

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selama ini administrasi hanya dipandang sebagai kegiatan tulis-menulis belaka. Pandangan orang demikian ini tentu bukan tidak beralasan. Secara fisik kegiatan administrasi memang banyak didominasi dalam kegiatan tulis-menulis, baik menggunakan tangan, alat tulis, mesin ketik, atau komputer. Padahal banyak teori yang mengatakan kegiatan administrasi lebih daripada itu. Kegiatan administrasi atau tulis-menulis atau lebih dikenal dengan ketatausahaan di sebuah lembaga mempunyai *output* yang sangat penting, sehingga tidak bisa dipandang kurang penting fungsinya.

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Perlunya manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak mungkin didapat atau diperoleh tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Maka untuk memenuhi kebutuhan tentunya memerlukan bantuan kerja sama antara banyak pihak. Batasan administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan secara efisien.

Dalam pembukaan UUD 1945 secara tegas dinyatakan bahwa tugas umum pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Untuk mencapai pelaksanaan tugas Negara dibutuhkan suatu aparatur Negara yang berkualitas. Memiliki kemampuan dalam melayani, memenuhi kebutuhan, menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan ekspektasi mereka melalui kebjaksanaan, perangkat hukum yang berfungsi sebagai acuan dalam pengendalian, pengaturan agar kekuatan sosial dan aktifitas masyarakat tidak membahayakan, merugikan Negara dan Bangsa.

Dewasa ini berbagai organisasi baik bisnis maupun publik/pemerintah seperti Amerika Serikat, merubah paradigma dan orientasi produsen menjadi orientasi konsumen/masyarakat. Sumber Daya Manusia dikonsentrasikan kepada pelayanan masyarakat, pembuatan produk bernilai tambah, berdaya saing. Aparatur pemerintah dan unit-unit pelayanan didorong motivasi bersaing untuk memberikan pelayanan prima.

Di era globalisasi ini, tidak dapat dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik itu individu maupun oleh organisasi/perusahaan. Pengiriman barang (bahan baku, bahan setengah jadi, ataupun barang jadi) yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan terlambatnya penyampaian barang dan berimbas pada roda produksi, distribusi maupun konsumsi. Inilah yang menyebabkan konsumen kurang puas dalam pelayanan jasa pengiriman paket.

Peningkatan mobilitas manusia dalam melakukan kegiatan dibidang perekonomian maupun bidang lainnya, khususnya bidang ekonomi maka sarana jasa pengiriman barang/paket sebagai salah satu mata rantai perekonomian negara juga mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pada saat ini sarana pengiriman barang merupakan salah satu bentuk sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat baik itu kalangan umum, pemerintah maupun perusahaan-perusahaan industri.

Hal ini mengakibatkan tingginya permintaan masyarakat akan jasa sarana pengiriman barang/paket tersebut, dengan demikian pemasaran jasa pengiriman barang/paket juga mengalami peningkatan. Seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan berbagai bentuk pengiriman barang yang berbobot ringan hingga berat maka jenis pengiriman barang/paket yang ditawarkan semakin bertambah.

Pemerintah berusaha membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan dan mempercepat arus surat, barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional.

Dalam Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 (UU No. 9 Th. 1969) BUMN dikelompokkan menjadi tiga bentuk yaitu, Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Perseorangan (Persero). Perusahaan Perseorangan (Persero) adalah BUMN yang berbentuk perseorangan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruhnya atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, BUMN merupakan bentuk wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian.

Salah satu BUMN yang berbentuk perseroan adalah PT. Pos Indonesia, PT. Pos Indonesia (Persero) pemegang tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan masyarakat akan jasa pos yang dalam kegiatannya akan menghasilkan keuntungan serta menambah kas negara, dimana sedikit banyak telah menambah pendapatan negara yang selanjutnya dapat digunakan sebagai modal pembangunan negara.

PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satunya adalah layanan paket pos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah

banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (Persero) dituntut untuk dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya.

Sehingga untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis yang berorientasi pada *public service*, baik pemerintah maupun swasta harus mampu memberikan kepuasan maksimal dalam hal layanan kepada para pelanggannya dengan memberikan berbagai penawaran serta kemudahan dalam pelayanan, yaitu pelayanan mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara profesional dengan didukung adanya berbagai fasilitas yang tersedia dan memadai.

Timbulnya permasalahan pemerintah belakangan ini terhadap masyarakat pengguna jasa pemerintah, disebabkan kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelayanan yang tercermin dari kinerja dan tata aturan para birokrat. Adanya proses birokrat yang berbelit-belit, proses penanganan yang relatif lambat dan lama, menyebabkan banyak masyarakat yang mengeluhkan akan lambannya penanganan pemerintah atas masalah yang dihadapi dan bahkan mereka telah memberikan semacam *public alarm* (peringatan masyarakat) kepada pemerintah sebagai instansi responsif (tanggapan) pemerintah terhadap menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adanya keadaan birokrasi publik disektor pemerintahan, pendidikan dan kesehatan dan sebagainya berada dalam suatu kondisi yang ditandai dengan menurunnya pelayanan yang diberikan. Ini membuktikan bahwa fenomena yang terjadi akan sebuah pelayanan pemerintah begitu sangat penting perannya, karena

suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna dan pemakai layanan akan mampu mempengaruhi kesuksesan dan kemajuan perusahaan tersebut.

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan Negara yang memberikan pelayanan publik yang memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Pelayanan yang baik harus diberikan kepada masyarakat pemakai jasa, yang meliputi :

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
Maksudnya adalah apabila proses pelayanan khususnya pelayanan dalam pemberian jasa paket pos, pegawai, pegawai paket pos selalu berada di kantor selama jam kerja dan memiliki kejelasan administrasi, baik persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
Maksudnya adalah apabila proses pelayanan khususnya pelayanan dalam pemberian jasa paket pos, pegawai paket pos dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat pemakai jasa paket pos. Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik, bertutur kata yang lembut, serta bersikap sopan kepada masyarakat pemakai jasa.
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
Maksudnya adalah apabila proses pelayanan khususnya pelayanan dalam pemberian jasa paket pos, pegawai paket pos berlaku adil kepada seluruh masyarakat pemakai jasa. Pegawai tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemakai jasa, baik dari biaya maupun waktu penyelesaian.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Maksudnya adalah apabila proses pelayanan khususnya pelayanan dalam pemberian jasa paket pos, pegawai paket pos berbuat jujur dan terus terang kepada masyarakat pemakai jasa. Pegawai selalu menepati janji didalam waktu penyelesaian atau tepat waktu, jujur dalam menetapkan biaya atau tidak beragam, dan telah mengumumkan kepada masyarakat luas tentang tertib administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat pemakai jasa, yang ditandai dengan ditempelkan pengumuman tersebut pada dinding kantor.

Pos Indonesia sudah melayani masyarakat puluhan tahun lalu sampai sekarangpun Pos Indonesia masih eksis melayani seluruh masyarakat diberbagai belahan bangsa di Indonesia, tetapi sudah sangat manusiawi Pos Indonesia mempunyai kelemahan dan keunggulan produknya dalam melayani masyarakat. Berikut adalah kelemahan dan keunggulan Pos Indonesia antara lain:

a. Keunggulan Pos Indonesia

1. Pos Indonesia lebih terpercaya dibandingkan produk yang serupa memberi layanan pengiriman paket pos, karena Pos Indonesia merupakan perusahaan milik negara.
2. Pos Indonesia sudah dapat diakses dalam bentuk online yaitu mulai tahun 2010. Pos Indonesia meluncurkan produk terbarunya yaitu dengan menciptakan produk online sehingga konsumen dapat mengaksesnya kapanpun dan dimanapun berada.
3. Tarif yang diberikan oleh Pos Indonesia lebih terjangkau dibandingkan dengan produk serupa seperti JNE dan TiKi.

b. Kelemahan Pos Indonesia

1. Pos Indonesia masih kurang terkenal dibandingkan dengan jasa pengiriman yang memang sudah sering dipergunakan oleh masyarakat, karena masyarakat mengetahui bahwa Pos Indonesia hanya dapat melayani jasa pengiriman surat saja.

2. Pos Indonesia baru pada tahun 2010 mengeluarkan jasa pelayanan online, sedangkan produk jasa pengiriman yang lain telah lebih dahulu mengeluarkan jasa online.

Berawal dari banyaknya masalah pelayanan publik yang dinilai oleh sebagian besar masyarakat Indonesia masih belum memenuhi standar operasional pelayanan (SOP), maka pemerintah dalam hal ini melalui PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang menyediakan layanan publik berupa bisnis komunikasi, dan informasi tentang perposan di Indonesia, bisnis keuangan, dan bisnis logistik, hadir untuk selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

PT. Pos Indonesia (Persero) mengembangkan dua misi umum yang harus dilaksanakan yaitu:

1. Misi Sosial

PT. Pos Indonesia (Persero) melayani kebutuhan masyarakat akan jasa pos diseluruh Indonesia tanpa dibatasi oleh tempat, kondisi sosial dan ekonomi, suku, ras, golongan dan agama

2. Misi Bisnis

PT. Pos Indonesia (Persero) harus dapat membiayai diri sendiri dan dapat keuntungan yang wajar berdasarkan prinsip-prinsip perusahaan.

Kedua misi ini berjalan seiring dimana satu dengan yang lainnya saling berkaitan erat untuk memberikan pelayanan. Karena melalui penyebaran dan penambahan sarana pelayanan akan mampu meningkatkan mutu dan potensi dalam kaitannya dengan misi yang diemban perusahaan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru adalah merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa pos. Didalam operasionalnya, PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru mengalami persaingan

dengan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama antara lain: PT. TiKi (Titipan Kilat), PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), PT. Indah Cargo, Fedex dan DHL.

Dengan adanya perusahaan pesaing ini menimbulkan persaingan pula dalam hal pelayanan jasa paket pos, dan memberikan pilihan kepada konsumen untuk menggunakan dan memilih perusahaan mana yang terbaik dalam memberikan pelayanan jasa paket pos secara optimal.

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi khusus dalam pelayanan yaitu:

1. Visi PT. Pos Indonesia (Persero)
 - i. Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket pos, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.
2. Misi PT. Pos Indonesia
 - i. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
 - ii. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi.
 - iii. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberi hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
 - iv. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
 - v. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan. (www.posindonesia.co.id)

Pelayanan di bidang jasa adalah merupakan salah satu pelayanan yang perlu mendapat perhatian dari suatu instansi baik pemerintah maupun swasta. Pada saat ini pelayanan di bidang jasa sangat dibutuhkan keberadaannya oleh masyarakat. Untuk itu pemberian layanan di bidang jasa perlu ditingkatkan agar

masyarakat sebagai konsumen pemakai jasa merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan itu sendiri akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung penting, diantaranya kesadaran petugas yang berperan dalam pelayanan, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang memerlukan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh satu dengan yang lainnya sehingga pelaksanaan pelayanan dapat terwujud.

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara menyeluruh, maka setiap organisasi pemerintah hendaknya dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai, agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan pemerintah sebagai *public service* mempunyai peran yang sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri dan jajaran birokrasi yang ada, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sehingga apabila ada peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat dari jajaran birokrasi pemerintah, maka pelayanan akan meningkatkan kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Keberhasilan suatu pemerintah di dalam memberikan pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana persaingan tersebut memuaskan konsumen, dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah masyarakat. Jika pemerintah hendak memberikan pelayanan yang prima secara menyeluruh dan umum tanpa memandang aspek dasar sosial yang sering disebut dengan tingkatan sosial masyarakat atau latar belakang individunya dan berangkat dari derajat kesetaraan yang sama, maka itu semua akan terasa mudah dan memuaskan bagi masyarakat, apabila jika pemerintah melakukan pendekatan secara persuasif untuk mendapatkan solusi optimal sehingga dapat tercipta *Public Service* .

Hal tersebut sangat perlu dilakukan oleh pemerintah karena substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan pelayanan publik menjadi semakin penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada pasal 3 mengenai Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan, yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) selain menangani pelayanan surat menyurat, PT.Pos Indonesia (Persero) juga melayani pengiriman paket pos dan logistik dengan jangkauan seluruh Indonesia khususnya, hingga keluar negeri.

Dan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan PT.Pos Indonesia kepada masyarakat, pihak perusahaan memberikan pilihan-pilihan layanan yang telah di sediakan yang dapat di dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang disediakan, dan untuk mengetahui macam-macam jenis layanan yang disediakan PT.Pos Indonesia, dapat di lihat di bawah ini:

Jenis Produk Dan Layanan yang disediakan PT.Pos Indonesia

1. Surat Dan Peket.

- a. Post Express. Merupakan Layanan Premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dalam jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia, menjadi pilihan yang dapat mengirim surat, document, dan paket serta barang dagangan online.
- b. Surat Pos Biasa (Standar). Layanan Pengiriman Dokumen, Surat, dan Kartu Pos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai tariff yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan. Surat pos biasa dapat di kirim melalui loket pos dimana saja.
- c. Paket Pos. Adalah layanan pengiriman paket dengan tarif ekonomis, pengiriman menggunakan layanan paket post dapat menjangkau seluruh wilayah di Indonesia.
- d. Pos Kilat Khusus. Merupakan layanan milik pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk pengiriman document, surat, paket serta barang dagangan online.
- e. Express Mail Service (EMS) Internasional Layanan ini memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin mengirim document serta surat-surat ke luar negeri (internasional). Layanan pengiriman surat, dokumen, atau barang dengan standar waktu penyampaian maksimum H+5 dalam jaringan internasional terbatas.
- f. Pos Admail. Adalah unit bisnis yang dihadirkan oleh PT. Pos Indonesia untuk memberikan dukungan nyata bagi Business-Customer. Melalui Pos Admail , PT. Pos Indonesia dapat memberikan dukungan dan kontribusi positif bagi pertumbuhan bisnis dan profittabilitas para mitra bisnis dengan memberikan layanan untuk kebutuhan mailing dalam volume besar serta mendukung operasional masyarakat yang menjadi pelanggan secara efektif dan efisien.

2. Jasa Keuangan

- a. Pos Pay Layanan Pos Pay bertujuan untuk memudahkan masyarakat, yang mana cukup melakukan semuanya di satu tempat saja. Maksudnya adalah masyarakat dapat melakukan pembayaran di satu tempat yaitu kantor Pos Indonesia. Dan system pembayaran yang dilakukan adalah menggunakan system online dan mempermudah proses pembayaran.
- b. Wesel Pos. Wesel Post merupakan layanan pengiriman dan penerimaan keuangan yang memberikan solusi terhadap kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang anda. Baik secara domestic (nasional) ataupun secara luar negeri (internasional).
- c. Giro Pos. Sebagai sarana transaksi antar rekening bank (baik dari satu rekening maupun ke banyak rekening lainnya) dan setoran tunai ke dalam rekening. Pengambilan uang tunai dengan cek pos dan atau slip penarikan.
- d. *Fund Distribution* Layanan penyaluran dana masyarakat (*Many to one*) melalui *Accound to cash* atau *Accound to Accound*. Dan layanan ini meliputi, Pembayaran pensiunan pegawai PNS dan ABRI, Dan juga penyaluran dana program-program pemerintah atau lembaga. Dengan bekerja sama dengan kementerian/lembaga pemerintah/perusahaan.
- e. Bank Chaneling. Layanan Perbankan yang tersedia di Kantor Pos.

3. Layanan dibidang Ritel (Emas Antam)

4. Integrasi Logistik.

Jenis pelayanan di atas merupakan pelayanan yang dapat di gunakan oleh masyarakat yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia. (www.posindonesia.co.id)

Paket pos adalah layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Ada beberapa keunggulan dalam bidang jasa paket pos yaitu:

- a. Dijamin penyerahan kiriman paket pos ke alamat tujuan.
- b. Tarif ekonomis dan kompetitif.
- c. Informasi layanan, tarif dan jaringan kiriman paket pos.
- d. Jaminan ganti rugi atas perjanjian ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman.
- e. Jaringan paket pos terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.
- f. Jaringan pengiriman barang melalui paket pos menjangkau seluruh Indonesia (201 kota/kabupaten) dan terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. *Pick Up Service* disediakan bagi pengiriman barang dengan paket pos dalam jumlah tertentu. Demikian juga, layanan tambahan dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan bisnis, antara lain berupa: penyesuaian jangkauan pelayanan atau standar waktu penyerahan, *Pick Up Service*, bukti pengeposan, berita acara penyerahan barang, jejak lacak, garansi, ganti rugi, reporting atau investigasi yang sifatnya *costumized by contact* dengan tarif *negotiable*. (www.posindonesia.co.id)

PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada masyarakat, karena dengan memuaskan masyarakat maka secara otomatis akan mampu mengikat masyarakat tersebut secara emosional, dan masyarakat akan lebih loyal terhadap perusahaan dan mereka akan dengan senang hati merekomendasikan kepada orang lain.

Tidak tercapainya target pada jasa pengiriman paket salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebagai penyedia jasa. Adanya komplain dari pelanggan juga dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan konsumen pengguna jasa.

Berikut data laporan keluhan masyarakat pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia:

Tabel I.I : Data Laporan Keluhan Masyarakat Pengguna Layanan PT. Pos Indonesia tahun 2016

Bulan	Jenis Keluhan Masyarakat			Jumlah Keluhan
	Terlambat	Kerusakan	Kehilangan	
Januari-April	157	86	33	276
Mei-Agustus	105	73	61	239
September-Desember	65	77	45	187
Jumlah	327	236	139	702

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 2016

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa banyaknya masyarakat yang komplain terhadap pelayanan dari PT. POS Indonesia (Persero) Pekanbaru, yang paling dominan adalah keterlambatan pesanan masyarakat sampai pada tujuannya yaitu berjumlah 327. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang disediakan oleh pihak Perusahaan.

Selanjutnya menurut penjelasan pada latar belakang di atas dan juga dari pengamatan penulis dilapangan, adapun fenomena-fenomena yang terjadi dalam pemberian pelayanan di PT. Pos Indonesia Pekanbaru antara lain:

1. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru baik dari faktor pemberian pelayanan maupun fasilitas yang dimiliki. Data mencatat pada sepanjang tahun 2016 ada 702 laporan keluhan pelanggan berupa 327 keluhan keterlambatan, 236 keluhan kerusakan dan 139 keluhan kehilangan.
2. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam jasa pengiriman barang/paket karena

masih sering dijumpai keluhan dari masyarakat tentang keterlambatan dan kerusakan barang yang mereka terima. Survey yang penulis lakukan dari beberapa orang pedagang online yang selalu menggunakan jasa pengiriman paket pos, mereka mengatakan lebih percaya dengan jasa paketpos swasta dibanding PT. Pos Indonesia.

3. Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru kurang ramah dan kurang memberikan respon terkait keluhan yang yang diberikan oleh masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan peneliti ambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos pada PT. Pos Indonesia (Persero)Kota Pekanbaru?
2. Hambatan-Hambatan apa saja yang di hadapi oleh pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan jasa paket pos kepada masyarakat ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui analisis pelayanan jasa paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang di hadapi oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi peneliti dapat digunakan untuk menerapkan serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang peneliti dapat selama mengikuti perkuliahan.
- b. Guna akademis, yakni penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
- c. Guna praktis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

