BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Perusahaan

Tahun	Uraian
26-8-1746	Kantorpos pertama di Indonesia adalah di Batavia didirikan oleh Gubernur Jendral GW Baron
1906	Posts Telegraafend Telefoon Diensts
27-9-1945	Jawatan PTT Republik Indonesia ditandai Pengambilalihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT dari pemerintahan Militer Jepang. Tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Bakti Postel
1961	Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.240 Tahun 1961 status Jawatan PTT berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi
1965	PN Pos dan Telekomunikasi dibagi dua menjadi : PN Pos dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah No 29 Tahun 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan Peraturan Pemerintah No 30 Tahun 1965
1978	Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 Tahun 1978, status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro.

20-6-1995	Dasar Hukum : Undang-undangNomor 1 Tahun 1995 tentang Perusahaan Perseroan; Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro menjadi Perusahaan (Persero) (Lembaran Negara RI Tahun 1995 Nomor 11); Anggaran Dasar PT Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam akta Notaris Sutjipto, SH Nomor117 tanggal 20 Juni 1995 tentang Pendirian Perusahaan Persero PT Pos Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan akta Notaris Sutjipto, SH Nomor 89 tanggal 21 September 1998 dan Nomor111 tanggal 28 Oktober 1998

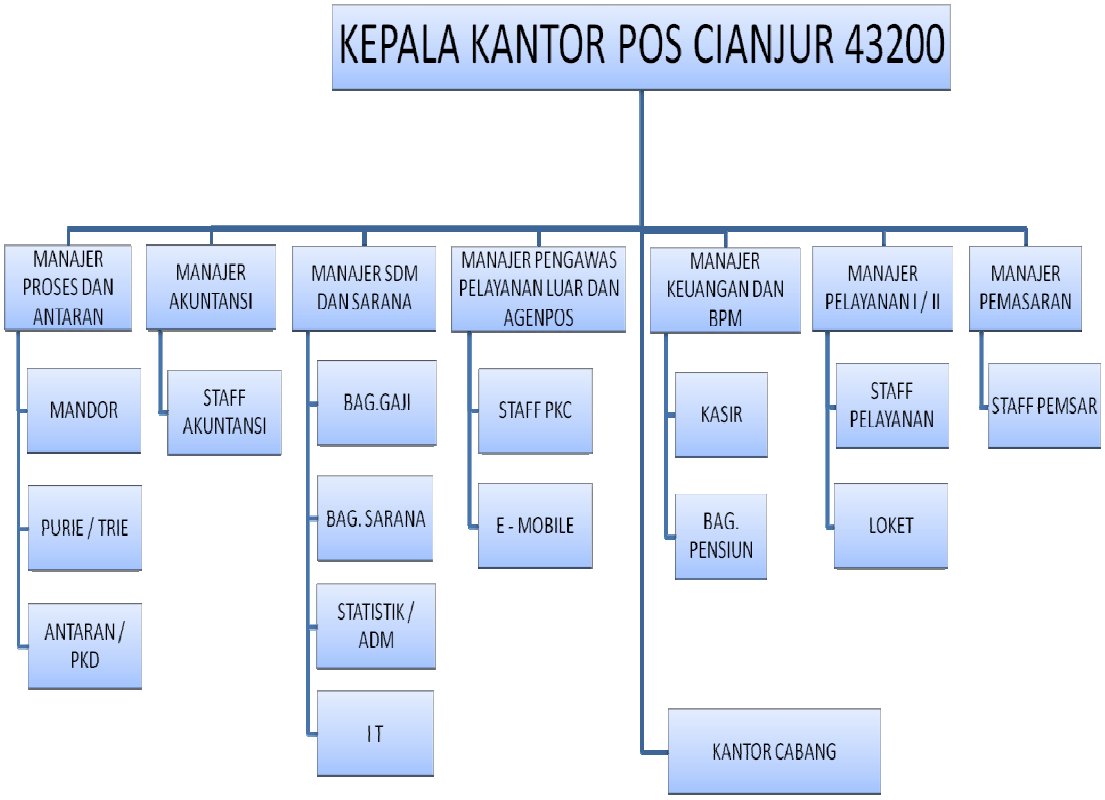
- Visi :Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan suratpos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

- Misi :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 transparan
  dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan

- Motto : Tepat Waktu Setiap Waktu

  (On Time Every Time)

4.1.2. Struktur Organisasi



Sumber :Kantor Pos Indonesia (Persero) Cianjur

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Pos Indonesia (Persero) Cianjur 43200

4.1.3. Deskripsi Tugas

Setiap organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta selalu berusaha agar kegiatannya dapat berjalan dengan baik dan efisien. Salah satu saran dan upaya untuk itu adalah pembagian tugas dan penyusunan uraian jabatan didalam organisasi. Adapun uraian jabatan yang mencakup tugas, wewenang dan tanggung jawab di lingkungan perusahaan adalah sebagai berikut :

1. **KEPALA KANTOR**

Mencapai sasaran pendapatan, laba, jumlah pelanggan, koorporat dan mitra, mutu layanan dan operasi, dan *billing & collection* kantor pos melalui pengelolaan kegiatan pemasaran, penjualan penagihan, dan pelayanan pelanggan., pemanfaatan sumberdaya pada kantor pos, dan pengendalian kinerja seluruh kantor pos cabang yang berada dalam lingkup kantor pos yang menjadi tanggungjawabnnya.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Mengkoordinir enyusunan RKA kantor pos untuk diusulkan kepada Divre, dan melakukan evaluasi terhadap realisasi RKA kantor pos.
b. Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran kantor pos cabang serta unit pelayanan lainnya (Pos Keliling Desa, Pos Keliling Kota dan lain-lain)
c. Mengkoordinir penyusunan program pemasaran kantor pos untuk diusulkan kepada Divisi Regional guna mendukung pencapaian kinerja pendapatan serta melakukan evaluasi pelaksanaannya.

d. Mengelola dan mengorganisir serta mengendalikan pengelolaan kegiatan pemasaran, penjualan, operasi dan antaran, penagihan, pelayanan pelanggan, keuangan dan akuntansi, sumberdaya manusia dan sarana aplikasi teknologi, dan kegiatan administratif untuk meningkatkan kinerja UPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
e. Meminpin dan mengarahkan pengisian sistem manajemen kinerja individu karyawan (SMKI).
f. Mengajukan usulan pengembangan kapasitas kantor dan kantor pos cabang yang berada dalam lingkup tanggungjawabnya untuk disampaikan ke Divre.
g. Mengajukan usulan pengadaan, pengembangan dan perbaikan sarana dan prasarana kantor pos dan kantor pos cabang yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya kepada ka Divre.
h. Menjaga dan Memelihara aset perusahaan yang berada di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.
i. Memastikan pelaksanaan seluruh ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan kantor Pusat dan Divre berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang ditetapkan.
j. Mengadakan perjanjian dengan pihak lain dalam lingkup tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
k. Mewakili perusahaan di dalam atau diluar pengadilan dalam lingkup tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
l. Mengendalikan dan mengorganisasikan pengelolaan data statistik kantor pos.

m. Mengajukan dan mengawasi pelaksanaan pengelolaan Agenpos (Postal Agent) yang telah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
n. Mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba kantor pos dan Kantor pos cabang yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
o. Menyusun langkah-langkah dan upaya-upaya unutk pelanggan koorporat dan mailing room .
p. Mengorganisir pelaksanaan pemeriksaan pereodik terhadap pelaksanaan pekerjaan di kantor pos cabang dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
q. Memimpin pengelolaan sumberdaya kantor pos dalam rangka pencapaiaan kinerja yang telah ditetapkan.
r. Mematuhi pagu kas yang telah ditetapkan perusahaan dalam pengelolaan liquiditas UPT.
s. Mengawasi penyelesaian tagihan dan piutang di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.
t. Mengevaluasi secara berkala terhadap efektifitas pelaksanaan proses operasi meliputi pengelolaan jaringan tertier, pola tutupan dan antaran, serta pengaturan jam buka loket kantor.
u. Mengevaluasi penggunaan aplikasi I-pos atau aplikasi lainnya yang ditetapkan perusahaan untuk opersional dan layanan.

v. Mengoperasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan Program kemitraan dan bina lingkungan perusahaan, berkoordinasi dengan Divisi Program Lingkungan Perusahaan.

w. Melakukan pembinaan SDM, memberikan *coaching*, dan *counseling* kepada karyawannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

x. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Ka Divre dan unit kerja terkait di Perusahaan.

2. MANAJER PELAYANAN I/II

Pengorganisasian dan pengendalian dalam pengelolaan layanan surat pos, paketpos, PosPay (kemitraan di UPT dalam ingkup tanggungjawabnya untuk tertib pembukuan akuntansi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Perusahaan.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Menyusun rencana kerja, dan anggaran biaya dibagianya.

b. Membuat uaraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

c. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

d. Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan kepada kepala kantor pos yang meliputi, rencna ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket,

waktu pelayanan system antrian dan lain-lain yang terkait dengan pengelolaan layanan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya.

e. Mengelola kegiatan di loket untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran perusahaan.

f. Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap pekerjaan penerimaan layanan surat pos, paketpos, PosPay, keagenan, weselpos giro dan penyaluran dana, serta memastikan kebenaran data tersebut.

g. Melakukan rekonsiliasi dengan bagian keuangan, dan bagian akuntansi di UPT tentang data transaksi keuangan , dan produksi harian loket penerimaan layanan surat pos, paketpos, PosPay, keagenan, weselpos giro dan penyaluran dana.

h. Mencocokan kebenaran data transaksi keuangan, dan produksi layanan dibagiannya antara neraca loket dan dokumen sumbernya.

i. Memastikan bahwa uang penerimaan transaksi layanan diloket telah disetorkan ke kasir sesuai dengan data transaksi yang sebenarnya.

j. Memelihara administrasi data dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan dibagiannya.

k. Menerima keluhan pelanggan terkait dengan layanan di loket dan memberikan solusi penyelesaiannya berkoordinasi dengan unit terkait lainnya di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.

l. Melaksanakan kegiatan penanganan pelayanan pelanggan (customer service) keluhan pelanggan (customer care) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
m. Melakukan pengawasan melekat terhadap pekerjaan layanan di bagiannya.
n. Mengelola sumberdaya dibagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
o. Melakukan coarching, dan counseling kepada karyawan dilingkungan kerjanya.
p. Membuat dan menyampaikan laporan di bagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait.

3. MANAJER AKUNTANSI

Mengorganisasikan dan Mengendaikan pelaksanaan pengelolaan akuntansi di UPT dalam ingkup tanggungjawabnya untuk tertib pembukuan akuntansi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Perusahaan.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Menyusun Program kerja, dan anggaran biaya dibagianya.
b. Membuat uaraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan akuntansi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Perusahaan.

d. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian akuntasi di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.
e. Melakukan proses pembukuan dan penyusunan Laporan Akuntansi di UPT meliputi kegiatan pencatatan data dokumen sumber ke dalam buku kas harian (BKH), Jurnal Mutasi (JM), Jurnal penyelesaian mutasi (JPM), jurnal transaksi antar kantor (JTAK) dan jurnal umum (JU), kegiatan posting data dari BKH, JM,JPM,JTAK, JU dan PJK, JK kedalam buku besar UPT (BB-UPT), pengecekan keseimbangan buku besar dan penentuan saldo akhir rekening, pembuatan penjelasan saldo akhir, (PSA) rekonsiliasi buku besar UPT dengan PSA dan daftar-daftar pendukung, serta kegiatan akunntansi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Persahaan.
f. Meyakinkan bahwa pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya sesuai dengn dokumen sunbernya.
g. Menyuun laporan kilat UPT dan laporan akuntansi, sesuai, dan mengirimkannya ke Divre dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan persahaan.
h. Menyimpan dokumen sumber dan pembukuan akuntansi di tempat aman dan tertib.
i. Melakukan pemeriksaan terhadap saldo-saldo pada PSA dan akukan pencocokan dengan doumen sumberny, dan bukti pendukung lainnya.

j. Mengelola sumber daya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

k. Melakukan coaching, dan counseling kepada karyawan dilingkungan kerjanya

l. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit kerja terkai.

4. KEPALA KANTOR POS CABANG

Melakukan transaksi pelayanan jasa Suratpos, Paketpos, Jasa Keuangan dan Keagenan Giro dan Penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari kantor pos pemeriksa untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi perusahaan.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Membuat uraian tugas di kantor pos cabang sesuai dengan SOP yang berlaku.

b. Memastikan bahwa pelaksanaan bahwa pelaksanaan pekerjaan di kantorpos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku di perusahaan.

c. Melakukan penerimaan transaksi penjualan bendapos, materai, prangko dan benda filateli, pelayanan jasa surat pos, paketpos, jasa keuangan dan keagenan, tabungan, giro dan penyaluran dana,

pembayaran pensiun, pembayaran weselpos dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.

d. Mempertanggungkan transaksi penerimaan da pengeluaran keuangan yang terjadi di kantor pos cabang pada daftar pertanggungan N2.
e. Melakukan permintaan bendapos, materai, prangko dan benda filateli, serta benda fihak ketiga lainnya dengan menggunakan daftar permintaan N2a.
f. Melakukan tutupan surat pos dan paketpos yang akan dikirimkan ke kantor pos pemeriksa yang bertalian setiap hari sesuai dengan jadwal tutupan yang telah ditentukan olah kantor pemeriksa.
g. Mencocokan uang hasil penerimaan dari pembayaran transaksi keuangan di kantor pos cabang dengan naskah dan dokumen sumber yang bertalian, sisa uang pembayaran pensiun dengan carik pensiun, serta mengirimkan uang remise dalam kantong remise ke kantor pos pemeriksa dalam kesempatan pertama dan angkutan yang aman.
h. Naskah pertasnggungan keuangan, dokumen sumber, resi-resi pengiriman, bersamaan dengan kirimanpos didalam kantung pos dikirimkan ke kantor pos pemeriksa.
i. Membuka kantong pos yang diterima dari kantor pos pemeriksa. Dengan dihadapan saksi, dan melakukan pemeriksaan serta mencocokan uang, dan BPM yang diterima serta naskah-naskah yang bertalian.

j. Mengawasi pelaksanaan antaran suratpos dan paketpos yng dilaskukasn oleh pengasntar pos dikantorpod cabang serta memeriksa terhadap sisa anataran

k. Mengembalikan kiriman pos yang tak terantar atau kiriman buntu dan naskah-naskah terkait ke kantor pos pemeriksa.

l. Menindak lanjuti keluhan pelanggan terhadap pelayanan di kantor pos cabang berkoordinasi dengan kantor pos pemeriksa.

m. Melakukan penahanan uang tunai di kantor pos cabang sesuai dengan surat pebayarannya, dan bila tidak diperlukan agar segera mengirimkan atau mentransper uang tersebut ke rekening kantor pos pemeriksa.

n. Menyimpan barang cetak berharga, uang tunai, naskah-naskah berharga lainnya di tempat yang aman.

o. Memelihara aset perusahaan, dan menjaga keamanan serta ketertiban di kantor pos cabang.

p. Mencatat data produksi pos yang diterima, dan diantar untuk data statistik.

q. Melaksanakan tertib pelaksanaan administrasi pertanggungan penerimaan dan pengeluaran keuangan di Kpc sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.

r. Membuat dan menyampaikan laporan terkait kepada kantor pos pemeriksa.

5. MANAJER PEMASARAN

Mengorganisasikan dan Mengkoordinir kegiatan pemasaran yang meliputi pengenalan produk pada pelanggan, penawaran produk, promosi di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya sesuai yang dengan ketentuan yang tetapkan perusahaan untuk mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Menyusun Program kerja, dan anggaran biaya dibagianya.
b. Menyusun target pendapatan di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya termasuk kantor pos cabang.
c. Menyusun data base pelanggan korporat, dan target pelanggan sasaran pemasaran.
d. Menyusun kegiatan pemasaran terhadap target pelanggan sasaran.
e. Melaksanakan semua kebijakan pemasaran yang telah ditetapkan perusahaan.
f. Mengkoordinir kegiatan Acount executif di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya untuk mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan.
g. Melakukan penawaran produk perusahaan dan promosi sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan perusahaan.
h. Mengorganisasikan dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan filateli meliputi, pameran filateli, penyuluhan filateli dan lain-lain.

i. Mengawasi pembukuan dan penyelesaian piutang piutang pendapatan di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya melalui pencatatan pencatatan pada buku piutang pendapatan.

j. Melakukan pemeriksaan terhadap tagihan dengan pelunasan piutang pendapatan dengan mencocokan surat tagihan, dokumen sumbernya, dan pembukuan akuntansi, untuk menghindasri terjadinya Fraud.

k. Membuat perjanjian kerjasama penggunaan layanan perusahaan dengan pelanggan sesuai ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

l. Melaksakan evaluasi dan analisa terhadap kegiatan program pemasaran yang telah dilaksanakan dan melakukan uapaya perbaikan untuk pencapaian target pendapatan.

6. MANAJER PENGAWASAN PELAYANAN LUAR DAN AGENPOS

pengorganisasikan dan pengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang diklakukan kantor pos cabang, pos keliling desa dan kota, unit pelayanan bergerak lainnya, dan penglolaan agenpos di UPT untuk mencapai tertib administrasi dan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Menyusun rencana kerja, dan anggaran biaya dibagianya;

b. Membuat uraian tugas dibagianya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan pengawasan pekerjaan pelayanan luar adan agenpos sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
d. Mengkoordinir dan mengatur Pelaksanaan proses pekerjaan di bagian Pengawasan Pelayanan Luar danAgenpos dalama lingkup tanggungjawabnya.
e. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh kantor pos cabang, pos keliling desa dan kota, unit pelayanan bergerak lainnya meliputi kegiatan pencocokan transaksi penerimaaan dan pengeluaran uang antara daftar pertanggungan N2 dengan dokumen sumber dan bukti pendukung lainnya. Melakukan verifikasi terhadap kebenaran transaksi keuangan dengan ketentuan yang berlaku di perusahan antara lain bea semua jenis layanan dengan tarif yang berlaku.
f. Melakukan perhitungan kebutuhan uang kas yang ditahan untuk krbutuhan liquiditas di kantor pos cabang, dan memenuhi kebutuhan uang tunai sesuai dengan surat pembayarannya. Serta melakukan pengosongan kas terhadap penahanan uang tunai yang tidak wajar, berkoordinasi dengan bagian keuangan dan Bpm.
g. Memenuhi permintaan Bpm, dan benda pihak ketiga lainnya, register berharga dan tidak berharga sesuai dengan kebutuhan dan peruntukannya.

h. Melakukan pemeriksaan saldo uang kas, uang yang ditahan, sisa persediaan bpm di Kpc/Pos keliling kota/desa dengan menggunakan C3 dan C6 atau sarana pengawasan lainnya.
i. Mengorganisasikan dan mengendalikan pengelolaan agenpos di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.
j. Menyimpan dan mengarsipkan dengan tertib dan teratur pertinggal resi, register, naskah berharga lainnyadi tempat yang aman.
k. Mencatat data produksi, pendapatan, dan pengeluaran Kpc/unit pos keliling kota/Desa/agenpos serta membuat laporan yang dibutuhkan.
l. Mengelola sumberdaya di bagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
m. Melakukan coarching, dan counseling kepada karyawan dilingkungan kerjanya;
n. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait.

7. MANAJER PROSES DAN ANTARAN

pengorganisasian dan pengendalian dalam pengelolaan operasional pemerosesan, tutupan pos, distribusi kiriman pos, antaran suratpos, dan paket pos untuk mencapai kinerja operasional sesuai dengan sasaran Perusahaan

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB

a. Menyusun rencana kerja, dan anggaran biaya dibagianya;

b. Membuat uraian tugas dibagianya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja;

c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan operasional pemrosesan dan tutupan pos, distribusi kirimanpos, anataran suratpos dan paketpos sesua dengan SOP yang telah ditetapkan;

d. Melakukan proses tutupan suratpos biasa, tercatat, kilat khusus, pos express, express mail service, dan paketpos untuk dikirimkan ke kantor tujuan;

e. Mengkoordinir proses ppenerimaan, dan pembukaan kantung suratpos untuk diserahkan kebagian antaran atau disalurkan ke tujuanya;

f. Mengkoordinir dan mengawasi proses tutupan kirimanpos sesuia dengan ketentuan Perusahaan yang berlaku;

g. Mengawasi pelaksanaan sortir dan tutupan suratpos biasa, tercatat, kilat khusus, pos express, express mail service, dan paketpos;

h. Melakukan proses pendistribusian kantung pos sesuai dengan tujuanya dan menyerahkan kantung pos kepada pihak angkutan pos;

i. Melakukan tertib administrasi pencatatan kirimanpos pada Buku I-10 atau Nerca Penerimaan dan Pengiriman pos, dan pelaporan sesuai denagn ketentuan yang ditetapkan;

j. Menggunakan aplikasi I-Pos atau aplikasi yang ditetapkan perusahaan untuk operasional pos;

k. Melakukan pencatatan data produksi suratpos yang dikirimkan dan diterima dibagianya;

l. Mengawasi pelaksanaan up date status kinerja antaran dan reporting pada aplikasi I-Pos

m. Menghimpun data standar waktu penyerahan suratpos;

n. Mengatur jalan antaran, wilayah antaran, dan beban antaran untuk masing-masing pengantar di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya;

o. Mengawasi penyimpanan naskah atau berita terima suratpos dengan tertib, dan ditempat yang aman;

p. Menerima keluhan pelanggan terkait dengan kinerja antaran pos dan memberikan solusi penyelesaianya berkoordinasi dengan unit terkait lainya di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya

q. Melakukan pengawasan melekat terhadap pekerjaan pengolahan pos dan antaranpos;

r. Mengelola sumber daya dibagianya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;

s. Melakukan coarching, dan counseling kepada karyawan dilingkungan kerjanya;

t. Membuat dan menyampaikan laporan dibagianya kepada atasan dan unit kerja terkait;

8. MANAJER KEUANGAN DAN BENDA POS PRANGKO MATERAI (BPM)

Pengorganisasian dan Pengendalian Pengelolaan keuangan dan bendapos, perangko, benda filateli, benda meterai, dan benda pihak ketiga lainnya untuk mendukung mencapaian pendapatan di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.
b. Membuat Uraian Tugas di Bagian SDM sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja
c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan dan BPM sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
d. Mengkoordinir dan mengatur Pelaksanaan proses pekerjaan di bagian keuangan dan bpm di UPT dalama lingkup tanggungjawabnya.
e. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir dalama lingkup tanggungjawabnya.
f. Melakukan pencocokan pencatatan transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya.
g. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku anasir kas.

h. Mengatur Cash Flow di UPT dalam tanggungjawabnya untuk kelancaran operasional, dan penahanan uang kas serta transper uang ke rekening perusahaan sesuai dengan ketentuan pagu kas yang ditetapkan perusahaan.
i. Melakukan pengawasan terhadap uang kas yang ditahan di Kpc berkoordinasi dengan bagian pengawasan pelayanan luar dan agenpos, dan melakukan pengosongan kas uang yang ditahan di kpc bila diperlukan.
j. Melakukan pengelolaan persediaan benda pos, prangko, filateli, benda maeterai dan benda fihak ketiga lainnya meliputi: pencocokan penerimaan bpm dari kantor pusat atau UPT lain dengan daptar pengantar/pertanggungan BPM, pencatatan pada buku persediaan BPM, tertib administrasi pertanggungan bpm.
k. Melakukan pemenuhan permintaan untuk penjualan di loket, kpc dan titik layanan lainnya sesuai yang ditetapkan oleh perusahaan.
l. Membuat perhitungan kebutuhan BPM untuk keperluan penjualan di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.
m. Melakukan pengawasan proses pembayaran pensiun, pertanggungan keuangan, pelaporan dan tertib administrasinya serta pemeriksaan sisa uang pensiun sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
n. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pekerjaan loket penjualan BPM dan Filateli.
o. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pembayaran pensiun dan administrasi pertanggungannya.

p. Membuat laporan terkait dengan pengelolaan keuangan dan BPM serta mengirimkananya kepada Divre dan Kanator pusat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.
q. Menyimpan uang kas, cek, surat berharga lainnya, bpm dan dokumen sumber lainnyaditempat yang aman.
r. Menggunakan aplikasi sistem informasi manajemen (SIM) yang ditetapkan prusahaan untuk pengelolaan keuangan dan bpm.
s. Mengelola sumber daya dibagiannya untuk kelancasran pelaksanaan tugas.
t. Melakukan *coaching,* dan *counseling* kepada karyawan dilingkungan kerjanya
u. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait.

9. MANAJER SUMBERDAYA MANUSIA dan SARANA

Pengorganisasian dan Pengendalian Pelaksanaan pekerjaan di bagian Sumber daya Manuasia, Kesekretariatan, Sarana Peralatan Kerja, dan Teknologi di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya untuk mendukung pelaksanaan operasional berjalan dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

TUGAS POKOK DAN TANGGUNGJAWAB :

a. Menyususun dan melaksanakan program kerja, dan anggaran.

b. Membuat Uraian Tugas di Bagian SDM sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manuasia, Sarana dan Teknologi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
d. Mengkoordinir dan mengatur Pelaksanaan pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manusia meliputi; Pembuatan daftar gaji karyawan dan pensiunan Karyawan, Pajak karyawan, Rotasi karyawan, Kenaikan Gaji/Pangkat, Pelatihan, hukuman disiplin, Penghargaan, Cuti Karyawan, Pengisian SMKI dan lain-lain yang terkait dengan kepegawaian serta pengelolaan administrasi kepegawaian karyawan.
e. Mengorganisasikan pelaksanaan program keselamatan pekerjaan dan kesehatan kerja (K-3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
f. Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir pegawai.
g. Mengatur jadwal kerja dinas hari libur karyawan.
h. Mengorganisasikan dan mengatur tata kelola surat menyurat kesekretraiatan dan kegiatan umum lainnya.
i. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dinas, peralatan kerja, komputer, gedung kantor di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya dalam batas kewenangannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

j. Melakukan tertib administrasi pengelolaan sarana dan teknologi yang meliputi pembuatan Per-1, Per-2, Per-8, Per-9, Per-73, Per-74, Per-75, Per-49 dan administrasi lainnya terkait dengan sarana dan teknologi.
k. Melakukan permintaan barang tercetak berharga dan tidak berharga dengan menggunakan daftar model G berdasarkan jadwal permintaan yang telah ditetapkan perusahaan.
l. Melakukan pemerikasaan sisa barang tercetak berharga dan tidak berharga dengan daftar pertanggungan barang tercetak.
m. Menyimpan barang tercetak berharga dan tidak berharga di tempat yang aman dan terkunci serta memenuhi permintaan barang tercetak berharga dan tidak berharga, peralatan kerja lainnyadari bagian lain di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.
n. Mengatur pengeluaran operasional kendaraan bermotor dan mempertanggungkan pengeluaran biayasarana, dan kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
o. Membantu dukungan operasional teknologi meliputi Installdan pemeliharaan software, perbaikan komputer, serta mekukan tertib adminstrasinya.
p. Melakukan inventarisasi Aset di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan
q. Mengorganisasikan dan mengawal penggunaan aplikasi sistem Informasi manajemen (SIM) yang ditetapakan perusaan untuk dukungan opersional dan layanan.

r. Melakukan pengawasan melekat terhadap pelaksanaan pekerjaan di bagiannya.

s. Melakukan *coaching,* dan *counseling* kepada karyawan dilingkungan kerjanya.

t. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit kerja terkait

4.1.4. Aspek Kegiatan Perusahaan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cianjur.

Pada dasarnya usaha-usaha yang dilaksanakan oleh kantor Pos Indonesia meliputi usaha pokok dan usaha penunjang serta aneka layanan dan pelayanan usaha pos. Usaha pokok Pos terdiri dari :

1. Layanan Fisik
   a. Layanan Surat Pos
   b. Layanan Paket Pos
   c. Layanan Keuangan
   d. Layanan Filateli
2. Layanan elektronik dengan Wasantara-Net (W-NET) sebagai tulang punggungnya, untuk menyajikan fasilitas-fasilitas :

a. Internet :

1). Surat elektronik (E-MAIL)

2). Warung Pos Elektronik (Warposnet)

3). Internet untuk jaringan korporasi (Coorporate Net working)

b. Elektronik Data Interchange (EDI) untuk membantu jaringan komunikasi berbagai data, antara lain :

1. Surat bisnis elektronik (SBE) :
    a. Direct mail
    b. Weselpos elektronik
    c. Advertansi elektronik
    d. Internet hibrida
2. Usaha penunjang terdiri dari :
    a. Penyewaan ruang atau tempat
    b. Usaha transportasi
    c. Freight and forwading
    d. Belanja lewat pos

c. Berbagai layanan keagenan (pelayanan jasa keagenan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia untuk kepentingan pihak ketiga), yang meliputi :

1. Penabungan dan pembayaran untuk Bank Tabungan Negara (BTN)

2. Takesra dan Kukesra
3. Pembayaran telepon
4. Pembayaran pajak-pajak
5. Pemotongan pensiun eks bank kreditur
6. Pembayaran pensiun TASPEN dan ASABRI
7. Penjualan benda untuk direktorat pajak

4.2 Karakteristik Responden

Gambaran umum responden menggambarkan keadaan dan kondisi dari responden. Berikut ini akan dikemukakan gambaran umum responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini, yaitu pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengantar langsung kuesioner kepada responden. Penyebaran kuesioner responden ini dimulai tanggal 4 april – 4 juni 2011. Jumlah kuesioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 100 buah. Seluruh responden dapat diperinci berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pengeluaran rata-rata per bulan.

1. **Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	%
Pria	43	43,00
Wanita	57	57,00
Jumlah	**100**	**100,00**

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yang berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 57,00% dari jumlah responden, diikuti oleh responden dengan jenis kelamin pria dengan 43,00% dari jumlah responden. Hal ini menunjukan bahwa jumlah karakteristik responden wanita lebih banyak dari pada jumlah responden pria walaupun perbedaan selisihnya tidak terlalu besar. Karena wanita paling banyak untuk mengirimkan lamaran kerja.

2. Responden Berdasarkan Usia

Komposisi responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	%
<20 Tahun	10	10,00
21-30 Tahun	44	44,00
31-40 Tahun	34	34,00
41-50 Tahun	6	6,00
>50 Tahun	6	6,00
Jumlah	**100**	**100,00**

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yang berusia antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 44,00% dari jumlah responden, diikuti oleh responden yang berusia antara 31-40 tahun dengan 34,00% dari jumlah responden, kemudian responden yang berusia kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak 10,00% dari jumlah responden, dan terkecil adalah responden yang berusia antara 41-50 tahun dan di atas 50 tahun yaitu masing-masing 6,00% dari jumlah responden. Karena banyak yang mengirimkan lamaran kerja.

3. Responden Berdasarkan Status

Komposisi responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Status

Status	Frequency	%
Lajang	47	47,00
Menikah	53	53,00
Jumlah	**100**	**100,00**

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yangberstatus menikah yaitu sebanyak 53,00% dari jumlah responden, diikuti oleh responden yang berstatus lajang dengan 47,00% dari jumlah responden. Karena dalam kebutuhan yang menikah lebih besar untuk mendapatkan penghasilan tambahan untuk sehari-harinya dengan menjalankan bisnis online.

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Komposisi responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	%
Ibu Rumah Tangga	18	18,00
Pegawai Negeri	16	16,00
Pegawai Swasta	33	33,00
Pelajar/Mahasiswa	20	20,00
Wiraswasta	13	13,00
Jumlah	**100**	**100,00**

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 33,00% dari jumlah responden, diikuti oleh responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dengan 20,00% dari jumlah responden, kemudian responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 18,00% dari jumlah responden, kemusian responden yang bekerja sebagai pegawai negeri yaitu 16,00% dari jumlah responden, dan terkecil adalah responden yang bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 13,00% dari jumlah responden. Karena untuk menambah kebutuhan seahri-harinya dengan menggunakan bisnis online.

5. Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata Per Bulan

Komposisi responden berdasarkan pengeluaran rata-rata per bulan disajikan pada Tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata Per Bulan

Pengeluaran Rata-Rata Per Bulan	Frequency	%
< Rp500,000	16	16,00
Rp1000,000-Rp2,500,000	41	41,00
Rp2,500,000-Rp5,000,000	24	24,00
Rp500,000-Rp1,000,000	16	16,00
> Rp5,000,000	3	3,00
Jumlah	**100**	**100,00**

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yang rata-rata pengeluaran perbulannya antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000 yaitu sebanyak 41,00% dari jumlah responden, diikuti oleh responden yang rata-rata pengeluaran perbulannya Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000 dengan 24,00% dari jumlah responden, kemudian responden yang rata-rata pengeluaran perbulannya antara Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 dan kurang dari Rp. 500.000 yaitu sebanyak masing-masing 16,00% dari jumlah responden, dan terkecil adalah responden yang rata-rata pengeluaran perbulannya lebih dari Rp. 5.000.000 yaitu sebanyak 3,00% dari jumlah responden.

4.3 Analisis Deskriftif

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur

4.3.1.1 Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis sebarkan didapat informasi mengenai harapan yang diberikan responden mengenai Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur**.** Berikut disajikan harapan-harapan responden per item pernyataan terhadap variabel kualitas pelayanan.

1. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung) meliputi sarana tempat parkir dan sarana ruang tunggu.

Tabel 4.6
Harapan Responden Terhadap Sarana Tempat Parkir

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	47	47,00
Penting	51	51,00
Cukup Penting	1	1,00
Tidak Penting	1	1,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100.00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk sarana tempat parkir yang dimiliki PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (51,00%), sangat penting (47,00%), cukup penting (1,00%) dan tidak penting (1,00%). Hal ini disebabkan karena rasa aman kendaraan yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk datang kembali.

Tabel 4.7
Harapan Responden Terhadap Sarana Ruang Tunggu

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	38	38,00
Penting	59	59,00
Cukup Penting	2	2,00
Tidak Penting	1	1,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk sarana ruang tunggu yang dimiliki PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (59,00%), sangat penting (38,00%), cukup penting (2,00%) dan tidak penting (1,00%). Hal ini disebabkan karena ruang tunggu merupakan jaminan yang membuat responden untuk menunggu giliran dan tidak berpindah dari perusahaan lain walaupun banyak yang mengantri.

Skor Total Harapan Responden untuk Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Skor Total	Skor Dalam %
878	$\frac{878}{5 \times 2 \times 100} \times 100\% = 87{,}8\%$

2. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi *Reliability*

(Kehandalan) yang meliputi ketepatan waktu pengiriman dan kemampuan yang dijanjikan pengiriman paket.

Tabel 4.8
Harapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	27	27,00
Penting	62	62,00
Cukup Penting	7	7,00
Tidak Penting	4	4,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk ketepatan waktu pengiriman paket oleh PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (62,00%), sangat penting (27,00%), cukup penting (7,00%) dan tidak penting (4,00%). Hal ini disebabkan karena ketepatan waktu yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk untuk datang kembali.

Tabel 4.9
Harapan Responden Terhadap Kemampuan Yang Dijanjikan Pengiriman Paket

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	49	49,00
Penting	46	46,00
Cukup Penting	4	4,00
Tidak Penting	1	1,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk kemampuan yang dijanjikan pengiriman paket oleh PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai sangat penting (49,00%), penting (46,00%), cukup penting (4,00%) dan tidak penting (1,00%). Hal ini disebabkan karena kemampuan yang dijanjikan yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk untuk datang kembali.

Skor Total Harapan Responden untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Skor Total	Skor Dalam %
855	$\frac{855}{5 \times 2 \times 100} \times 100\% = 85{,}5\%$

3. Harapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) yang meliputi kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan.

Tabel 4.10
Harapan Responden Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	43	43,00
Penting	54	54,00
Cukup Penting	2	2,00
Tidak Penting	1	1,00

Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (54,00%), sangat penting (43,00%), cukup penting (2,00%) dan tidak penting (2,00%). Hal ini disebabkan karena kecepatan karyawan dalam melayani yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk untuk datang kembali dan tidak membuat responden tidak begitu lama untuk menunggu giliran.

Tabel 4.11
Harapan Responden Terhadap Ketepatan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Harapan	
	frek	**%**
Sangat Penting	47	47,00
Penting	43	43,00
Cukup Penting	6	6,00
Tidak Penting	4	4,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai sangat penting (47,00%), penting (43,00%), cukup penting (6,00%) dan tidak penting (4,00%). Hal ini disebabkan karena ketepatan karyawan dalam melayani yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk datang kembali.

Skor Total Harapan Responden untuk Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Skor Total	Skor Dalam %
872	$\frac{872}{5\times2\times100}\times100\% = 87{,}2\%$

4. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi Assurance (Jaminan) yang meliputi kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan dan pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

Tabel 4.12
Harapan Responden Terhadap Kesopanan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	43	43,00
Penting	48	48,00
Cukup Penting	4	4,00
Tidak Penting	5	5,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (48,00%), sangat penting (43,00%), cukup penting (4,00%)

dan tidak penting (5,00%). Hal ini disebabkan karena kesopanan karyawan yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk datang kembali.

Tabel 4.13
Harapan Responden Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	41	41,00
Penting	52	52,00
Cukup Penting	4	4,00
Tidak Penting	3	3,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk keramahan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (52,00%), sangat penting (41,00%), cukup penting (4,00%) dan tidak penting (3,00%). Hal ini disebabkan karena keramahan karyawan yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk untuk datang kembali.

Tabel 4.14
Harapan Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	46	46,00
Penting	48	48,00
Cukup Penting	4	4,00
Tidak Penting	2	2,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (48,00%), sangat penting (46,00%), cukup penting (4,00%) dan tidak penting (2,00%). Hal ini disebabkan karena pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi yang merupakan jaminan untuk responden yang selalu bertanya.

Skor Total Harapan Responden untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Skor Total	Skor Dalam %
1298	$\frac{1298}{5\times3\times100}\times100\% = 86{,}5\%$

5. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Emphaty* (Empati)

Harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi *Emphaty* (Empati) yang meliputi pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian karyawan atas keluhan pelanggan.

Tabel 4.15
Harapan Responden Terhadap Pemahaman Karyawan Terhadap Kebutuhan Pelanggan

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	41	41,00
Penting	50	50,00

Cukup Penting	6	6,00
Tidak Penting	3	3,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (50,00%), sangat penting (41,00%), cukup penting (6,00%) dan tidak penting (3,00%). Hal ini disebabkan karena pemahaman karyawan yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk untuk datang kembali.

Tabel 4.16
Harapan Responden Terhadap Perhatian Karyawan Atas Keluhan Pelanggan

Kategori	**Harapan**	
	frek	**%**
Sangat Penting	44	44,00
Penting	53	53,00
Cukup Penting	0	0,00
Tidak Penting	3	3,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa harapan dari responden untuk perhatian karyawan atas keluhan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai penting (53,00%), sangat penting (44,00%), dan tidak penting (3,00%). Hal ini disebabkan karena perhatian karyawan yang merupakan jaminan yang membuat responden untuk untuk datang kembali.

Skor Total Harapan Responden untuk Dimensi *Emphaty* (Empati)

Skor Total	Skor Dalam %
867	$\frac{867}{5\times2\times100}\times100\%=86{,}7\%$

Tabel 4.17

Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur

No	Indikator	Skor	Persentase
1.	Tangible (Bukti Langsung)	878	87,8%
2.	Reliability (Kehandalan)	855	85,5%
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	872	87,2%
4.	Assurance (Jaminan)	1298	86,5%
5.	Emphaty (Empati)	867	86,7%
Jumlah		**4770**	**86,7%**

Skor Total Harapan Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Skor Total	Skor Dalam %
4770	$\frac{4770}{5\times13\times100}\times100\%=86{,}7\%$

Tabel 4.18

Pengkategorian Skor Jawaban

% Jumlah Skor	Tingkat kriteria
20.00% - <36.00%	Sangat Tidak Penting
36.01% - <52.00%	Tidak Penting
52.01% - <68.00%	Kurang Penting
68.01% - <84.00%	**Penting**
84.01% - <100%	Sangat Penting

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah skor total yang diperoleh dari hasil harapan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 4770 dengan hasil skor dalam persentase sebesar 86,7%. Dimana apabila dilihat dalam Tabel 4.18 berada dalam 68.01% - <84.00% dengan kriteria penting. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan adalah penting.

4.3.1.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis sebarkan didapat informasi mengenai kinerja yang diberikan responden mengenai Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur**.** Berikut disajikan kinerja-kinerja responden per item pernyataan terhadap variabel kualitas pelayanan.

1. Kinerja Responden Terhadap Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Kinerja responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi tangible (bukti langsung) meliputi sarana tempat parkir dan sarana ruang tunggu.

Tabel 4.19
Kinerja Responden Terhadap Sarana Tempat Parkir

Kategori	Kinerja	
	frek	**%**
Sangat Luas	18	18,00
Luas	63	63,00
Cukup Luas	16	16,00
Tidak Luas	3	3,00
Sangat Tidak Luas	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk sarana tempat parkir yang dimiliki PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai luas (63,00%), sangat luas (18,00%), cukup luas (16,00%) dan tidak luas (3,00%). Hal ini karena responden sering menempatkan kendaraannya di tempat parkir dan tidak keluar dari tempat parkir yang di sediakan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 63 dari 100 responden menyatakan sarana tempat parkir PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.

Tabel 4.20
Kinerja Responden Terhadap Sarana Ruang Tunggu

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Rapih	20	20,00
Rapih	55	55,00
Cukup Rapih	20	20,00
Kurang Rapih	5	5,00
Sangat Tidak Rapih	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk sarana ruang tunggu yang dimiliki PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai rapih (55,00%), sangat rapih (20,00%), cukup rapih (20,00%) dan kurang rapih (5,00%). Hal ini karena responden mau menunggu giliran walaupun antriannya banyak. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 55 dari 100 responden menyatakan sarana ruang tunggu PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah rapih.

Skor Total Kinerja Responden untuk Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Skor Total	Skor Dalam %
786	$\frac{786}{5 \times 2 \times 100} \times 100\% = 78{,}6\%$

2. Kinerja Responden Terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kinerja responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang meliputi ketepatan waktu pengiriman dan kemampuan yang dijanjikan pengiriman paket.

Tabel 4.21
Kinerja Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Tepat	18	18,00
Tepat	56	56,00
Cukup Tepat	23	23,00
Tidak Tepat	3	3,00
Sangat Tidak Tepat	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk ketepatan waktu pengiriman paket oleh PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai tepat (56,00%), cukup tepat (23,00%), sangat tepat (18,00%) dan tidak tepat (3,00%). Hal ini responden sudah terpuaskan oleh kualitas pelayanannya, dan mau melakukan pengiriman paket di PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 56 dari 100 responden menyatakan ketepatan waktu pengirirman PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.

Tabel 4.22
Kinerja Responden Terhadap Kemampuan Yang Dijanjikan Pengiriman Paket

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Baik	16	16,00
Baik	60	60,00
Cukup Baik	21	21,00
Tidak Baik	3	3,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk kemampuan yang dijanjikan pengiriman paket oleh PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai baik (60,00%), cukup baik (21,00%), sangat baik (16,00%) dan tidak baik (3,00%). Hal ini karena responden sudah terpuaskan oleh kualitas pelayanannya. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 60 dari 100 responden menyatakan kemampuan yang dijanjikan pengiriman paket PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.

Skor Total Kinerja Responden untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Skor Total	Skor Dalam %
778	$\frac{778}{5 \times 2 \times 100} \times 100\% = 77{,}8\%$

3. Kinerja Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kinerja responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) yang meliputi kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan.

Tabel 4.23
Kinerja Responden Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Kinerja	
	frek	**%**
Sangat Cepat	14	14,00
Cepat	59	59,00
Cukup Cepat	22	22,00
Tidak Cepat	5	5,00
Sangat Tidak Cepat	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai cepat (594,00%), cukup cepat (22,00%), sangat cepat (14,00%) dan tidak cepat (5,00%). Hal ini karena responden tidak begitu lama untuk mengantri giliran. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 59 dari 100 responden menyatakan kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah cepat.

Tabel 4.24
Kinerja Responden Terhadap Ketepatan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Tepat	18	18,00
Tepat	57	57,00
Cukup Tepat	21	21,00
Tidak Tepat	4	4,00
Sangat Tidak Tepat	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai tepat (57,00%), cukup tepat (21,00%), sangat tepat (18,00%) dan tidak tepat (4,00%). Hal ini karena responden sudah merasa puas dalam melayani pelanggannya. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 57 dari 100 responden menyatakan ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah tepat.

Skor Total Kinerja Responden untuk Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Skor Total	Skor Dalam %
771	$\frac{771}{5 \times 2 \times 100} \times 100\% = 77{,}1\%$

4. Kinerja Responden Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kinerja responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) yang meliputi kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan dan pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

Tabel 4.25
Kinerja Responden Terhadap Kesopanan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Sopan	13	13,00
Sopan	63	63,00
Cukup Sopan	19	19,00
Tidak Sopan	5	5,00
Sangat Tidak Sopan	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai sopan (63,00%), cukup sopan (19,00%), sangat sopan (13,00%) dan tidak sopan (5,00%). Hal ini karena responden merasa nyaman untuk berinteraksi kepada karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 63 dari 100 responden menyatakan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah sopan.

Tabel 4.26
Kinerja Responden Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Ramah	14	14,00
Ramah	63	63,00
Cukup Ramah	17	17,00
Tidak Ramah	6	6,00
Sangat Tidak Ramah	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk keramahan karyawan dalam melayani pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai ramah (63,00%), cukup ramah (17,00%), sangat ramah (14,00%) dan tidak ramah (6,00%). Hal ini karena responden merasa nyaman untuk berinteraksi kepada karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 63 dari 100 responden menyatakan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah ramah.

Tabel 4.27
Kinerja Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Baik	17	17,00
Baik	56	56,00
Cukup Baik	25	25,00
Tidak Baik	2	2,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai baik (56,00%), cukup baik (25,00%), sangat baik (17,00%) dan tidak baik (2,00%). Hal ini karena responden merasa nyaman untuk selalu bertanya mengenai informasi kepada karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 56 dari 100 responden menyatakan pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.

Skor Total Kinerja Responden untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Skor Total	Skor Dalam %
1157	$\frac{1157}{5\times3\times100}\times100\% = 77{,}1\%$

5. Kinerja Responden Terhadap Dimensi *Emphaty* (Empati)

Kinerja responden terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada konsumen PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur terhadap dimensi *Emphaty* (Empati) yang meliputi pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian karyawan atas keluhan pelanggan.

Tabel 4.28
Kinerja Responden Terhadap Pemahaman Karyawan Terhadap Kebutuhan Pelanggan

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Baik	14	14,00
Baik	64	64,00
Cukup Baik	22	22,00
Tidak Baik	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai baik (64,00%), cukup baik (22,00%), dan sangat baik (14,00%). Hal ini responden sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanannya. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 64 dari 100 responden menyatakan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan karyawan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.

Tabel 4.29
Kinerja Responden Terhadap Perhatian Karyawan Atas Keluhan Pelanggan

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Baik	15	15,00
Baik	66	66,00
Cukup Baik	13	13,00
Tidak Baik	6	6,00
Sangat Tidak Baik	0	0,00
Total	**100**	**100,00**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kinerja dari responden untuk perhatian karyawan atas keluhan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur dinilai baik (66,00%), sangat baik (15,00%), cukup baik (13,00%) dan tidak baik (6,00%). Hal ini karena responden sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanannya. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden atau 66 dari 100 responden menyatakan perhatian karyawan atas keluhan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.

Skor Total Kinerja Responden untuk Dimensi *Emphaty* (Empati)

Skor Total	Skor Dalam %
782	$\frac{782}{5\times2\times100}\times100\%=78{,}2\%$

Tabel 4.30

Kinerja Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur

No	Indikator	Skor	Persentase
1.	Tangible (Bukti Langsung)	786	78,6%
2.	Reliability (Kehandalan)	778	77,8%
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	771	77,1%
4.	Assurance (Jaminan)	1157	77,1%
5.	Emphaty (Empati)	782	78,2%
Jumlah		**4274**	**77,7%**

Skor Total Kinerja Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Skor Total	Skor Dalam %
4274	$\frac{4274}{5\times13\times100}\times100\% = 77{,}7\%$

Tabel 4.31

Pengkategorian Skor Jawaban

% Jumlah Skor	Tingkat kriteria
20.00% - <36.00%	Sangat Tidak Baik
36.01% - <52.00%	Tidak Baik
52.01% - <68.00%	Kurang Baik
68.01% - <84.00%	**Baik**
84.01% - <100%	Sangat Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah skor total yang diperoleh dari hasil kinerja responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 4274 dengan hasil skor dalam persentase sebesar 77,7%. Dimana apabila dilihat dalam Tabel 4.31 berada dalam 68.01% - <84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa kinerja responden terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan adalah baik. Hal ini karena responden selalu datang untuk mengirimkan paket pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur.

4.3.1.3 Kepuasan Konsumen di PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur

Kepuasan pelanggan adalah suatu evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa dengan membandingkan kinerja tingkat pelayanan yang dirasakan seseorang dengan tingkat harapan yang diinginkan pelanggan dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Sejauh mana tingkat kepuasan atas kinerja dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan dapat merasa puas dan menjadi loyal, yang akhirnya akan memberikan berbagai keuntungan kepada perusahaan.

Tabel 4.32
Tingkat kesenjangan antara kinerja dan harapan konsumen terhadap pelakasanaan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (persero) di Cianjur

Indikator	Skor Harapan	Skor Kinerja	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	GAP
Sarana Tempat Parkir	444	396	4,4	3,96	-0.5
Sarana Ruang Tunggu	434	390	4,34	3,9	-0.4
Tangible	**878**	**786**	**4,4**	**3,9**	**-0.5**
Ketepatan Waktu pengiriman	412	389	4,12	3,89	-0.2
kemampuan yang dijanjikan pengiriman paket	443	389	4,43	3,89	-0.5
Reliability	**855**	**778**	**4,3**	**3,9**	**-0.4**
kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan	439	382	4,39	3,82	-0.6
ketepatan karyawan dalam melayani	433	389	4,33	3,89	-0.4

pelanggan					
Responsiveness	**872**	**771**	**4,36**	**3,86**	**-0.5**
kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan	429	384	4,29	3,84	-0.5
keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	431	385	4,31	3,85	-0.5
pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan	438	388	4,38	3,88	-0.5
Assurance	**1298**	**1157**	**4,33**	**3,86**	**-0.5**
pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan	429	392	4,29	3,92	-0.4
perhatian karyawan atas keluhan pelanggan	438	390	4,38	3,9	-0.5
Empaty	**867**	**782**	**4,335**	**3,91**	**-0.4**
Total	**4770**	**4274**	**21.69**	**19.44**	**-2.2**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel diatas umumnya kinerja yang dilakukan sudah sesuai dengan harapan pengunjung, karena semakin besar selisih gap maka semakin kecil kepuasan yang diharapkan dan sebaliknya semakin kecil selisih gap maka semakin besar kepuasan yang diharapkan. Berdasarkan total kualitas pelayanan pada gap sebesar -2.25 hal ini mengindikasi kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia