BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam kegiatan pelayanan lalu lintas informasi, uang dan barang. Salah satu diferensiansi produk yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) adalah jasa layanan pengiriman uang *online*. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Dengan PP No. 240 Tahun 1961, dibentuklah Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Dengan PP No. 30 Tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi dua perusahaan yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi.

Dengan dikeluarkannya UU No. 9 Tahun 1965 Status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikelompokan menjadi 3 status yaitu: Perusahaan jawatan (perjan), perusahaan umum (Perum), dan Perusahaan Perseroan (Persero). Selanjutnya status PN Pos dan Giro di ubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasrkan PP No. 24 tahun 1978. Kemudian ditetapkan PP No. 3 Tahun 1983 yang mengatur tata cara pengawasan dan pembinaan Perjan, Perum, dan Persero. Untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan baru tersebut, PP No. 9 Tahun 1978 yang mengatur tentang Perum Pos dan Giro diganti dengan PP No. 24 Tahun 1984.

Dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan jasa Pos serta dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha

penyelenggaraan jasa pos dan giro, maka Perum Pos dan Giro dirubah statusnya menjadi PT. Pos Indonesia yang diatur melalui PP No. 5 Tahun 1995 tertanggal 27 Februari 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa Perusahaan Umum (perum) menjadi sebuah Perusahaan (persero).

PT. Pos Indonesia termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi bagi masyarakat terutama yang berhubungan dengan surat-menyurat. Untuk menghadapi dunia usaha yang semakin kompetetif maka diperlukan penyesuaian status Badan Usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih kualitas. Selain itu juga karena perkembangan teknologi sekarang ini menyebabkan munculnya sarana atau media komunikasi lain yang lebih cepat dan canggih. Sebagai contoh dengan hadirnya *SMS-Banking* dan *Internet-Banking* memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan memberikan berbagai pilihan untuk kemudahan dalam melakukan transaksi. Salah satu teknologi yang telah dikembangkan industri perbankan sekarang ini adalah teknologi dengan menggunakan *Short Message Service* (selanjutnya disingkat dengan SMS) pada transaksi keuangan nasabah dengan bank.

Pemanfaatan teknologi SMS kemudian dikembangkan oleh industri perbankan dengan menciptakan inovasi baru yang disebut dengan *SMS Banking*. Dengan adanya *SMS Banking* nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank karena dapat melakukan aktivitas perbankan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu dengan lebih mudah dan praktis melalui jaringan

elektronik dengan menggunakan media telepon seluler. Kehadiran SMS Banking yang diberikan oleh industri perbankan semuanya bisa dilakukan dengan mudah, kapanpun dan dimanapun bisa dilakukan sesuka nasabah. Pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, listrik dan masih banyak lagi bisa dilakukan tanpa harus mendatangi bank dan *Automatic Teller Machine* (ATM), Kemudahan-kemudahan tersebut memang memberikan keuntungan bagi user yang mobilitasnya tinggi.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani". Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya.

Oleh karena itu diperlukan kerjasama dalam mencapai suatu tujuan. Salah satu sarana dalam kerjasama untuk mencapai tujuan adalah organisasi. Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Instansi atau badan Pemerintah yang menangani bagian tertentu, baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah merupakan salah satu bentuk organisasi yang ada di tubuh pemerintah. Pada umumnya organisasi-organisasi

dalam tubuh pemerintah ini biasanya dilakukan dengan menilai keberhasilan kinerja dari setiap bagian yang ada pada organisasi yang bersangkutan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan

Pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Jasa pengiriman uang *online* memiliki prospek yang sangat baik tetapi kenyataannya sebagian besar pangsa pasar jasa pengiriman paket dikuasai oleh perusahaan jasa titipan swasta yang mendorong motivasi, persepsi, dan sikap konsumen untuk dapat menghasilkan produk/jasa yang memiliki daya saing tinggi dalam usaha memenangkan pangsa pasar. Selain itu masyarakat saat ini menggunakkan jasa pengiriman TIKI yang dianggap lebih cepat dan aman, yang jasa pengirimannya bisa menjangkau sebagian pelosok-pelosok di tanah air, walaupun jasa pengirimannya tidak sampai ke desa-desa. Saat ini PT. Pos Indonesia mempunyai dua produk pengiriman uang *online* dalam negeri atau yang disebut dengan weselpos dan pengiriman uang ke luar negeri atau yang lebih dikenal dengan *Western Union.* Dengan adanya produk ini diharapkan masyarakat yang menggunakan jasa/produk PT. Pos Indonesia pengiriman uang *online* tidak

sulit dan harga yang terjangkau seperti yang ditawarkan oleh jasa lain. Pengiriman uang *online* dengan menggunakan weselpos atau *western union* melalui PT. Pos Indonesia bukanlah satu-satunya pengelola tunggal karena telah banyak bank tertentu juga memberikan pelayanan yang sama dalam pengiriman uang *online* dengan menggunakan *western union* yang keberadaannya dibenarkan oleh undang-undang.

Untuk itu PT. Pos Indonesia harus dapat bersaing memberikan mutu pelayanan dan kualitas produk yang baik untuk menarik kembali pelanggan sebagai konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia dalam hal ini pengiriman uang *online.* Mengacu pada kendala adanya persaingan usaha dengan bank dalam hal pengiriman uang *online* maka PT. Pos Indonesia dituntut untuk mencari alternatif-alternatif lain dengan menggali, mengembangkan sumber daya potensial untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pendapatan perusahaan.

Permasalahan pada pengiriman uang *online,* pada dasarnya sering terjadi akibatnya ketidaktepatan jasa pengiriman kepada pelanggan (tidak tepat waktu sampai), ini disebabkan berbagai macam faktor salah satunya adalah sistem pengiriman uang *online* kadang mengalami gangguan/*error*, perbedaan jam antar kota atau antar negara sehingga terjadi keterlambatan pengiriman uang, perbedaan kurs mata uang, permasalahan lainnya saat ini masyarakat telah banyak menggunakan transfer uang melalui atm antar bank sehingga masyarakat lebih mudah dan gampang melakukan transaksi. Khusus masyarakat pedesaan atau yang tinggal dipelosok-pelosok sebagian besar masih menggunakan jasa pengiriman uang *online* dalam negeri melalui PT. Pos Indonesia hal ini

dikarenakan di daerah pedesaan belum memiliki tempat Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bank, salah satu faktornya disebabkan karena tempat ATM jauh dari desa dan sebagain besar masyarakat desa belum begitu mengenal apa yang dimaksud dengan jasa pengiriman uang *online* karena faktor pendidikan yang rendah. Permasalahan lain dalam pengiriman uang *online* adalah tarifnya yang begitu mahal sehingga para pelanggan memilih beralih ke transaksi antar ATM antar bank, yang lebih di anggap murah.

Kepuasan para pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan daya saing untuk memenangkan persaingan. Sebab kalau pelanggan tidak puas mereka akan menyikapi dengan meninggalkan perusahaan dan beralih menjadi pelanggan pihak pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan laba dan pada akhirnya akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Hal ini didukung dengan tingkat kecepatan dari fasilitas yang diberikan menjadi tujuan utama, sehingga pengiriman menjadi lebih cepat dan terjamin.

Jasa pengiriman uang *online* dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanan melalui perluasan jangkauan, peningkatan kecepatan waktu tempuh yang cepat dan terjamin serta ketanggapan dalam pelayanan akan mempengaruhi motivasi konsumen memutuskan jasa pengiriman uang *online* yang akan dipilihnya dengan persepsi konsumen berdasarkan pengalaman dan pembelajaran konsumen tersebut sehingga mengambil sikap menentukan keputusan pemilihannya.

Pengiriman uang *online* adalah jasa pengiriman uang antar kota di dalam suatu negara atau antar negara di dunia secara cepat (*real time online*). Banyak

orang di dunia menggunakan jasa pengiriman uang *online* melalui PT Pos Indonesia, baik didalam negeri menggunakan weselpos, maupun pelayanan pengiriman uang dari dalam negeri ke luar negeri, sebaliknya dari luar negeri ke dalam negeri menggunakan *Western Union*. Pelayanan transfer tercepat, yang dapat dibayarkan lima sampai lima belas menit sesudah transaksi pengiriman. Tarif pengiriman uang melalui *western union* di Kantor Pos, progresif berdasarkan besar uang yang dikirimkan. Pengiriman dan penerimaan uang melalui *Western Union* dari dan untuk tujuan ke luar negeri dilayani di seluruh Kantor Pos yang sudah terhubung secara *online*.

Jaringan outlet *western union* ada di lebih dari 183 negara dengan sekitar 76.000 titik layanan yang menjadikan layanan ini lebih mudah diakses, aman, cepat, dan dapat dipercaya. Pos Indonesia saat ini telah menyediakan sekitar 3.831 *outlet* tetap maupun layanan bergerak yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia dengan dukungan infrastruktur yang handal sehingga pengiriman dan penerimaan uang melalui *western union* di Kantor Pos menjadi lebih cepat, lebih dekat dan pasti menjadi mudah. Keamanan kiriman terjamin karena setiap transaksi dilengkapi sistem pengamanan kiriman uang berupa *Money Transfer Control Number* (MTCN) yaitu nomor unik yang digunakan dalam pengiriman dan pembayaran layanan *western union* di kantor pos.

Penelitian dilakukan karena peneliti menemukan permasalah yang terjadi dari isu publik yang berkembang dimasyarakat dan menilai bahwa di PT. Pos Indonesia Asia Afrika masih banyak terjadi permasalahan-permasalahan dalam kualitas pelayanannya, beberapa diantaranya adalah sikap aparatur yang dingin

kepada pelanggan, proses pengiriman dan penerimaan uang *online* yang berbelit-belit, bekerja dalam input dan output data yang lambat. Peneliti juga tertarik mengambil permasalahan di Kantor Pos Indonesia Jl Asia Afrika dikarenakan dalam dewasa ini pengiriman cepat antar Daerah dan Negara menjadi salah satu hal konsumtif dimasyarakat, pelayanan yang dilakukan salah satu BUMN ini menjadi menarik dikarenakan peneliti ingin mengetahui seberapa serius Negara mengelola usahanya untuk melayani masyarakat dan mengembangkan usaha Negara itu sendiri. Hal ini merupakan indikator bahwa kualitas pelayanan dalam pelayanan di PT. Pos Indonesia Asia Afrika belum dilakukan secara optimal. Sebagai BUMN yang bergerak dalam jasa pengiriman paket dengan meningkatnya jumlah kesalahan atau keluhan akan berdampak tidak baik terhadap pelayanan terhadap pelanggan. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut **"Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Asia Afrika, Suatu Studi Pada Layanan Uang *Online*"**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dipaparkan oleh peneliti di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana cara pelayanan di PT. POS INDONESIA dalam pelayanan weselpos dan *western union* melalui pelayanan uang *online* ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengiriman uang *online.*

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ketepatan waktu dalam pelayanan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung
2. Untuk mengetahui akurasi pelayanan dalam pelayanan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung
3. Untuk mengetahui kesopanan dan keramahan dalam pelayanan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung
4. Untuk mengetahui kemudahan dalam pelayanan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung
5. Untuk mengetahui kenyamanan dalam pelayanan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung
6. Untuk mengetahui atribut pendukung dalam pelayanan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti, Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan memahami tentang layanan pengiriman uang *online* di PT. Pos Indonesia Kota Bandung.

b. Secara teoritis, Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan diantaranya teori kualitas layanan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang layanan publik.
c. Secara praktis, Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia dalam membantu pelayanan kepada masyarakat tentang layanan pengiriman uang *online*.