikumpulkan sejak lama.

Demikian pula dengan produk tabungan, seperti TAPELPRAM (Tabungan Pelajar dan Pramuka) secara berkala anak-anak sering mengunjungi kantor pos untuk menabung, mengantri dengan tertib untuk menyetorkan sendiri uang tabungannya. Batapa Pak Pos kami anggap sebagai “pahlawan” keluarga, dialah yang menjadi jembatan infomasi bagi kami dan keluarga di kampung, kabar baik maupun kabar buruk dari dan ke kampung selalu kami dapat dari Pak Pos baik itu berupa surat, telegram maupun wesel.

Saat ini berbagai perusahaan berbondong-bondong mengadakan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan mengorbankan budget yang tidak sedikit untuk merebut simpati masyarakat. Beruntunglah Pos Indonesia, dengan modal sense of belonging yang sudah tertanam sejak lama di benak masyarakat luas, ditambah dengan seringnya Pos Indonesia dijadikan mitra pemerintah dalam kegiatan sosial seperti penyaluran JPS, BLT, distribusi kotak suara Pemilu dan yang terakhir program konversi minyak tanah, sudah lebih dari cukup untuk mengangkat citra perusahaan melalui CSR.

Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan, struktur organisasi merupakan kerangka dasar dari setiap pelaksanaan bantuk usaha.Struktur organisasi juga merupakan insfrastruktus yang mendasari konsep dan implementasi strategi.Struktus Organisasi pada PT.Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh berbentuk struktur fungsional dalam tindak lanjutnya.

Struktur organisasi suatu perusahaan harus dilengkapi dengan uraian tugas (*job description*) dan tanggung jawab yang jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan untuk masing-masing posisi. Berikut merupakan gambaran tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pada PT. Pos Indonesia Banda Aceh:

a. Kepala Kantor :
   - Menjalankan manajemen operasional
   - Menjalankan manajemen keuangan
   - Melakukan pengawasan intern
   - Bertanggung jawab penuh atas hasil kinerja dari setiap karyawan.

b. Manajemen Pengolahan Pos :
   - Bertanggung jawab atas kelancaran operasional kegiatan pos
   - Mengawasi kinerja para staf bidang pengolaha
   - Membuat laporan pengolahan untuk diserahkan pada bagian administrasi untuk dikirimkan ke pusat
   - Menandatangani bukti serah (Rekening 5/ Rekening 7)

c. Managar Pelayanan :
   - Mengkoordinir setiap staf untuk dapat memberikan pelayanan bagi konsumen
   - Memeriksa setiap laporan harian atas neraca loket
   - Melayani beberapa surat menyurat untuk di legalisir
   - Mengecek setiap laporan harian yang diserahkan dari loket.

d. Supervisor Keuangan :
   - Mengerjakan pengisian buku kas dan registrasi pembantu
   - Menyiapkan benda pos materai
   - Bertanggung jawab pada kelancaran dinas di bagian keuangan
   - Melakukan penjemputan drooping induk Taspen
   - Menjawab nota-nota yang diterima berkaitan dengan bagian keuangan.

e. Supervisor Akuntansi :
   - Menyiapkan laporan akuntansi
   - Menyiapkan laporan BKH (Buku Kas Harian)
   - Menyiapkan laporan J. M (Jurnal Mutasi).

f. Supervisor SDM dan Teksar, meliputi :
   - Kepegawaian (SDM)
   - Tata Usaha (Administrasi)
   - Sarana
   - Teknologi dan Sistem Infomasi (TSI)
   - PO Box.

g . Supervisor Akuntansi, meliputi :
   - Akuntansi
   - Laporan
   - Statistik

h . Supervisor Keuangan, meliputi :
   - Keuangan (Pembendaharaan)
   - Tata Usaha Benda Pos dan Materai
   - Pembayaran pension Taspen dan Asabri.

i . Supervisor Giro, meliputi :
   - Tata Usaha Giro Pos
   - Tata Usaha Pajak
   - Tata Usaha penyaluran Dana pihak ke-3

j. Supervisor Bisnis Dan Keuangan, meliputi :

- Loket SOP Pos
- Loket Wesel Pos
- Loket e-Batara
- Loket penyaluran dan lainnya
- e-Mobile.

k. Supervisor Bisnis Komunikasi, meliputi:
- Loket Surat kilat Khusus (SKH)
- Loket Express Mail Service (EMS)
- Loket Batara Pos dan surat Dinas
- Loket Pos Express
- Customer Service

l. Supervisor Pemasaran Unit Pelayanan Luar (UPL), meliputi :
- Kantor Pos Cabang (KPC)
- Pemasaran
- Pos keliling Desa (PKD)

m. Supervisor Bisnis Logistic, meliputi :
- Loket paket pos Luar Negeri dan paket Luar Negeri
- Proses paket Pos Luar Negari dan Paket Pos Luar Negeri
- Bea kiriman Luar Negeri.

n. Supervisor Pengolahan Pos, meliputi :
- Angkutan Pos/Jaringan
- Kiriman terima kantor Pos
- Sortis Trier
- Surat kilat Khusus (SKH) dan Express Mail Service (EMS)

o. Supervisor Antaran, meliputi :
- Antaran Surat Standar Dalam Negeri/Luar Negeri
- Antara Surat Prioritas Dalam Negeri/Luar Negeri
- Antara Pos Expres

Kegiatan usaha PT. Pos Indonesia (Persero) adalah menangani lalu lintas uang dan barang. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sarana komunikasi bagi masyarakat dan juga penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Penyelenggaran Pos adalah guna mendukung pembangunan serta memperkuat persahabatan dan persatuan bangsa dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya keseluruhan wilayah Indonesia dan hubungan antar bangsa dengan kegiatan ini merupakan salah satu media yang banyak dipergunakan oleh kalangan masyarakat swasta maupun negeri (Anonynous,2001:8).

Uraian kegiatan PT.Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh :

a) Memberikan pelayanan pada masyarakat dalam pengiriman surat kilat khusus, express dokumen dan paket pos.
b) Memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin membuka rekening giro.
c) Menerima tabungan dalam bentuk tabanas.
d) Melayani pengiriman uang melalui Wesel Pos dan *Wetern union*
e) Menerima setoran pajak, pembayaran listrik, TV berlangganan, dan pembayaran kredit.
f) Melayani penjualan benda-benda pos seperti materai, prangko sampul surat dan kartu pos.

Filsafat PT. Pos Indonesia (Persero)

Senantiasa berupaya untuk meningkatkan mutu dan layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan efesiensi dan efektifitas sumberdaya serta meningkatkan serta

meningkatkan kemampuan pencapaian laba usahan melalui pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi (Anonymous,2004:12).

Visi PT. Pos Indonesia (Persero)
"Menjadi perusahaan pos terpecaya".

Misi PT. Pos Indonesia (Persero)
- Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi.
- Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
- Berkomitmen untuk berperilaku trensparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh

Menghadapi persaingan pengiriman kedepan, kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan tuntutan yang tidak dapat dihindarkan. Dalam upaya untuk dapat terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan perbaikan dan revisi terhadap "Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan" sebelumnya. Adapun standar Kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada PT. Pos Indonesian adalah:

a. Kecepatan
   a) Cepat, segera merespon permintaan nasabah pada kesempatan pertama
   b) menunda-nunda pekerjaan
   c) Selalu menyeselesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang dijanjikan
   d) Menyelesaikan pekerjaan dengan benar pada kesempatan pertama
   e) Memastikan pelanggan tidak menunggu terlalu lama
   f) Memberikan pelayanan secara cepat dan efesien.
b. Kemudahan
   g) Membuat semua proses menjadi lebih sederhana
   h) Memastikan pelanggan merasa dimudahkan dan tidak dipersulitkan
   i) Memberikan penjelasan dengan bahasa atau istilah yang mudah dimengerti
c. Kenyaman
   a) Mengenakan pakaian yang rapi dan professional
   b) Berbicara rileks dan ramah
   c) Selalu menunjukkan ekspresi yang menyenangkan
   d) Menjaga tata karma dan kesopanan
   e) Selalu berinisiatif membuka pembicaraan
   f) Mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memberikan jawaban yang tepat atas pertanyaan nasabah
   g) Jangan biarkan pelanggan menunggu dilayani lebih dari 5 (lima) menit
   h) Memastikan semua prasaranan tersedia
   i) Memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik
   j) Memastikan kebersihan area publik dan area kerja

k) Memiliki ruang tunggu yang menarik, bersih dan nyaman.

d. Standar penampilan petugas untuk pria:
   a) Wajah bersih
   b) Mengenakan pakaian kerja sesuai ketentuan yang berlalu di perusahaan
   c) Rambut pendek dan rapih
   d) Mengenakan ID/ Name tag dipasang di saku kemeja/sebelah kiri
   e) Menggunakan asesoris jam tangan, jam tangan, dan kacamata
   f) Memakai sepatu pantofel warna hitam.
e. Standar penampilan petugas loket
   a) Mengenakan pakaian kerja sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan
   b) Blaser tertutup warna orang
   c) Celana panjang warna hitam
   d) Jilbab polos sewarna dengan blaser
   e) ID/Name tag dipasang di saku depan/ dada sebelah kiri
   f) Tidak mengunakan bulu mata palsu
   g) Make – up warna serasi/tidak mencolok
   h) Tidak menggunakan soft lensa warna
   i) Menggunakan asesoris anting, kalung, gelang, jam tangan, dan cincin
   j) Sepatu pantofel warna hitam model tertutup, hak sepatu 3-5 cm.

Fasilitas Pelayanan

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang cukup ternama di Indonesia yang bergerak di bidang layanan Pos. PT.Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam mengembangkan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan inflastruktur jejaringan yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hamper 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencildi Indonesia. Seiring dengan perkembangan dengan perngembangan Informasi, komunikasi,dan teknologi maka jejaringan Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantor Pos Online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semuan titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh mempunyai fasilitas pelayanan berupa

a. Fomulir
b. Ruang Tunggu
c. Meja
d. Pulpen
e. Prangko
f. Kartu pos
g. Amplop
h. Kotak pos
i. Tromol pos
j. Bis pos
k. Serta perlengkapan untuk membungkus paket.

Proses Pelayanan

a. **Surat dan Paket Pos**

Dalam memberikan pelayanan jasa pos kepada masyarakat terkait dengan pengiriman surat dan paket pos, PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh melakukan pelayanan yang meliputi penimbangan baik terhadap surat maupun paket pos yang akan dikirim. Penimbangan tersebut dilakukan untuk mengetahui atau menetapkan besarnya jasa atau biaya pengiriman baik surat maupun paket pos tersebut. Besarnya biaya yang dikenakan dihitung berdasarkan berat barang dikali dengan tariff persatuan berat.

Terdapat kiriman barang khususnya yang termasuk kedalam kiriman paket pos biasa adalah maksimal berat timbangan barang sebesar 30 kg dan waktu sampai ketujuan berkisar 7 sampai 10 hari.

Sementara ini ketentuan yang berlaku terhadap barang-barang yang dilarang dikirim menggunakan jasa pada PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh adalah:

a. Barang yang cepat rusak
b. Barang yang mudah meledak
c. Binatang hidup
d. Tumbuh-tumbuhan
e. Narkoba
f. Uang
g. Barang cair
h. Barang mudah pecah
i. Barang tajam, seperti pisau

b. **Paket Pos Kilat Khusus**

Ketentuan untuk pengiriman paket kilat khusus, dimulai dari berat 2 kg (kilogram) sampai maksimal dengan berat 30 kg (kilogram). Layanan pengiriman paket pos kilat khusus sama dengan layanan surat kilat khusus, hanya saja ketentuan untuk paket pos kilat khusus tingkat berat di atas 30 kg akan di berlakukan tariff 20% (persen), artinya melebihi tarif dari paket pos biasa. Sedangkan untuk waktu tempuh pengiriman paket pos kilat khusus sama dengan pengiriman surat kilat khusus yaitu dapat mencapai sekitar 2 hari.

c. **Pelayanan Wesel Pos**

Dalam proses pengiriman wesel pos, dimana Kantor Pos akan saling bekerja sama dengan Kantor Pos lain, dimana Kantor Pos pengirim akan menghubungkan informasi kepada Kantor Pos penerima. Adapun tugas dari kedua kantor pos ini sebagai berikut:

a. Kantor Pengirim melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Pengiriman mengisi model WP I (Wesel Pos) sebanyak rangkap dua (2) lalu menyerahkannya kepada pengawas loket, kemudian pengawas loket memeriksa kebenaran pengisian model WP I (Wesel Pos)
2. Petugas loket menetapkan biaya pengiriman yang harus dibayar, menandatangani, membubuhkan cap tanggal komponen biayanya sesuai yang dikenakan dengan pendaftaran dan menetapkan asuransi pengiriman sebesar Rp. 500 serta menetapkan PPNnya
3. Petugas pengawas loket menerima uang dan biaya yang dikenakan pada pengirim wesel
4. Lembar dua (2) pada wesel pos diserahkan pada pengirim. Tetapi sebelumnya petugas telah terlebih dahulu memasukkan data yang ada pada SIMWEPOS (Sistem Aplikasi Pengiriman Uang Melalui Wesel P.
5. Petugas loket mencetak validasi sebagai tanda wesel yang akan dikirimkan telah terlebih dahulu dimasukkan datanya yang pada akhir dinas akan dilakukan pengiriman data kepada kantor tujuan
6. Petugas loket akan mencetak atau mengisi Wp 3 (daftar wesel pos yang dikirimkan) dan

merekapitulisasi pengiriman wesel pos.

b. Kantor Tujuan atau Penerima akan melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Setiap hari petugas loket di kantor tujuan melakukan pengambilan data yang meliputi data wesel pos yang akan dibayarkan dan data wesel pos yang telah dibayarkan.
2. Setelah semua data terampil selanjutnya dilakukan pencetakan modal WP 2 (wesel pos yang akan dibayarkan)
3. Selanjutkan dilakukan pencetakan WP 15 (Daftar wesel pos yang diterima untuk dibayarkan)
4. Kemudian melakukan pencetakan WP 15 R (Rekapitulisasi daftar wesel pos yang diterima)
5. Wesel pos di sortir atau disesuaikan dengan kantor bayar
6. Wp 2 (wesel Pos yang akan dibayarka) kemudian diserahkan kepada petugas ekspedisi untuk dikirimkan kepada penerima wesel pos, wesel pos untuk dikantor cabang diserahkan kepada supervisor PKC (Pemeriksaan Kantor Cabang) untuk dikirimkan kepada kantor cabang pengirim masing-masing
7. Pada tahap akhir penerima wesel pos menuangkan wesel kepada kantor bayar dan pada saat proses menuangkan si penerima harus membawa bukti WP 2 (Wesel Pos yang akan dibayarkan) dan membawa surat keterangan pribadi.

Dengan berkembangnya teknologi pada saat ini PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh telah menerapkan pelayanan elektronik yang sangat berpengaruh pada proses kecepatan penyampaian kiriman uang.

Wesel Pos Elektronik adalah salah satu produk unggulan PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh layanan wesel pos ini mampu melaksanakan pengiriman wesel yang mencakup seluruh wilayah negara Indonesia. Dan jika pihak penerima wesel pos telah memiliki rekening maka akan dapat langsung menerima wesel pos elektronik ini dan langsung dapat dilakukan dikantor pos terdekat. Sedangkan waktu pengiriman wesel pos elektronik ini hanya memakan waktu kurang lebih 12 jam dari waktu pengiriman.

Masa berlaku wesel pos adalah pada saat bulan penyetoran ditambah 5 (lima) bulan berikutnya dan masa kadaluarsa selama dua tahun. Tetap untuk pengiriman wesel pos pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh memiliki kendala yaitu adanya kantor pos yang masih tidak memiliki jaringan atau tidak dimasukkan kedalam jaringan jasa pengiriman wesel pos.

Proses Pengiriman Paket Pos

Pada saat proses pengiriman paket pos, ketentuan yang dilakukan oleh pelanggan mengisi nama dan alamat pada formulir registrasi PP-1, kemudian registrasi ini akan diisi oleh petugas loket menurut petunjuk tercetak dimana terdapat antara lain:

a. Nomor paket pos
b. Berat paket pos biasa dibuatkan kertas menjadi kelipatan 100 gram terdekat c. Ongkos kirim
c. Kantor tujuan
d. Mengisi pelayanan jasa yang diminta pengirim
e. Bubuhan cap tanggal
f. Mencantumkan urutan nomor PP (Paket Pos), berat PP, dan jenis PP yang akan dikirimkan sebagai bukti pengiriman.

Setelah proses pengisian registrasi siap dilakukan, maka tahap selanjutnya akan dilakukan serah terima surat, barang atau paket kiriman dan tahap selanjutnya paket tersebut akan diterima pada bagian pengolahan pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh .

adapun tugas bagian pengolahan pengiriman pos ini adalah menyortir surat pos atau paket pos berdasarkan kota/tempat tujuan pos sehingga dapat mempermudah akses pengiriman pos.

Setelah pos atau paket pos siap disortir, maka mulai dilakukan proses entri data pada computer kantor dengan aplikasi i-pos kirim sehingga data-data pos keluar akan terdaftar pada kantor pos. Didalam aplikasi ini yang pertama diminta adalah jenis kiriman sesuai dengan jenis paket beserta dengan tempat tujuan dan tahap selanjutnya akan diisi tujuan dari Kantor Pos, Kantor Pos yang dimaksud disini adalah kantor pos besar atau yang diisilahkan dengan kantor pos pemeriksa (KPRK). Kantor pos ini biasanya ada disetiap kota atau kabupaten, untuk daerah- daerah terpencil akan dilayani oleh kantor pos cabang (KPC).

Sebagai contoh pengiriman paket pos biasa (PPB), pada adfis kirim terdapat nomor PP-8 merupakan nomor urut jumlah paket yang sudah dikirim ke tempat tujuan pos. Selanjutnya petugas akan mengirimkan scan nomor berkode dari item kiriman, secara otomatif akan dimasukan kedalam daftar kiriman adfis. Tahap berikutnya dibuatlah PP-9 yaitu label kantong. Label kantong ini akan dibuat sesuai dengan tempat tujuan pos, kiriman ini dimasukkan kedalam kantong pos kemudian diikat atau disegel dengan label kantong dan kiriman siap untuk dikirim atau didistribusi ke tempat tujuan masing-masing.

Tarif Pengiriman Paket Pos

Ketentuan tarif kiriman pada bisnis regular ditepatkan berdasarkan jenis surat atau paketnya. Ketentuan paket pos yang telah ditetapkan dengan harga yang terjangkau, tarifnya lebih murah dan besar jumlah tarifnya dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

a. Barang yang akan dikirimkan seberat : 7 kg
b. Tujuan pengikiman : Jakarta
c. Tarif per kg : 33.000
d. Tariff kota tujuan : Rp 46.500

Total biaya/ongkos kiriman adalah :

a. Rp. 33.000 + Rp. 46.500 = Rp.79.500

Asuransi ongkos kiriman:

b. 0,24% x 79.500 = Rp. 1.908

Jadi ongkos kiriman barang sebesar 7 kg adalah: Rp. 79.500 + Rp. 1.908 = Rp. 81.408

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diajukan disini antara lain: Diharapkan petugas loket yang ada pada PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh harus berada di loket 30 menit sebelum jam buka loket, kemudian petugas loket harus lebih teliti dalam menjalankan tugas jangan sampai terjadi kesalahan dan pegawai yang ada pada PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh harus ramah lagi dalam melayani pelanggan yang datang ke PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh, baik yang datang untuk mengirim paket, mengirim surat, atau mengambil paket

DAFTAR PUSTAKA

Anonymosus . (2004). *Buku Panduan PT. Pos Indonesia*. Jakarta

Anonymosus . (2014). *Buku Panduan PT. Pos Indonesia*. Jakarta

Amin Syukro. (2014). *Pengantar Manajemen Industri*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Andi Offser. Yogyakarta

Farida Jasfar. (2005). *Manajemen Jasa.* Ghalia Indonesia. Bagor

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategi*. Andi. Yogyakarta.

Feigenboun. (2007). *Kendali Mutu Terpadu*. Erlangga. Jakarta.

Ketler dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran.* Macanan Jaya Cermerlang.

Muhammad Iqbal. (2007). *Pelayanan yang Memuaska.* Elek Media Komputindo. Jakarta.

Nasutio. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.