BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Pengiriman Uang *Online*

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah banyak membawa kita kepada sesuatu yang baru. Hal yang dulunya sulit kita lakukan, kini dapat dengan mudah kita lakukan akibat teknologi yang berkembang cukup pesat. Dahulu untuk mengirim/mentransfer uang kepada sesorang yang berada jauh dari tempat kita itu membutuhkan waktu yang cukup lama. Biasanya kita mengirim uang tersebut melalui jasa pos atau yang biasa disebut dengan wesel. Namun, saat ini sebagai konsekuensi perkembangan teknologi, pengiriman uang *online* dapat dilakukan dengan mudah dan tidak membutuhkan waktu yang cukup lama. Hadirnya layanan pengiriman uang *online* seakan menjadi jalan keluar. Pengiriman uang *online* memudahkan dalam melakukan transaksi tanpa harus mengeluarkan banyak waktu dan tenaga. Dalam hitungan menit, uang yang dikirim sudah sampai di tempat tujuan.

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, maupun 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.*

3.1.2 Kantor PT POS Indonesia Asia Afrika

PT. Pos Indonesia adalah bagian dari sistem pos yaitu sebuah metode yang digunakan untuk mengirimkan informasi atau suatu objek, dimana untuk dokumen tertulis biasanya dikirimkan dengan amplop tertutup atau berupa paket untuk benda-benda yang lain, pengirimannya mampu menjangkau seluruh wilayah di dunia.

Bahwa sehubungan dengan hal tersebut, pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Pos dan Giro menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO), perlu ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. PT. POS Indonesia Asia Afrika terletak di Jalan. Asia Afrika No. 49 Sumur Bandung, Bandung, Jawa Barat. Keberadaan kantor PT. POS Indonesia Asia Afrika sangat membantu masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pelayanan di PT. POS Indonesia.

PT. Pos Indonesia dituntut agar dapat meningkatkan kualitas diri baik kinerjanya maupun kualitas pelayanannya sebagai sebuah organisasi publik. PT. Pos Indonesia mempunyai sasaran pokok yang meliputi sasaran terhadap

kepuasan pelanggan, komitmen pada pelayanan umum, dan hasil terbaik. Dengan demikian kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pos harus diprioritaskan.

Kantor PT. Pos Indonesia pusat Kota Bandung terletak di jalan Asia Afrika no. 46 Kota Bandung Jawa Barat dan mempunyai 57 Kantor Pos Cabang (KPC) di wilayah kota Bandung, seperti pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Daftar Wilayah Kerja Kantor Pos Cabang (KPC)
PT. Pos Indonesia Asia Afrika Kota bandung

Alamat Kantor POS Pemeriksa di Bandung :

Nama Agen : PT. POS Indonesia

Lokasi : Bandung, Kantor Pusat

Alamat : Jl. Asia Afrika No. 49 Bandung

No. Telepon : 022-4207081

Fax : -

Kode POS : 40000

Propinsi : Jawa Barat

Berikut ini daftar alamat, kode pos, nomor telepon/fax kerja kantor pos cabang (KPC) di wilayah Kota Bandung :

Nama Kantor Pos	Kode POS	Alamat	Nomor Telepon	Kelurahan	Kecamatan
Bandung cihapit	40114A	Jl. Banda No. 30 Bandung	022-421898	Cihapit	Bandung Wetan
Bandung cilaki	40115A	Jl. Cilaki No. 73 Bandung	-	Citarum	Bandung Wetan
Bandung juanda	40115B	Jl. Ir H Juanda No. 10 A Bandung	-	Citarum	Bandung Wetan
Bandung cicendo	40116A	Jl. Cihampelas No. 12 Bandung	-	Tamansari	Bandung Wetan
Bandung unisba	40116B	Jl. Tamansari No. 1 Bandung	-	Tamansari	Bandung Wetan

Bandung banjarsari	40117A	Jl. Jawa No. 7 Bandung	022-4232112	Babakan Ciamis	Bandung Wetan
Bandung babakan ciamis	40117B	Jl. Aceh No. 29 Bandung	-	Babakan Ciamis	Bandung Wetan
Bandung supratman	40122B	JL.Supratman No. 64 Bandung	-	Cihaurgeulis	Cibeunying Kaler
Bandung sukaluyu	40123A	Jl. Batik Kumeli No. 47 Bandung	-	Sukaluyu	Cibeunying Kaler
Bandung cikutra	40124A	Jl. PHH Mustopa No. 72 Bandung	-	Cikutra	Cibeunying Kidul
Bandung cicadas	40125A	Jl. Cikutra No. 48 Bandung	-	Padasuka	Cibeunying Kidul
Bandung cicaheum	40125B	Jl. Padasuka No. 7 Bandung	-	Padasuka	Cibeunying Kidul
Bandung cihampelas	40131A	Jl. Cihampelas No. 194 STBA	-	Cipaganti	Coblong
Bandung unpad	40132B	Jl. Dipatiukur No. 35 Bandung	-	Lebakgede	Coblong
Bandung sadang serang	40134A	Jl. Sadang Serang No. 7 Bandung	-	Sekeloa	Coblong
Bandung lipi	40135A	Jl. Cisitu / Sangkuriang Bandung	-	Dago	Coblong
Bandung dago	40135B	Jl. Dago Elos Bandung	-	Dago	Coblong
Bandung unpar	40141A	JL.Ciumbuleuit No. 94 Bandung	-	Hegarmanah	Cidadap
Bandung sarijadi	40151A	Jl. Sarimanah II No. 70 Bandung	-	Sarijadi	Sukasari
Bandung pusdiklat pos	40151B	Jl. Terusan Sari Asih 54 Bandung	-	Sarijadi	Sukasari
Bandung gegerkalong	40153A	Jl. Gegerkalong Hilir No. 47 Bd	-	Gegerkalong	Sukasari
Bandung setiabudi	40154B	Jl. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung	-	Isola	Sukasari
Bandung cipaganti	40161A	Jl. Cipaganti No. 143 Bandung	-	Pasteur	Sukajadi
Bandung pasteur	40161B	Jl. Pasteur No. 38 Bandung	-	Pasteur	Sukajadi
Bandung cipedes	40162A	Jl. Sukadamai I Bandung	-	Cipedes	Sukajadi
Bandung maranatha	40163A	Jl. Surya Sumantri No. 65 Bandung	-	Sukagalih	Sukajadi
Bandung arjuna	40172A	Jl. Samiaji No. 39	-	Arjuna	Cicendo

		Bandung			
Bandung husein	40174A	Jl. Pajajaran No. 154	-	Husen Sastranegara	Andir
Bandung dungus cariang	40183A	Jl. Jend. Sudirman Bandung	-	Dunguscariang	Andir
Bandung andir	40184A	Jl. Burung Tungku No. 27 Bandung	-	Maleber	Andir
Bandung babakan ciparay	40222A	-	-	Babakan Ciparay	Babakan Ciparay
Bandung sumber sari indah	40222B	Jl. Sumber Hegar II / 1 Bandung	-	Babakan	Babakan Ciparay
Bandung kopo	40223A	Jl. Kopo No. 436 Bandung	-	Babakan Ciparay	Babakan Ciparay
Bandung caringin	40223B	Ruko Pasar Induk Caringin B1A/38	-	Babakan Ciparay	Babakan Ciparay
Bandung margahayu	40225A	Jl. Bojong Pacing Bandung	-	Margasuka	Babakan Ciparay
Bandung sukamenak	40227A	Sukamenak Indah K.15 Bandung	-	Sukamenak	Dayeuhkolot
Bandung sulaeman	40229A	Jl. Dakota No. 2 Bandung	-	Sulaeman	Dayeuhkolot
Bandung situsaeur	40232A	Jl. Kopo No. 210 Bandung	-	Babakan Tarogong	Bojongloa
Bandung cibaduyut	40236A	Jl. Cibaduyut Raya No. 170 Bd	-	Cibaduyut	Bojongloa Kidul
Bandung cibaduyut slpp	40237A	Jl. Indrayasa no.140 Mekar Wangi	-	Mekar Wangi	Bojongloa Kidul
Bandung astana anyar	40242A	Jl. Astana Anyar No. 23 Bandung	-	Panjunan	Astanaanyar
Bandung cigereleng	40253A	Jl. Kembar I No. 33 Bandung	-	Cigereleng	Regol
Bandung tegal lega	40253B	JL.BKR / PT.Inti Bandung	-	Cigereleng	Regol
Bandung kosambi	40262A	Jl. Jend. A Yani No. 200 Bandung	022-7301706	Burangrang	Lengkong
Bandung turangga dua	40264A	Jl. Martanegara No. 4 Bandung	-	Turangga	Lengkong
Bandung cijagra	40265A	Jl. BKR No. 17 Bandung	-	Cijagra	Lengkong
Bandung buahbatu	40266A	Jl. Terusan Buah Batu No. 6A Bd	-	Batununggal	Buah Batu

Bandung kebon waru	40272A	Jl. Jakarta No. 34 Bandung	-	Kebon Waru	Batununggal
Bandung turangga	40275A	Jl. Taurus No. 39 Bandung	-	Gumuruh	Batununggal
Bandung kiaracondong	40284A	Jl. Kiaracondong No. 429 Bandung	-	Kebon Jayanti	Kiara Condong
Bandung margahayu raya	40286A	Jl. Rancabolang No. 134 Bandung	-	Sekejati	Margacinta
Bandung sekejati	40286B	Jl. Sukarno Hatta No. 558	-	Sekejati	Margacinta
Bandung metro estate	40286C	Jl. Venus Timur II No. 2 Bandung	-	Sekejati	Margacinta
Bandung ciwastra	40286D	Jl. Ciwastra Bandung	-	Margasari	Margacinta
Bandung antapani	40291A	Jl. Cikampek Raya Bandung	-	Antapani	Cicadas
Lembang	40391	Jl. Raya Lembang No. 283 Bandung	022-2785829	Lembang	Lembang
Bandung politeknik	40551A	Ciwaruga Polban	-	Ciwaruga	cisarua

(Sumber SDM PT. Pos Indonesia Asia Afrika 2014)

Dengan mempunyai wilayah kerja yang begitu banyak di Kota Bandung PT. Pos Indonesia Asia Afrika diharapkan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ditingkatkan dan didukung dengan sumber daya aparatur yang memadai, memiliki kemampuan dan ketrampilan yang tinggi, karena aparatur birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan khususnya berkaitan dengan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

3.1.3 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia

3.1.3.1 Visi

Visi merupakan pandangan jauh kedepan tentang sesuatu kondisi yang ingin diwujudkan melalui serangkaian aktivitas saat ini. Untuk mengembangkan tugas pokok perusahaan PT. Pos Indonesia menetapkan visinya yaitu Pos Indonesia senantiasa berupaya menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh SDM yang profesional, sehingga memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat.

(Sumber SDM PT. Pos Indonesia Asia Afrika 2014)

3.1.3.2 Misi

Pos Indonesia menyediakan solusi handal dalam mail, logistik dan jasa keuangan dengan menggunakan jejaring bisnis dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif.

Untuk merealisasikan visi perusahaan, PT. Pos Indonesia menetapkan misinya yaitu :

1. Mengelola perusahaan sesuai dengan prinsip bisnis yang sehat dengan didukung teknologi tepat guna dan sumber daya manusia profesional.
2. Menyediakan layanan komunikasi, logistik, transaksi keuangan dan layanan pos lainnya yang memiliki nilai tambah tinggi bagi kepuasan pelanggan.
3. Mengembangkan usaha yang memiliki daya saing kuat baik dipasar domestik maupun pasar global.
4. Memberikan pelayanan untuk pemanfaatan umum yang menjangkau seluruh pelosok tanah air dengan perlakuan yang sama guna memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempercepat hubungan antar bangsa

(Sumber SDM PT. Pos Indonesia Asia Afrika 2014)

PT. Pos Indonesia dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, PT. Pos Indonesia harus melakukan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang mereka miliki, agar dalam pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan hasil yang terbaik.

3.1.4 Tugas dan Fungsi PT. Pos Indonesia

3.1.4.1 Tugas

PT. Pos Indonesia mempunyai tugas pokok menyelenggarakan jasa pos dan giro untuk umum dalam dan luar negri yang meliputi jasa pos, jasa giro, jasa keuangan dan jasa keagenan serta usaha-uasaha lain yang menunjang jas pos dan giro sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

(Sumber SDM PT. Pos Indonesia Asia Afrika 2014)

3.1.4.2 Fungsi Pos Indonesia

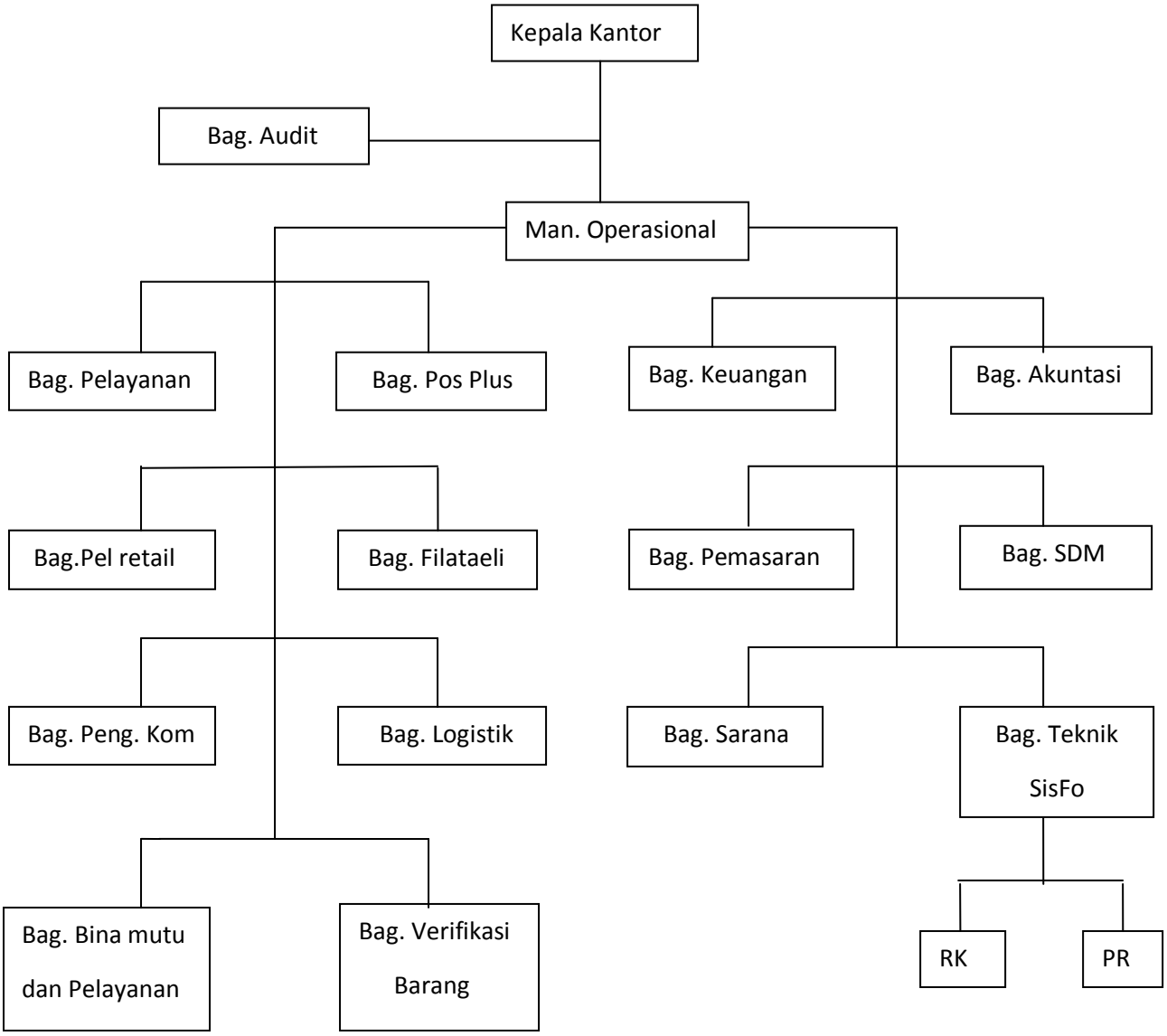
Untuk menyelengarakan tugas pokok tersebut PT. Pos Indonesia mempunyai fungsi :

1. Pengembangan usaha dan pemasaran jasa pos dan giro pos serta jas ke agenan.
2. Pengelolaan SDM dan sarana.
3. Pembangunan sarana dan fasilitas pos dan giro.
4. Pengelolaan keuangan perusahaan.
5. Pelaksanaan penelitian, pembangunan, dan penyusunan rencana kegiatan perusahaan.
6. Pengelolaan pendidikan dan pelatihan.
7. Penyelenggaraan usaha-usaha lain yang diperlukan sesuai dengan lapangan usahanya.
8. Penyelenggaraan kerjasama dengan badan atau pihak lain baik yang dianggap perlu untuk menunjang usaha perseroan.
9. Pendirian anak perusahaan
10. Menghilangkan isolasi daerah terpencil.

11. Alat terdepan dalam usaha menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada pemerintah.
(Sumber SDM PT. Pos Indonesia Asia Afrika 2014).

PT. Pos Indonesia Asia Afrika untuk menjadi perusahaan yang berkemampuan memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama domestik maupun global dalam mewujudkan pengembangan bisnis dengan pola kemitraan, yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan menjunjung nilai tinggi kepuasan pelanggan.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Asia Afrika



Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung
Sumber : Humas PT. Pos Indonesia Asia Afrika Kantor Pos Bandung, 2014

Deskripsi jabatan (*job description*) masing-masing bagian pada struktur organisasi PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bandung adalah sebagai berikut:

Unsur Organisasi Badan, terdiri atas: Kepala Kantor, Bagian Audit, Manajer Operasional. Unsur Organisasi Manajer Operasional Pertama, terdiri atas: Bagian Pelayanan, Bagian Pelayanan Pos Plus, Bagian pelayanan ritel/

keagenan, Bagian Filateli, Bagian Pengolahan Komunikasi, Bagian Logistik, Bagian Verfikasi Barang. Unsur Organisasi Manajer Operasional Kedua, terdiri atas: Bagian Bina Mutu dan Pelayanan, Bagian Keuangan, Bagian Akuntansi, Bagian Pemasaran, Bagian SDM, Bagian Sarana, Bagian Teknik Sistem dan Informasi, Bagian RK (Rekening Koran), Bagian PRK.

3.1.6 Gambaran Umum Pelayanan Pengiriman Uang *Online* PT. Pos Indonesia Asia Afrika

3.1.6.1 Aspek Pelayanan

Pengiriman uang *online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika menggunakan jasa pengiriman uang antar kota di dalam suatu negara atau antar negara di dunia secara cepat (*real time online*). Jasa pengiriman uang *online* melalui PT Pos Indonesia, baik didalam negeri menggunakan Weselpos maupun pelayanan pengiriman uang dari dalam negeri ke luar negeri, maupun 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*.

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Pos nomor : 02/Dirut/0112 tanggal 3 januari 2012 tentang tarif Wesel pos dalam negeri (PRIMA DAN INSTAN) berlaku mulai tanggal 16 Januari 2012 :

Tabel 3.2
Wesel Pos Prima

Jumlah kiriman uang				Biaya
		Sampai dengan	Rp. 200.000	Rp.10.000
Lebih dari	Rp. 200.000	Sampai dengan	Rp. 1000.000	Rp. 15.000
Lebih dari	Rp. 1.000.000	Sampai dengan	Rp. 5.000.000	Rp. 20.000
Lebih dari	Rp. 5.000.000	Sampai dengan	Rp. 10.000.000	Rp. 25.000
Lebih dari	Rp. 10.000.000	Sampai dengan	Rp. 15.000.000	Rp. 30.000
Lebih dari	Rp. 15.000.000	Sampai dengan	Rp. 20.000.000	Rp. 40.000
Lebih dari	Rp. 20.000.000	Sampai dengan	Rp. 25.000.000	Rp. 50.000

Sumber : PT. Pos Indonesia Asia Afrika (2014)

Jasa produk wesel pos prima sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dengan service level H+0/H+1 s.d. H+4. Produk Kiriman uang cepat sampai, bisa diantar sampai rumah Jangkauan luas, tanpa *accoun*t kami yang tercepat. Memberikan Layanan cepat dengan jangkauan luas dan membantu kebutuhan untuk pengiriman uang secara cepat keseluruh Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman uang secara cepat keseluruh Indonesia tanpa *account*. Harga terjangkau, kiriman uang aman sampai di tujuan dengan cepat dengan jangkauan layanan seluruh indonesia.

Tabel 3.3
Wesel Pos Instan

Jumlah kiriman uang				Biaya
		Sampai dengan	Rp. 200.000	Rp. 15.000
Lebih dari	Rp. 200.000	Sampai dengan	Rp. 1000.000	Rp. 27.000
Lebih dari	Rp. 1.000.000	Sampai dengan	Rp. 5.000.000	Rp. 27.000
Lebih dari	Rp. 5.000.000	Sampai dengan	Rp. 10.000.000	Rp. 30.000
Lebih dari	Rp. 10.000.000	Sampai dengan	Rp. 15.000.000	Rp. 35.000
Lebih dari	Rp. 15.000.000	Sampai dengan	Rp. 20.000.000	Rp. 45.000
Lebih dari	Rp. 20.000.000	Sampai dengan	Rp. 25.000.000	Rp. 55.000

Sumber : PT. Pos Indonesia Asia Afrika (2014)

Jasa produk wesel pos instan pengiriman uang tercepat dengan tujuan ke seluruh Indonesia. Wesel pos instan adalah layanan pengiriman uang baik dari maupun ke kota dan ke desa yang pasti sampai ke alamat tujuan dalam waktu

seketika (secepat mengirim sms) hanya dengan 15 menit. Caranya sangat mudah : Cukup datang ke Kantor Pos dan melakukan registrasi agar mendapatkan kode tertentu dari petugas dan tidak perlu menunggu lama. Bahkan dalam hitungan detik, penerima bisa langsung mencairkan uangnya dan benar-benar secepat sms serta dijamin keamanannya.

Tabel 3.3
Tarif Baru Wesel Union (WU) untuk 10 negara
Malaysia, Singapura, Hongkong, Philiphina, Thailand,
India, China, Australia, United Kingdom, USA

Besar Uang Rp	Bea Rp	Keterangan
Rp. 1 sd Rp. 1.000.000 Rp. 1.000.000 sd Rp. 10.000.000 Rp. 10.000.000 sd Rp. 20.000.000	Rp. 45.000 Rp. 90.000 Rp. 180.000	

Sumber : PT. Pos Indonesia Asia Afrika (2014)

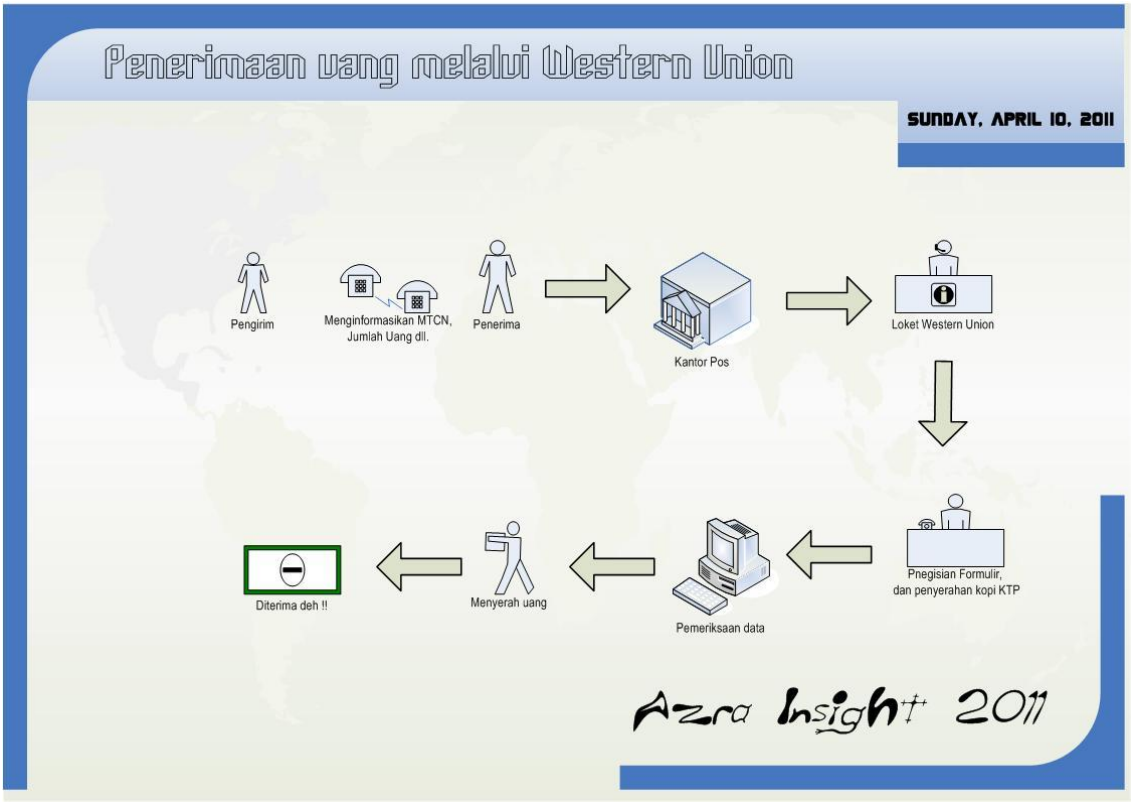
Jasa produk *western union* layanan penerimaan dan pengiriman (transfer) uang dari dan ke luar negeri melalui *WESTERN UNION System dan Remitance Pos System* di Kantor Pos. Tarif pengiriman uang melalui *WESTERN UNION* di Kantor Pos, progresif berdasarkan besar uang yang dikirimkan. Pengiriman dan penerimaan uang melalui *WESTERN UNION* dari dan untuk tujuan ke luar negeri dilayani di seluruh Kantor Pos yang sudah terhubung secara *online.*

3.1.6.2 Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang *Online* di Kantor PT. Pos Indonesia Asia-Afrika

Prosedur pengiriman uang dalam negeri Weselpos dan pengiriman uang ke luar negeri *(western union)* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika. Pengirim yang akan mengirim uang meminta formulir permohonan kepada petugas loket setelah formulir diterima oleh pemohon isi blangko pengiriman uang, dan berikan pada

petugas loket pos, setelah di proses dalam waktu yang cepat, maka petugas loket pos akan memberikan anda bukti pengiman uang, pada lembar itu terdapat nomor NTP dan PIN yang akan di kirim ke Penerima untuk di cairankan uangnya di kantor pos terdekat dari rumah yang akan menerima uang tersebut, no. NTP dan Pin itu segera di kirmkan ke Peneriman melalui SMS, dan saat itu juga uang sudah bisa diterima, jangan lupa membawa KTP di kantor pos (untuk Penerima Uang).

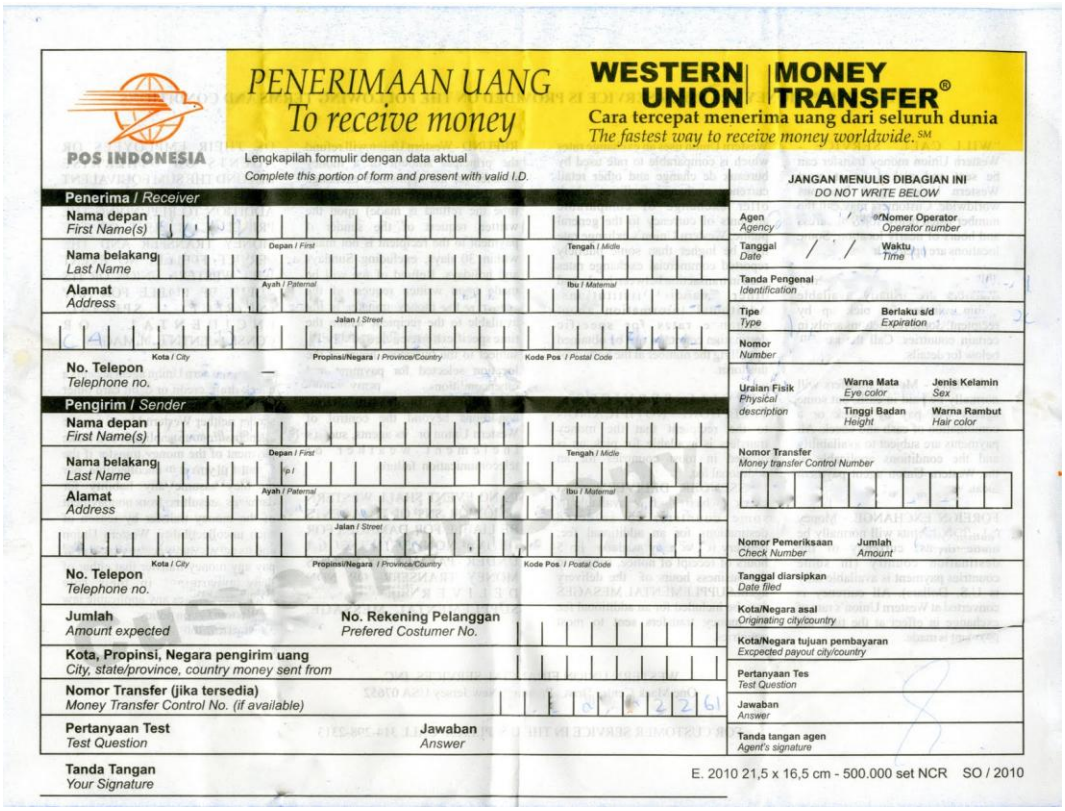
Gambar 3.1
Prosedur Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online*
Di PT. Pos Indonesia Asia Afrika



Sumber : PT. Pos Indonesia Asia Afrika (2014)

Setelah selesai, nanti petugas pos akan memberikan sebuah kertas berisi keterangan tentang pengiriman jumlah uang, alamat pengirim dan penerima. Kemudahan transfer uang ini dimungkinkan karena adanya layanan-layanan dari lembaga yang bergerak dibidang keuangan baik bank atau lembaga keuangan lain. Kita bisa dengan mudah mengirim uang dari luar negeri atau dari mana saja dan kapan saja. Untuk itu, yang terpenting untuk diketahui bagaimana caranya mengirim dan menarik atau mengambil uang melalui *western union.*

Gambar 3.2
Formulir Pencairan *Western Union*



POS INDONESIA

PENERIMAAN UANG
To receive money

WESTERN UNION | MONEY TRANSFER®
Cara tercepat menerima uang dari seluruh dunia
The fastest way to receive money worldwide. SM

Lengkapilah formulir dengan data aktual
Complete this portion of form and present with valid I.D.

Penerima / *Receiver*
Nama depan / *First Name(s)*
Nama belakang / *Last Name* (Depan / First, Tengah / Midle)
Alamat / *Address* (Ayah / Paternal, Ibu / Maternal)
Jalan / Street
Kota / City, Propinsi/Negara / Province/Country, Kode Pos / Postal Code
No. Telepon / *Telephone no.*

Pengirim / *Sender*
Nama depan / *First Name(s)*
Nama belakang / *Last Name* (Depan / First, Tengah / Midle)
Alamat / *Address* (Ayah / Paternal, Ibu / Maternal)
Jalan / Street
Kota / City, Propinsi/Negara / Province/Country, Kode Pos / Postal Code
No. Telepon / *Telephone no.*

Jumlah / *Amount expected*
No. Rekening Pelanggan / *Prefered Costumer No.*
Kota, Propinsi, Negara pengirim uang / *City, state/province, country money sent from*
Nomor Transfer (jika tersedia) / *Money Transfer Control No. (if available)*
Pertanyaan Test / *Test Question*
Jawaban / *Answer*
Tanda Tangan / *Your Signature*

JANGAN MENULIS DIBAGIAN INI
DO NOT WRITE BELOW
Agen / *Agency*
Nomer Operator / *Operator number*
Tanggal / *Date*
Waktu / *Time*
Tanda Pengenal / *Identification*
Tipe / *Type*
Berlaku s/d / *Expiration*
Nomor / *Number*
Uraian Fisik / *Physical description*
Warna Mata / *Eye color*
Jenis Kelamin / *Sex*
Tinggi Badan / *Height*
Warna Rambut / *Hair color*
Nomor Transfer / *Money transfer Control Number*
Nomor Pemeriksaan / *Check Number*
Jumlah / *Amount*
Tanggal diarsipkan / *Date filed*
Kota/Negara asal / *Originating city/country*
Kota/Negara tujuan pembayaran / *Excpected payout city/country*
Pertanyaan Tes / *Test Question*
Jawaban / *Answer*
Tanda tangan agen / *Agent's signature*

E. 2010 21,5 x 16,5 cm - 500.000 set NCR SO / 2010

Sumber : PT. Pos Indonesia Asia Afrika (2014)

Untuk Pengisian formulir diisi Nama depan, Nama Belakang alamat, dan Nomor telepon penerima serta Nama depan, nama belakang, alamat, nomor telepon Jumlah uang dari pengirim. Yang paling penting jangan lupa untuk

menuliskan nomor transfer uang alias nomor *MTCN (Money Transfer Control Number)*. Pada halaman tersebut juga disediakan Pertanyaan tes bila sipengirim ingin benar-benar yakin kalau yag menerima uang adalah yang berhak. Biasanya pertanyaan dan jawaban diinformasikan oleh si pengirim uang. Dan jangan lupa untuk menanda tangani lembar formulir pada sisi bawahnya.

Setelah mengisi dan meletakkan formulir pada kotak yang tersedia disana dan menunggu untuk dipanggil. Petugas meminta KTP asli sebagai barang bukti keaslian data diri. Dan meminta untuk menandatangani kuitansi penerimaan uang. Sambil memberikan KTP asli dan menginformasikan jumlah uang yang dikirimkan kepada petugas sembari mempersiapkan uangnya.

Kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika sepanjang tahun 2013 mempunyai daftar produksi pengguna weselpos dari tanggal 1 januari 2013 sampai dengan 31 januari 2013 yang melayani transaksi. Berikut adalah daftar tabel produksi tahun 2013, sebagai berikut:

Tabel 3.5 Daftar Produksi
weselpos PT. Pos Indonesia Asia Afrika 2013

Nopend : Bandung 40000				
No	Jenis Produk	Jumlah Transaksi	Jumlah BSU (Rp)	Jumlah Bea (Rp)
1	EXPRESS MONEY ORDER	1	100.000	25.000
2	H2H WE	285	1.779.586.772	0
3	INFAQ SHADAQAH	3	300.000	0
4	INFAQ-SHADAQAH	20	4.158.000	0
5	INSTAN	145.588	119.362.042.324	3.543.619.000
6	PRIMA	25.408	22.934.916.467	378.590.000
7	REINSTATE H2H WU	1	35.063.900	0
8	WESELPOS KORPORAT	300	900.000.000	0
9	WESELPOS SENSUS	352	823.290.500	5.280.000
10	WESTERN UNION	696	3.670.736.367	0
11	ZAKAT	113	20.053.900	0
Jumlah		172.767	149.530.248.248	3.927.514.000

Sumber : PT. Pos Indonesia Asia Afrika (2014)

Dari data produksi di atas menunjukkan bahwa pengiriman uang *online* di PT. Pos Indonesia asia afrika Kota Bandung baik yang menggunakan weselpos maupun *western union* sepanjang tahun 2013 begitu banyak sehingga tingkat produksinya meningkat dan tidak kalah bersaing dengan bank-bank yang menggunakan transaksi ATM antar bank yang dianggap lebih murah dan mudah.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian berguna untuk menyusun langkah-langkah yang akan ditetapkan guna melakukan pengkajian terhadap masalah-masalah dengan tujuan untuk menentukan jawaban atau cara pemecahan masalah berdasarkan pengelolaan data yang telah terhimpun. Adapun Desain Penelitian yang digunakan peneliti dalam skripsi ini adalah metode deskriptif. Peneliti mengumpulkan data-data dari hasil observasi yang peneliti lihat dilapangan dan pengumpulan data-data yang peneliti peroleh dengan cara mempelajari "literatur" tulisan dan kerangka ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti beserta hasil beberapa data dari para informan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam usulan penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik studi kepustakaan, dan studi lapangan. Teknik pengumpulan data merupakan persyaratan melakukan pengumpulan data dan menganalisis suatu objek yang diteliti dalam suatu skripsi ini, dalam penelitian ini, yang menjadi

objek peneliti adalah Manajer Pelayanan PT Pos Indonesia Asia-Afrika Kota Bandung. Untuk memperoleh data-data dalam penelitian ini peneliti melakukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka yang peneliti lakukan dalam skripsi ini yakni dengan cara membaca buku-buku yang memiliki muatan mengenai kualitas pelayanan dan PT. Pos Indonesia, dan untuk menambah data yang peneliti perlukan, peneliti mencari dan mengkaji *website-website* kedua hal tersebut dari beberapa *web-web* di internet, jurnal, dan hasil penelitian orang lain yang sejenis serupa tapi tak sama.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Studi Lapangan yaitu suatu teknik pengamatan dan pencarian data secara langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian, dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi (*non partisipacion*) yang peneliti lakukan yakni dengan cara mengamati para pelanggan pos dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan. Sehingga peneliti lebih mudah mengamati tentang data dan informasi di lapangan.
b. Wawancara, peneliti akan melakukan komunikasi langsung melalui tatap muka dan tanya jawab antara peneliti dengar informan aparatur PT. Pos Indonesia Asia-Afrika dan staff manager pelayanan PT. Pos Indonesia Asia-Afrika.

c. Dokumentasi, peneliti dalam hal ini mengabadikan suatu kegiatan kegiatan lapangan yang sedang diteliti. Dalam membuat dokumentasi ini peneliti menyiapkan sebuah kamera *handphone* untuk mengabadikan gambar kegiatan yang berlangsung di PT Pos Indonesia cabang Asia Afrika. Dokumentasi dilakukan agar peneliti dapat memperlihatkan bukti data yang lebih *real*.

3.2.3. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive*. Teknik penentuan informan yang telah ditentukan oleh bagian-bagian pelayanan pelayanan pengiriman uang *online* yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Peneliti mengambil teknik *purposive* karena peneliti sebelumnya telah menentukan aparatur siapa saja yang akan menjadi informan (sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu). Selanjutnya yang dijadikan sumber data dari *purposive* dalam penelitian ini yaitu:

1. Aparatur Kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika bagian SDM sebagai staff penanggung jawab atas pelayanan di kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika.
2. Aparatur Kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika manajer pelayanan sebagai pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berada di kantor PT. Pos Indonesia Kota Bandung.

3. Aparatur Kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika bidang staff pelayanan pengiriman uang *online* (weselpos) kepada pelanggan yang berada di kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Untuk menentukan informan masyarakat dengan menggunakan penentuan informan *Accidental*. Teknik penentuan informan dengan cara mengambil responden berdasarkan kebetulan. Penentuan informan yang berikutnya adalah masyarakat Kota Bandung dan Indonesia yang sedang berada di Kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika. Peneliti akan bertemu langsung dengan masyarakat yang sedang melakukan transaksi weselpos pengiriman uang *online*.

3.2.4 Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Untuk melakukan pengujian keabsahan data tersebut dilakukan melalui uji kredibilitas. Uji kredibilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh penulis dapat dipercaya atau tidak. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam uji kredibilitas ini, antara lain dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck* (Sugiyono, 2010: 270).

Untuk melakukan uji kredibilitas data dalam penelitian ini penulis hanya melakukannya dengan cara triangulasi, analisis kasus negatif dan *membercheck*. Hal ini dikarenakan terbatasnya waktu yang dimiliki penulis. maksudnya peneliti membuktikan apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan dalam

latar penelitian. Untuk memenuhi keabsahan data tentang pengiriman uang *online* menggunakan teknik pemeriksaan dengan melakukan:

1. Triangulasi

   Wiersma dalam Sugiyanto (2010:273) mengatakan, '*Triangulation is qualitative cross validation. In assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures'*. Triangulasi dalam uji kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber, cara/teknik dan waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (informan). Dari data yang diperoleh tersebut penulis mendeskripsikan dan mengkategorikan setiap data/informasi yang menyangkut pengiriman uang *online* yang diperoleh. Sehingga penulis tahu, apakah data yang diperoleh dari beberapa sumber tersebut sama atau tidak.

3.2.5 Teknik Analisa Data

Peneliti dalam teknik analisa data mengunakan metode kualitatif, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus. Tahapan peneliti yang di lakukan yaitu:

1. *Data Reduction* (reduksi data) peneliti melakukan memilih data dengan memfokuskan penelitian tentang pengiriman uang *online* dimulai dari pengiriman sampai penerimaan uang *online.*

2. *Data Display* (penyajian data), disini peneliti mengumpulkan beberapa informasi mengenai pengiriman uang *online* di PT. Pos Indonesia khususnya Kota Bandung yang dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan, dalam masalah pengiriman uang *online* dan prosedur pelayanannya, selanjutnya peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan.
3. *Conclusion Verivication* (penarikan kesimpulan) disini peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan, yang bertujuan untuk dapat memahami prosedur pelayanan pengiriman uang *online*, agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.2.6 Lokasi Penelitian

Penelitian di Kantor PT. Pos Indonesia yang beralamat di Jalan. Asia Afrika No. 49 Sumur Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Telp. +62 22 4207081

Sedangkan waktu penelitian terdiri dari 3 tahap yang dapat dilihat lebih jelasnya pada uraian di bawah ini :

1. Tahap awal
    a. Pelaksanaan studi pustaka pada bulan Januari sampai Februari.
    b. Pelaksanaan observasi awal pada bulan Februari sampai April.
    c. Pelaksanaan pembuatan UP pada bulan Februari sampai April.
    d. Pelaksanaan seminar UP pada bulan April.
2. Tahap pelaksanaan penelitian
    a. Pelaksanaan wawancara pada pulan April sampai Juni.

b. Pelaksanaan observasi pada pulan April sampai Juni.

c. Pelaksanaan dokumentasi pada pulan April sampai Juni.

d. Pelaksanaan analisis data pada pulan April sampai Juni.

3. Tahap akhir

a. Penyusunan skripsi pada bulan April sampai Juli.

b. Pelaksanaan sidang skripsi pada bulan Juli.

Tabel 3.6
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2014						
		Jan	Feb	Mar	Apri	Mei	Jun	Jul
1	Tahap Awal							
	1. Studi Pustaka	■	■					
	2. Observasi Awal		■	■	■			
	3. Pembuatan UP		■	■	■			
	4. Seminar UP				■			
2	Tahap Pelaksanaan Penelitian							
	1. wawancara				■	■	■	
	2. Observasi				■	■	■	
	3.Dokumnetasi				■	■	■	
	4. Analisis Data				■	■	■	
3	Tahap Akhir							
	1.Penyusunan Skripsi				■	■	■	■
	2. Sidang Skripsi							■