BAB IV

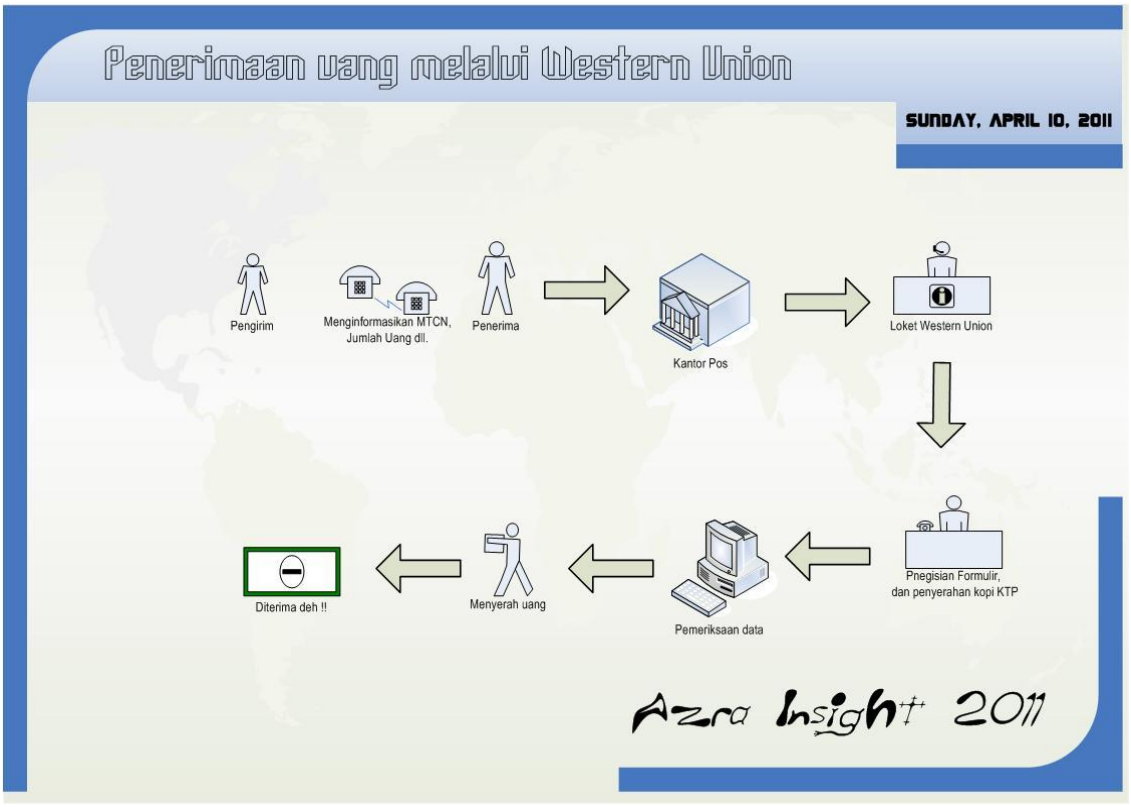
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Pengiriman Dan Pengiriman Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Ketepatan waktu pelayanan di PT. Pos Indonesia Asia Afrika bisa dikatakan tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure* dikarenakan ketepatan waktu kerja, waktu tunggu uang *online* dari pengirim ke penerima dan waktu proses dari penerima dan pengirim uang semuanya serba lambat dan berbelit-belit, yang seharusnya 15 menit pada kenyataannya 30 menit. Jam kerja yang seharusnya masuk mulai jam 8 pagi, tetapi pada kenyataannya aktifitas yang dilakukan mulai jam 9 pagi, hal ini tentu tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia, dan sudah pasti tingkat kedisiplinan aparatur masih dinilai kurang, hal tersebut sangat buruk jika teralu lama dibiarkan dan tidak adanya penanganan serius oleh PT. Pos Indonesia.

Dalam pelayanan bila tidak tepat waktu akan menggangu lancarnya sebuah aktivitas pelayanan yang berkualitas, selain ketepatan waktu kerja, ketepatan waktu tunggu dan waktu proses juga dirasa masyarakat tidak sesuai dengan pernyataan aparatur dengan masyarakat, hal ini masih menjadi jarak antara pernyataan dan kenyataan. Untuk lebih jelasnya prosedur pengiriman dan penerimaan uang di PT. Pos Indonesia digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.1
Prosedur Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online*
Di PT. Pos Indonesia Asia Afrika



4.1.1 Waktu Tunggu Untuk Pengambilan Dan Pengiriman Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Ketepatan Waktu melalui *Western Union*, waktu tunggu yang diperlukan menurut penuturan aparatur PT. Pos Indonesia sekitar 15 menit berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan, tetapi terkadang berdasarkan informasi yang didapat dari para *customer*, sampainya uang dari luar negeri ke dalam negeri, atau sebaliknya, membutuhkan sekitar 30 sampai 35 menit, padahal seharusnya menrut pernyataan aparatur bahwa pengiriman uang *online Western Union*, pengiriman dan penerimaan uang hanya membutuhkan waktu sekitar 15 menit. Hal ini tentu

berbeda dengan kenyataan yang terjadi yang dialami masyarakat yang mempunyai perbedaan waktu antara masyarakat dan aparatur sekitar 20 menit, waktu 20 menit yang terbuang percuma seharusnya dapat ditutupi, hal ini disebabkan karena databasenya yang error sehingga pengiriman uang *online* terlambat dan aparatur yang lama dalam dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan hal ini tentu tidak dipunyai oleh PT. Pos Indonesia yang masih sering mengabaikan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Sedangkan untuk Wesel Pos Instan, menurut prosedur hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit untuk sampai dari suatu daerah pengiriman, ke daerah lainnya, sedangkan untuk Wesel Pos Prima, dibutuhkan waktu 4 hari untuk sampai dari satu daerah pengiriman, ke daerah lainnya. berdasarkan hasil penelitian terdapat adanya perbedaan dari hasil pertanyaan antara aparatur dan *customer*.

Untuk Wesel Pos Instan, terkadang ada kendala berupa lamanya pengiriman dikarenakan sering tidak masuknya aparatur dengan alasan izin atau sakit, dan oleh karena itu kinerja dari suatu pelayanan di PT. Pos Indonesia sering terganggu, hal ini mengakibatkan suatu pekerjan yang dilakukan oleh salah satu aparatur dikerjakan oleh aparatur lain yang bukan merupakan bagian pekerjaannya. Dalam melakukan pekerjaannya paratur dibantu dengan peralatan seperti komputer, meja, kursi, dalam melakukan tugasnya, akan tetapi tidak semua aparatur di PT. Pos Indonesia Asia Afrika bisa mengoperasikan komputer, hanya bagian-bagian tertentu saja yang bekerja menggunakan komputer, karena aparatur PT. Pos Indonesia masih banyak yang jenjang pendidikannya hanya sampai

sekolah menengah pertama, sedangkan untuk bagian-bagian seperti kassa, kepala bagian, dan bagian manajerial di isi oleh aparatur yang kompetensi pendidikanya sekolah menengah atas dan sarjana.

Dari gambar 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa gambaran secara umum pengiriman uang begitu mudah dan cepat bagi *customer* yang belum pernah melakukan jasa pengiriman dan penerimaan uang *online*, prosedur pengiriman dan penerimaan begitu menarik hati, prosedur pelayanan ini tertera pada sebuah papan pengumuman di kantor PT. Pos Indonesia, dari gambar tersebut dijelaskan bahwa pengirim uang mendatangi Kantor Pos, dan melakukan pengiriman sejumlah yang telah ditentukan, dan kemudian pengirim akan mendapatan no NTP dan PIN yang kemudian secara singkat diberikan kepada penerima, tetapi pada kenyataanya dalam melakukan pengiriman dan penerimaan harus mealui jaringan internet secara *online*, untuk itu diperlukan aparatur yang kompeten dibidang teknologi informasi, data pengiriman yang dikirim akan masuk ke dalam database PT.Pos Indonesia, kemudian dari PT. Pos Indonesia melaporan data pengiriman ke PT. Pos Indonesia untuk diproses, dan dalam proses inilah kemampuan aparatur PT. Pos Indonesia dalam teknologi dirasa kurang sehingga menimbulkan pelayanan yang lama.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, dan berdasarkan informasi dari aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika, waktu tunggu di PT Pos Indonesia untuk pengiriman uang di PT. Pos Indonesia Asia Afrika paling lama pelanggan hanya harus menunggu selama 5 menit, waktu 5 menit tersebut diperlukan hanya untuk memasukan data pengirim dan penerima, ke database PT Pos Indonesia pusat, dan

kepada PT Pos yang dituju, dan secara otomatis akan mendapatkan nomor PIN dan NTP untuk diberikan kepada pengirim, dan akan diberikan kepada penerima melalui sms atau telefon.

Tetapi menurut informan, yaitu beberapa pelanggan, bahwa pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia Asia Afrika sering memakan waktu hingga 20 menit, seperti pernyataan peanggan sebagai berikut :

> "Kalau untuk pengiriman uang biasanya suka lama, masukin data alamat dan data diri saja lama banget, bahkan saya diuruh duduk dulu dan nanti dipanggil lagi, ya sekitar 20 menitan"

Itu berarti tidak sesuainya pernyataan antara aparatur dan pelanggan harus dibuktikan kembali kebenarannya, dan peneliti melakukan observasi sendiri dengan datang ke kantor PT Pos Indonesia Asia Afrika kembali, dan dari beberapa kali datang, ternyata Kantor Pos Indonesia Asia Afrika selalu penuh dengan antrian pelanggan, dan apalagi waktunya sebelum hari raya idul fitri, masyarakat makin banyak meggunakan jasa pengiriman uang online melalui PT Pos Indonesia. Antrian panjang karena makin banyaknya pelanggan tidak dapat dihindari lagi, meskipun dengan ruangan yang besar, tetapi ternyata saat menjelang hari raya para pelanggan makin banyak menimbulkan kesan bahwa ruangan di PT Pos Indonesia masih kurang besar.

Dengan kinerja yang seperti biasanya dan aparatur tidak melakukan perubahan maka dengan bertambahnya pelanggan, makin banyanya antrian di PT Pos Indonesia tidak bisa dihindari, disana pelanggan banyak mengantri dan tidak kebagian tempat duduk, karena memang kursi yang disediakan kurang, dan loket terlihat sagat sibuk melakukan pelayanan. Di PT Pos Indonesia sendiri pelayanan

pengiriman dan penerimaan uang *online* disatukan dalam satu loket, dan tiap-tiap loket mengerjakan pengiriman dan penerimaan uang secara bersama-sama dan aparaturnya tidak dibagi, hal ini juga yang mendasari lambannya pelayanan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Asia Afrika.

Dari hasil observasi penerimaan uang *online* di PT Pos Indonesia, waktu tunggu yang dijanjikan oleh PT Pos Indonesia sekitar 10 menit, tetapi berdasarkan obervasi dan wawancara dengan informan, waktu tunggu untuk pengambilan uang online, para pelanggan diharuskan menunggu hingga 30 menit, bahkan lebih, hal ini diperkuat oleh pernyataan pelanggan sebagai berikut :

> "Kalau untuk *Western Union* biasanya sih 30 menit baru sampai mas, untuk Wesel Pos Instan juga sama, kalau untuk Wesel Pos Prima kira-kira sampainya satu mingguan"

Berdasarkan pernyataan pelanggan diatas, dan diperkuat oleh pengamatan dari peneliti, ternyata memang benar bahwa penerimaan uang *online* lambat hingga setengah jam menunggu, peneliti mencoba menunggu informan yang sedang melakukan penerimaan uang dari anaknya yang di Taiwan melalui *Western Union,* dan setelah ditunggu, ternyata pelanggan itu bau menerima uang selama 30 menit lebih.

Berdasarkan pengamatan, lamanya penerimaan uang *online* dari Taiwan disebabkan oleh banyaknya kerjaan yang dilakukan oleh loket, aparatur harus input data pengiriman, juga melakukan output penerimaan uang, selain itu juga loket melakukan pengiriman dan penerimaan jasa surat dan barang, hal itu tentu sangat merepotkan aparatur di loket, karena pekerjaannya ganda, meskipun begitu, saya rasa kemampuan aparatur di loket dalam mengoperasikan komputer

menurut peneliti sudah cukup cekatan, tetapi memang karena banyaknya pekerjaan yang dikerjakan menjadi kendala lamanya pelayanan pengiriman uang *online*.

Dari hasil observasi diatas tentang pengiriman dan penerimaan uang, maka peneliti melakukan anilasa bahwa pengiriman dan penerimaan uang di PT. Pos Indonesia cenderung lambat dan tidak tepat waktu, waktu yang ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, para pelanggan menuggu lama jika ingin melakukan penerimaan dan pengiriman uang *online*, tentu hal ini dapat mengganggu pelanggan yang mempunyai kepentigan lain diluar seperti pekerjaan mendadak atau sakit, apalagi saat menjelang hari raya pengunjung PT Pos Indonesia Asia Afrika semakin banyak dan padat, karena memang kebutuhan akan uang di hari raya relatif meningkat, apalagi dengan satu loket yang melakukan penerimaan dan pengiriman uang *online* secara bersamaan dan tidak terpisah, tentu tidak efisien secara waktu, seharusnya pengiriman dan penerimaan uang *online* aparaturnya tidak disatukan dalam satu aparatur, seharusnya penerimaan uang *online* oleh satu aparatur, dan pengiriman uang online oleh satu aparatur dan dibantu dengan aparatur lainnya, dan hal itu mutlak diperlukan di PT Pos Indonesia Asia Afrika, agar pelayaan dapat berjalan cepat.

4.1.2 Waktu Proses Untuk Pengambilan Dan Pengiriman Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Ketepatan waktu proses dalam melakukan pelayanannya, sebenarnya PT. Pos Indonesia Asia Afrika terbantu dengan jabatan-jabatan para aparatur yang lengkap, tetapi pada pelaksanaannya, ada saja jabatan-jabatan aparatur yang tidak sesuai dengan kompetensinya sebagai contoh aparatur yang lulusan SMA ditempatkan dibagian pengiriman data *customer* uang *online* yang tidak bisa mengopreasikan komputer sehingga seringkali terjadi hambatan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah lamanya waktu proses untuk pengambilan uang *online* di PT. Pos Indonesia. Hambatan-hambatan tersebut dapat menimbulkan kurangnya rasa kenyamanan bagi para pelanggan yang pada umumnya menginginkan suatu pelayanan yang cepat dan praktis.

Masyarakat mengeluhkan proses yang dilakukan dalam pengambilan uang yang berbelit-belit, *customer* umumnya membutuhkan pelayanan yang cepat dan praktis. Dengan jabatan/posisi aparatur yang lengkap, harusnya PT. Pos Indonesia Asia Afrika dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para *customernya*, sehingga mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman uang *online* (Bank).

Namun adanya perbedaan antara kompetensi aparatur dengan jabatan yang didudukinya kemudian yang menjadi hamabatan bagi pelaksanaan pelayanan PT. Pos Indonesia, pelayanan yang tidak fokus, terkadang ada beberapa urusan yang harus dilakukan secara manual, sehingga membuat pelayanan pengiriman uang

online terkadang lama, yang disebabkan oleh lamanya aparatur dalam input data, dan server database yang terkadang lambat memproses data.

Untuk proses pengambilan uang melaui *Western Union*, Wesel Pos Instan, dan Wesel Pos Prima, bedasarkan gambar 4.1, bahwa penerima yang sudah mendapatkan PIN dan NTP hanya perlu mendatangi loket dan menyerahkan PIN, NTP dan copy KTP dan penerima akan langsung menerima kiriman uang. Namun dalam peaksanaanya dalam waktu proses itu masyarakat masih harus menunggu lagi beberapa menit agar benar-benar mendapatkan uang kiriman. Sementara bagi pengiriman uang, *customer* yang ingin melakukan pengiriman perlu mengisi formulir pengirmian uang yang menurut masyarakat cukup rumit, apalagi bagi masyarakat yang masih berpendidikan sekolah dasar. Dalam formulir tersebut pengirim diwajibkan mengisi NIK, Nama, Alamat, Kode Pos, dan Alamat Penerima, apalagi pada pengiriman *Western Union* yang menurut *customer* lebih rumit dari Wesel Pos Instan dan Wesel Pos Prima, karena banyaknya kolom-kolom yang harus di isi, dan belum lagi ditambah dengan penulisan nama kota diluar negeri harus benar. Permasalahannya bagi masyarakat yang belum terbiasa akan susah menuliskan alamat di luar negeri yang menggunakan kata yang berbeda dari Indonesia.

Dari hasil observasi peneliti, bahwa waktu untuk memproses pengiriman uang *online* di PT. Pos Indonesia berjalan lambat, prosedur pengiriman uang *online* dilakukan oleh pelanggan dengan terlebih dahulu dengan mengisi formulir berupa data diri dengan menggunakan ballpoint yang sudah disediakan oleh PT. Pos Indonesia dengan mengisikan nama alamat dan data diri penerima uang,

setelah itu aparatur yang bekerja di loket kemudian melakukan input data melalui komputer yang kemudian dikirimkan ke database Kantor Pos Pusat, setelah memasukan data kemudian aparatur menunggu beberapa waktu untuk menerima PIN dan NTP yang kemudian diberikan oleh pelanggan.

Dalam proses tersebut, mulai dari pengisian formulir pengiriman yang dirasa tidak praktis, karena formulir terlihat rumit berupa kolom-kolom untuk mengisinya, sehiggan pelanggan kurang cepat mengisi formulir tersebut, belum lagi ditambah dengan input data yang lama dikarenakan ada beberapa aparatur yang tidak cepat tanggap dan lama mengoperasikan komputer, serta ditambah aparatur di loket mengerjakan pekerjaan lainnya seperti penerimaan uang *online* maupun jasa pengiriman surat dan barang yang disatukan dalam satu loket, hal tersebut tentu dapat menghambat pelayanan bagi pelanggan yang ingin secepatnya dilayani, atau apabila ada pelanggan yang tidak sabaran akan tidak mau lagi menggunakan jasa pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia.

Sedangkan untuk penerimaan uang, berdasarkan hasil observasi, bahwa pelanggan yang hendak menerima uang dari pengirim, harus terlebih dahulu mempunyai nomor PIN dan NTP yang sama dengan si pengirimnya, setelah dapat penerima datang ke PT. Pos Indonesia dengan membawa fotocopy KTP, apabila tidak membawa fotocopy KTP maka penerima belum bisa mengisi formulir penerimaan uang, oleh karena itu PT. Pos Indonesia dengan sigap menyediakan tempat fotocopy khusus di kantor PT. Pos Indonesia agar mempermudah masyarakat melakukan pelayanan. Dan setelah itu kemudian pelanggan diwajibkan mengisi formulir pengambilan uang dengan data diri dan nomor PIN

dan NTP, setelah itu diproses oleh aparatur bagian loket. Dalam proses tersebut dapat memakan waktu sekitar 30 menit lebih berdasarkan pengamatan peneliti terhadap beberapa pelanggan menjelang hari raya idul fitri.

Berdasarkan hasil obesrvasi diatas peneliti memberikan analisa bahwa proses pengiriman dan penerimaan uang *online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika tidak praktis dan lambat, dikatakan tidak praktis karena pelayanan pengiriman dan penerimaan uang *online* menggunakan formulir, dan pelanggan diharuskan mengisi data diri, belum lagi dengan tampilan formulir yang menurut pelanggan dan peneliti sendiri kurang mudah dipahami dengan formulir yang disertai bahasa inggris dan banyak kolom-kolom untuk mengisi data diri, lantas nanti bagaimana apabila yang ingin melakukan penerimaan uang adalah orang lansia yang mempunyai penglihatan yang tidak tajam lagi, bisa bisa nanti akan salah mengisi biodata ditempat yang diesdiakan, belum lagi ditambah input data yang lama, terkadang aparatur tidak mendahulukan proses dari pelanggan yang baru mengsisi formulir, dan menumpuknya dengan formulir pelanggan yang lainnya, sehingga pelanggan yang mengisi formulir lebih dulu, akan didahului oleh pelanggan lain yang baru tiba, pantas saja banyak pelanggan yang merasa kesal karena harus antri lama, apalagi saat menjelang hari raya yang pelayanan di PT. Pos Indonesia Asia Afrika makin ramai.

Input data yang lama juga disebabkan oleh kurang cepatnya aparatur dalam mengoperasikan komputer, meski tidak semuanya, tetapi beberapa aparatur di loket masih lambat dalam mengetik dan mengisi kolom identitas di komputer masing-masing, input data yang lama sudah pasti akan memakan waktu dan tidak

efisien, seharusnya penepatan aparatur yang cepat tanggap dan ulet dapat ditempatkan oleh PT Pos Indonesia Asia Afrika, dengan perkrutan aparatur yang tepat dan penempatan yang tepat sesuai kompetensi, tentu akan sedikit mengurangi lambatnya proses pengiriman dan penerimaan uang *online* di PT Pos Indonesia Asia Afrika.

4.2 Akurasi Pelayanan dalam Pelayanan Pengiriman Dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Akurasi pelayanan meliputi kinerja, prosedur dan kualitas pelayanan yang tepat sasaran dan bebas dari kesalahan, yaitu adanya sasaran, kinerja aparatur, dan keramahan sikap yang ditunjukan aparatur kepada pelanggan agar tercapainya pelayanan yang akurat dan berkualitas, tentu harus didukung oleh aparatur yang cakap dalam bekerja, rapi dalam berpakaian, ramah, cepat, dan juga mempunyai kompetensi yang sesuai dengan jabatan yang didudukinya. Akurasi pelayanan yang di tujukkan PT. Pos Indonesia tentu saja harus berorientasi pada kepuasan masyarakat selaku *customer*, untuk itu PT. Pos Indonesia menerapkan *Standar Operating Procedure* agar kinerja aparatur PT. Pos Indonesia berjalan baik, namun dalam pelaksanaannya sendiri *Standar Operating Procedure* yang ditentukan oleh PT. Pos Indonesia sendiri belum cukup ampuh tanpa pengawasan dari bagian Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Pos Indonesia yang ketat.

Gambar 4.2
Antrian Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online*
di PT. Pos Indonesia



Sumber : Peneliti Juni 2014

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja dari aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika masih memiliki kekurangan, masyarakat menilai bahwa aparatur di PT. Pos Indonesia tidak fokus dalam melakukan pekerjaannya, dan juga kurang cepat tanggap dalam merespons kebutuhan pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat bahwa aparatur kurang cepat tanggap dan tidak jarang pelanggan yang datang awal justru tidak didahulukan dan mendahulukan pelanggan yang datang setelahnya, meski jarang terjadi, tetapi tetap saja akan menimbulkan kecemburuan terhadap sesama pelanggan yang berakibat kurangnya respect masyarakat terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia Asia Afrika. Aparatur bekerja bukan hanya saja menangani khusus pengiriman uang *online*, tetapi pengiriman jasa yang lainnya. Aparatur memang seharusnya dituntut dengan budaya kerja yang baik, tetapi banyaknya pekerjaan akan mempengaruhi kualitas dari pekerjaan aparatur itu sendiri, hal ini yang sering terjadi dalam melakukan pelayanan kepada *customer*. Dalam melakukan pelayanan, seringkali

terjadinya penumpukan pekerjaan pada satu aparatur, hal ini diperkuat oleh pernyataan dari beberapa aparatur yang dijadikan informan, bahwa seringkali satu aparatur mengerjakan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu, hal ini mengakibatkan kinerja pelayanan menjadi sedikit lebih terganggu, namun hal ini ternyata menjadi masalah bagi masyarakat selaku *customer*, bahwa pelayanan yang lama dan berbelit-belit atau tidak praktis, akan membuang-buang waktu, sedangkan masyarakat yang sedang melakukan pengiriman atau pengambilan uang mempunyai pekerjaan atau kepentingan yang lain.

Akan tetapi menurut masyarakat, meskipun mempunyai kekurangan dalam hal kinerja pelayanan yang lama, tetapi dalam menunggu proses pengambilan uang masyarakat masyarakat merasa nyaman dengan keadaan kantor PT. Pos Indonesia yang luas dan ruangannya menggunakan AC, sehingga masyarakat selau *customer* sedikit lebih berkurang rasa kesalnya akibat menunggu.

Menurut pendapat saya kinerja yang tidak cepat tanggap dan lambat seharusnya dapat dihindari oleh PT. Pos Indonesia jika aparaturnya dapat menerapkan disiplin yang tinggi dan menjunjung tinggi profesionalisme, dan juga seharusnya ada kontrol yang intensif yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya agar terciptanya situasi kerja yang professional yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia Asia Afrika. Dengan adanya kontrol maka saya yakin bahwa aparatur akan terpacu dan takut melakukan kesalahan dan bersantai dalam pekerjaannya, dan selain itu perlu di adakannya sebuah reward bagi aparatur yang mempunyai nilai tinggi dalam bekerja, artinya semua aparatur di PT. Pos Indonesia dinilai dan jika bekerja

dengan baik akan mendapatkan reward, maka dengan sendirinya akan memacu semangat bekerja dari aparatur itu sendiri.

4.2.1 Penilaian Terhadap Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Pengiriman dan Pelayanan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja dari aparatur PT.Pos Indonesia masih memiliki kekurangan, masyarakat menilai bahwa aparatur di PT. Pos Indonesia Jln. Asia Afrika tidak fokus dalam melakukan pekerjaannya, aparatur bekerja bukan hanya saja menangani khusus pengiriman uang *online*, tetapi pengiriman jasa yang lainnya. Aparatur memang seharusnya dituntut dengan budaya kerja yang baik, tetapi banyaknya pekerjaan akan mempengaruhi kualitas dari pekerjaan aparatur itu sendiri, hal ini yang sering terjadi dalam melakukan pelayanan kepada *customer*.

Dalam melakukan pelayanan, seringkali terjadinya penumpukan pekerjaan pada satu aparatur, hal ini diperkuat oleh pernyataan dari beberapa aparatur yang dijadikan informan, bahwa seringkali satu aparatur mengerjakan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu, hal ini mengakibatkan kinerja pelayanan menjadi sedikit lebih terganggu, namun hal ini ternyata menjadi masalah bagi masyarakat selaku *customer*, bahwa pelayanan yang lama dan berbelit-belit atau tidak praktis, akan membuang-buang waktu, sedangkan masyarakat yang sedang melakukan pengiriman atau pengambilan uang mempunyai pekerjaan atau kepentingan yang lain.

Akan tetapi menurut masyarakat, meskipun mempunyai kekurangan dalam hal kinerja pelayanan yang lama, tetapi dalam menunggu proses pengambilan uang masyarakat masyarakat merasa nyaman dengan keadaan kantor PT. Pos Indnoesia yang luas dan ruangannya menggunakan AC, sehingga masyarakat selau *customer* sedikit lebih berkurang rasa kesalnya akibat menunggu.

Dari hasil observasi di PT Pos Indonesia, dalam pengamatan peneliti, bahwa kinerja aparatur dalam pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia sama saja dengan kinerja pada penerimaan uang *online*, yaitu melakukan dua pekerjaan sekaligus, yaitu pengiriman dan penerimaan uang *online*, belum lagi ditambah dari jasa surat dan barang. Aparatur bagian loket bekerja tanpa henti dari jam 08.00 hingga jam 15.00 dengan waktu istirahat yang cuma 30 menit dalam sehari, sudah tentu aparatur akan merasa kelelahan dan cukup stress dalam melaksanakan pekerjaan sehari-harinya, dalam keehariannya memang menurut peneliti hanya bagian loket saja yang paling banyak pekerjaannya, bagian lain seperti bagian administrasi keuangan menurut peneliti pekerjaannya masih kalah sibuk dengan aparatur dibagian loket karena harus setiap saat input data dan melakukan proses data ke dalam database PT Pos Indonesia.

Dari hasil pekerjaan yang menumpuk tersebut dapat terjadinya beberapa faktor, seperti salah satunya mudah terpancing emosi, apabila kebetulan menghadapi pelanggan yang tidak sabaran, hal tersebut mungkin saja akan membuat pelanggan sakit hati dan tidak mau lagi melakukan pelayanan pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia. Dengan melakukan beberapa pekerjaan sekaligus, aparatur bukan hanya dibutuhkan tenaga yang prima, tetapi

juga dituntut untuk mempunyai fikiran yang prima dan mampu menghadapi tekanan, karena jika tidak mempunyai kemampuan menghadapi tekanan, maka aparatur bisa saja akan mudah terkena stress dan menyebabkan pekerjaan yang dilakukannya salah, atau tidak optimal.

Dari hasil obeservasi diatas, peneliti mencoba menganalisa bahwa kinerja aparatur seharusnya disesuaikan dengan pekerjaan yang fokus, dan tidak diberatkan oleh beberapa pekerjaan sekaligus, karena terbukti dengan pekerjaan yang dikerjakan sekaligus oleh satu aparatur, membuat aparatur bekerja tidak cepat tanggap dan kinerja yang lamban, oleh karena itu sering terjadinya antrian panjang setiap harinya, belum lagi dengan hari-hari seperti hari raya yang para pelanggan membutuhkan uang seperti hari raya, tentu tingkat pengiriman dan penerimaan uang *online* semakin banyak diminati, entah itu dari bandung kedaerah lain ataupun sebaliknya, dan atau dari luar negeri ke dalam negeri akan semakin banyak.

Pekerjaan yang lamban, serta proses yang berbeli-belit seharusnya dapat diubah oleh PT Pos Indonesia, dengan menempatkan beberapa aparatur lainnya yang khusus menangani pengiriman uang *online* saja, atau penerimaan uang online saja, atau juga dengan menambahkan aparatur yang khsusus menangani jasa surat dan barang sehingga kendala seperti antrian, dan pelanggan yang dating lebih dulu tidak didahulukan tidak akan terjadi lagi, serta aparatur akan merasa ringan dalam melakukan pekerjaannya, sehingga aparatur dapat melayanai para pelanggan dengan penuh keikhlasan.

4.2.2 Sasaran Yang Dituju dalam Pelayanan Pengiriman dan Pelayanan Penerimaan Uang *Online* di PT Pos Indonesia

Sasaran yang dituju oleh PT. Pos Indonesia Asia Afrika adalah semua kalangan masyarakat mulai dari kalangan bawah, menengah, hingga kalangan atas, hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan aparatur bagian SDM sebagai berikut :

> "Tentu saja sasaran yang dituju adalah semua masyarakat dari semua kalangan, mulai masyarakat miskin, menengah, dan juga masyarakat dengan tingkat ekonomi yang sudah mapan, tetapi kami khususkan agar menjangkau semua kalangan masyarakat menengah kebawah" (9 Juni 2014)

Berdasarkan pernyataan aparatur diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan uang *online* seperti *Western Union*, Wesel Pos Instan, dan Wesel Pos Prima ditujukan kepada seluruh masyarakat Indonesia dari berbagai kalangan, tetapi PT Pos Indonesia mempunyai target khusus untuk membantu masyarakat di tingkat perkonomian menengah kebawah, untuk itu mereka berencana merangkul semua kalangan menengah kebawah agar mereka bisa menikmati layanan pengiriman uang *online*, seperti yang kita ketahui bahwa bagi penduduk miskin dan di pelosok yang mempunyai sanak saudara yang bekerja atau mencari penghasilan di kota atau luar negeri, apabila ingin mengirimkan uang dari kota ke desa tentu dapat menjadi hambatan karena tidak semua peduduk desa mempunyai rekening di Bank, utuk itu PT. Pos hadir dalam bentuk pelayanan pengiriman uang *online* yang sekiranya dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat miskin yang tinggal dipelosok desa.

Biaya pengiriman yang tidak murah juga kerap menjadi faktor penghambat melesetnya target dari PT. Pos Indonesia untuk menjangkau seluruh kalangan masyarakat, sperti diketahui bahwa pelayanan pengiriman uang *online* bukan hanya di PT. Pos, tetapi juga seperti di Bank menawarkan biaya yang lebih murah, tetapi memang Bank juga terkendala jika berbicara penerapan di daerah pelosok, karena Bank-bank di Indonesia tidak menjangkau hingga ke daerah pelosok seluruh Indonesia, untuk itu seharusnya PT. Pos harusnya lebih memanfaatkan lagi kantor-kantor yang ada di daerah terpencil. Bagi PT. Pos Indonesia yang merupakan pusat layanan pengiriman uang *online* seharusnya lebih menawarkan pelayanan yang cepat dan akurat agar dapat menarik minat masyarakat dari semua kalangan untuk menggunakan jasa pengiriman uang *online* melalui PT. Pos Indonesia.

Dari hasil observasi dan pengamatan dilapangan, semenjak tanggal 9 Juni 2014 hingga 26 Agustus 2014, peneliti melakukan pengamatan dan melihat-lihat untuk pengiriman dan penerimaan uang online di PT Pos Asia Afrika terdapat bermacam-macam kalangan yang melakukan jasa pengiriman dan peerimaan uang online, yang pada umumnya dilakukan oleh masyarakat kalangan menengah kebawah, meski ada juga orang-orang yang tingkat ekonomi menengah keatas yang datang menggunakan mobil mewah melakukan pengiriman uang *online* kepada sanak saudaranya di lain daerah di Indonesia, dan ada juga yang melakukan pengiriman kepada anak mereka yang sedang melakukan study di luar negeri melalui *Western Union*.

Meskipun begitu, pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia tetap di dominasi oleh pelanggan dengan kalangan menengah kebawah yang kebanyakan merupakan pelanggan dari daerah lain yang datang ke Bandung untuk bekerja sebagai pedagang/wiraswasta, dengan Wesel Pos Instan yang paling di minati oleh para pelanggan PT Pos Indonesia Asia Afrika, karena jarang ada pelanggan yang menggunakan Wesel Pos Prima, meskipun dengan biaya pengiriman yang relatif lebih murah, tetapi pada umumnya pelanggan lebih memilih pengiriman dengan waktu yang cepat meskipun dengan biaya yang lebih mahal, karena budaya masyarakat zaman sekarang yang membutuhkan segala sesuatunya serba cepat, tetapi meskipun masyarakat menginginkan pengiriman yang cepat dan instan, tetapi tetap saja pengiriman uang *online* di PT. Pos Asia Afrika tidak bisa berlangsung cepat karena pelanggan harus mengikuti prosedur pengiriman dan input data yang memakan waktu.

Sementara itu untuk penerimaan uang *online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika itu sendiri kebanyakan peneliti melihat dan mencari informasi dari para pelanggaan secara *accidental*, pada umumnya pelanggan yang melakukan penerimaan uang lebih sedikit dari para pelanggan yang melakukan pengiriman uang *online*, kebanyakan dari mereka yang melakukan penerimaan uang *online* adalah para orang tua yang anaknya sedang bekerja di luar kota dengan usia yang relatif beragam, tetapi ada juga pelajar yang masih duduk di bangku Sekolah Menengah Atas yang menggunakan jasa pengambilan uang *online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika yang merupakan pelajar yang datang dari daerah sekitar Kota Bandung.

Dari hasil observasi diatas, peneliti melakukan analisis bahwa di PT Pos Indonesia Asia Afrika, para pelanggan kebanyakan yang menggunakan jasa pengiriman uang *online* dibandingkan jasa penerimaan uang *online*, hal ini memang wajar karena Bandung merupakan salah satu kota besar yang sedang berkembang di Indonesia, dan sekarang sudah banyak pendatang dari daerah-daerah lain yang mencari lapangan pekerjaan di Kota Bandung dikarenakan berbagai macam alasan, mulai dari sempitnya lapangan pekerjaan di daerah asal, pelajar yang sudah lama tinggal di Bandung dan kemudian enggan meninggalkan Bandung bekerja dan menetap di Bandung, ataupun juga pelanggan yang karena dipindah tugaskan ke Bandung.

Dan dengan beragamnya tingkatan ekonomi pelanggan mulai dari kalagan atas hingga kalangan bawah, PT Pos Indonesia sebenarnya telah mencapai target yang ditetapkan yaitu sasaran yang dituju semua kalangan, itu berarti PT Pos Indonesia telah mendapatkan tempat di kalangan masyarakat, akan tetapi dengan proses pengiriman dan penerimaan uang *online* yang masih berbelit dan lambat, masyarakat merasa kurang terpuaskan dan bisa saja apabila ada jasa pengiriman dan penerimaan uang *online* yang lebih baik akan berpindah ke tempat lain, untuk itu sebenarnya PT Pos Indonesia diharapkan mampu memperbaiki kinerja dan prosedur yang ada agar masyarakat merasa terpuaskan dan senang melakukan pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia Asia Afrika.

4.3 Kesopanan dan Keramahan dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

PT. Pos Indonesia menganjurkan setiap aparaturnya untuk bersikap sopan dan ramah, karena kesopanan dan keramahan merupakan salah satu indikator dari sebuah pelayanan yang berkualitas, tanpa adanya kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, jangan mengharapkan dapat tercipta sebuah pelayanan yang baik. Sebuah lembaga yang mengutamakan pelayanan baik berupa barang ataupun jasa harus mengutamakan kesopanan dan keramahan sebagai kebutuhan yang mendasar. Dengan berbagai informasi yang didapat tentang sikap yang ditujukan aparatur PT Pos Indonesia sikap yang ditunjukan aparatur bermacam-macam, ada yang melakukan pelayanan dengan sangat ramah, senyum, dan kata-kata yang lembut, namun ada juga aparatur yang melakukan pelayanan dengan raut muka tidak peduli, dan mempunyai nada suara yang tinggi.

Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa PT Pos Indonesia memberikan toleransi kepada aparaturnya untuk sesekali bersikap kurang ramah apabila sedang dalam titik jenuh, hal ini tentu kurang baik bagi sebuah badan yang berorientasi kepada profit, masyarakat akan merasa tidak nyaman dengan sikap kurang ramah, masyarakat berhak meninggalkan sebuah lembaga dan mencari lembaga lain yang lebih berkualitas dalam melakukan pelayanan, dalam hal ini tentu masyarakat sebagai *customer* akan memilih meninggalkan PT Pos Indonesia dan beralih menggunakan Bank sebagai penganti pengiriman uang *online.*

4.3.1 Senyum, Salam, dan Sapa yang dilakukan Seluruh Aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Sikap aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika bermacam-macam, ada yang ramah, ada juga yang kurang ramah, untuk aparatur yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan tidak ada kontrol yang intensif dari aparatur, sehingga masih saja ada aparatur yang bersikap kurang ramah dalam pelayanan kepada masyarakat, hal ini terjadi salah satunya adalah karena titik jenuh dan beban kerja yang berat, tetapi menurut pernyataan salah satu aparatur bahwa mereka memaklumi apabila sesekali aparatur PT. Pos Indonesia berlaku sedikit kurang ramah, dan mereka meminta maaf apabila pelanggan merasa terganggu, hal ini tentu sangat buruk bagi sebuah badan yang berorientasi kepada profit, masyarakat akan merasa tidak nyaman dengan sikap kurang ramah, masyarakat berhak meninggalkan sebuah lembaga dan mencari lembaga lain yang lebih berkualitas dalam melakukan pelayanan, dalam hal ini tentu masyarakat sebagai *customer* akan memilih meninggalkan PT. Pos Indonesia dan beralih menggunakan Bank sebagai penganti pengiriman uang *online*.

Senyum, salam dan sapa, merupakan sebuah bentuk aplikasi dari kesopanan dan keramahan, suatu lembaga yang mengutamakan pelayanan baik barang ataupun jasa seperti PT. Pos Indonesia diwajibkan untuk menerapkan kesopanan dan keramahan dalam setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya. PT. Pos Indonesia mewajibkan seluruh anggota organisasi untuk melakukan pelayanan yang ramah kepada *customer* dengan memberikan salam dan sapa terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan di PT. Pos Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat merasa bahwa aparatur di PT. Pos Indonesia tidak selalu melakukan senyum, salam dan sapa apabila ada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan berupa pengiriman atau pengambilan jasa uang *online*, karena ada saja aparatur yang memperlihatkan raut muka yang cemberut dan kurang enak dilihat sering dilakukan oleh aparatur di bagian loket. Hal ini diutarakan oleh beberapa informan yang dikutip dari hasil wawancara seperti berikut :

> "aparatur di PT Pos Indonesia umumnya bersikap ramah, mereka selalu memberikan senyum, salam dan sapa saat masuk dan keluar dari PT.Pos Indonesia, namun ada beberapa diantara mereka yang bersikap acuh dan asyik mengobrol" (9 Juni 2014)

Dalam memberikan keramahan dan kesopanan kepada *customer,* memberikan salam dan sapa yang dilakukan aparatur PT. Pos Indonesia dinilai sangat baik sehingga masyarakat merasa diperlakukan sebagai raja. Salam dan sapa yang diberikan dari aparatur kepada masyarakat selaku *customer* merupakan aturan dasar dari PT Pos Indonesia, hal ini diutarakan oleh salah satu aparatur dari bagian SDM yaitu :

> " memang benar, kami disini menganjurkan setiap aparatur yang bekerja di PT Pos Indonesia Jl Asia Afrika diharuskan memberikan salam dan sapa kepada masyarakat sebagai bentuk dari terciptanya pelayanan yang ramah dan sopan" (9 Juni 2014)

Senyum, salam, dan sapa yang harusnya diterapkan disemua bagian organisasi dalam PT Pos Indonesia kenyataanya belum berjalan efektiv, hal ini yang perlu sedikit ditingkatkan dari segi pengawasan aparatur, agar semua aparatur dapat melakukan sebuah pelayanan yang ramah melalui senyum, salam, dan sapa kepada *customer*.

Dari hasil observasi dan pengamatan peneliti di PT Pos Indonesia Asia Afrika, pertama kali peneliti datang para aparatur yang bekerja sebagai security tampak diam dan hanya memberika senyum, begitupun kepada para pelanggan yang datang, apabila ada pelangganyang bertanya, barulah security menanggapi pelanggan dengan ramah. Selain aparatur yang bertugas sebagai security, peneliti juga melakukan pengamatan kepada bagian-bagian lainnya seperti bagian kepegawaian, receptionis, bagian akuntansi, dan loket.

Dalam pengamatan tersebut peneliti tidak menemukan keramahan berupa senyum, salam, dan sapa yang dilakukan sebagian besar aparatur, hanya 2 aparatur yang bekerja dibagian kepegawaian saja yang berikap ramah dan menanggapi peneliti mencari informasi tentang tata cara pengiriman uang *online* dan organisasi di PT Pos Indonesia Asia Afrika. Pelanggan yang datang untuk melakukan pelayanan pengiriman dan penerimaan uang *online* di PT Pos Indonesia Asia Afrika juga tidak mendapatkan keramahan dari seluruh aparatur yang bekerja di PT. Pos Indonesia Asia Afrika.

Dari analisis peneliti bahwa sikap kurang ramah yang ditunjukan sebagian aparatur kepada pelanggan dirasa peneliti tidak tepat sebagai sebuah lembaga yang berorientasi kepada profit, di Bank-bank pemerintah dan swasta saja hampir seluruh aparatur bersikap ramah dengan memberikan senyum, salam, sapa kepada pelanggan. Seharusnya PT Pos Indonesia Asia Afrika juga meniru cara-cara yang diterapkan Bank-bank di Indonesia dengan penerapan *Standard Operating System* yang baik dan pengawasan yang baik, pada umumnya peneliti menilai kurang ramahnya aparatur kepada pelanggan disebabkan kejenuhan dan kurangnya

pengawasan oleh pimpinan PT Pos Indonesia Asia Afrika, dan juga masyarakat yang tidak memanfaatkan opsi untuk melakukan kritik kepada PT Pos Indonesia yang di sediakan melalui kotak kritik dan saran.

4.3.2 Tingkat Emosi Yang Dimiliki Oleh Aparatur dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Sikap kurang ramah aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika pernah dialami beberapa pelanggan yang melakukan pelayanan di PT. Pos Indonesia, mereka pernah merasakan sikap kurang ramah aparatur seperti sedikit dibentak, tetapi hal tersebut dilakukan aparatur saat waktu-waktu tertentu seperti setelah lewat tengah hari, mungkin salah satu faktor yang menjadi penyebab kurang ramahnya aparatur dikarenakan tingkat kejenuhan yang tinggi yang dialami oleh aparatur, sehingga tingkat emosi menjadi naik.

Selain senyum, salam, dan sapa, hal yang paling penting dari suatu pelayanan yang ramah dan sopan ialah tingkat emosi yang dimiliki oleh aparatur, aparatur dengan tingkat emosi rendah akan sabar menghadapi berbagai *customer* yang tidak sabaran, sebaliknya aparatur dengan tingkat emosi tinggi akan mudah marah apabila dihadapkan pada situasi kerja yang banyak dan *customer* yang tidak sabaran, untuk hal itu sangat penting bagi PT. Pos Indonesia dalam rekruitmet aparatur dengan memperhatikan tingkat emosional aparatur agar pelayanan jasa uang *online* yang menjadi ujung tombak PT. Pos Indonesia dapat disukai oleh

masyarakat selaku *customer*, sehingga dapat menguntungkan bagi PT. Pos Indonesia yang memang berorientasi kepada profit.

Dengan jasa pengiriman dan penerimaan jasa uang *online* sebagai ujung tombak selain jasa pengiriman surat, dan barang. Dengan fokus yang terbagi antara jasa uang *online* surat, dan barang, tentu tingkat emosional aparatur sangat rawan terpancing, aparatur yang tidak mampu mengendalikan emosinya akan terlihat marah dan menunjukan raut muka yang tidak enak.

Pelayanan yang kurang ramah seringkali terjadi dilakukan oleh aparatur khususnya bagian loket yang mempunyai 6 aparatur yang ditempatkan di loket, aparatur yang bekerja diloket salah satunya wanita yang setiap melakukan pelayanan menurut pelanggan susah untuknya senyum, karena mungkin memang sudah seperti itu wajahnya, namun ada juga aparatur pada jam-jam tertentu apabila sedang banyak pelanggan ketika menghadapi pelanggan yang kurang sabaran, aparatur juga terpancing emosinya dan sedikit membentak pelanggan. Pelayanan didalam PT Pos Indonesia. Hal ini sangat bertolak belakang dengan pernyataan salah satu aparatur di bagian loket, dengan pernyataan sebagai berikut:

> " saya yakin kami semua yang bekerja di PT Pos Indonesia Jl Asia Afrika adalah orang-orang professional, maka dari itu saya yakin aparatur disini mampu mengontrol emosi mereka dengan baik, meski dihadapkan pada pekerjaan yang banyak" (9 Juni 2014)

Pernyataan tersebut memang tidak sesuai dengan pernyataan dari *customer*, maka dari itu masih perlu dibuktikan kebenarannya karena untuk melihat kualitas pelayanan PT Pos Indonesia dari segi kesopanan dan keramahan tidak hanya ber fokus kepada satu informan saja, maka dari itu kemudian peneliti melakukan wawancara kepada aparatur dan *customer* lainnya yang kemudian

dapat disimpulkan bahwa intensitas emosi yang dimiliki oleh aparatur PT. Pos Indonesia mudah naik apabila dihadapkan pada situasi kerja yang padat, meskipun tidak semuanya aparatur mempunyai tingkat emosional yang tinggi.

Dari hasil pengamatan dilapangan, pelanggan menurut peneliti kurang mendapatkan pelayanan yang ramah dari aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika dalam melakukan jasa pengiriman dan penerimaan uang *online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika, berdasarkan penuturan pelanggan yang dijadikan sebagai informan yang menyatakan bahwa dirinya pernah dilakukan oleh aparatur dengan cara kurang ramah dan bahkan dibentak, tetapi memang peneliti belum mengetahui apakah memang benar apakah aparatur pernah membentak pelanggan, tetapi menurut peneliti sikap yang ditunjukan aparatur di PT. Pos Indonesia Asia Afrika kurang ramah dengan raut muka yang cenderung acuh, baik itu aparatur yang bekerja dibagian loket, receptionis, ataupun security, tetapi memang tidak semuanya bersikap seperti itu, tetapi hanya sebagian kecil saja dan tidak setiap waktu aparatur bersikap ramah.

Pengiriman dan penerimaan uang *online* yang dilakukan oleh pelanggan seharusnya dapat dilayani dengan pelayanan prima dan ramah, menurut peneliti, aparatur yang bersikap kurang ramah dikarenakan faktor kejenuhan dalam pekerjaannya, dan mungkin juga dipengaruhi karena memang karakter aparatur sendiri yang tidak bisa bersikap ramah, dan ada pula aparatur dengan raut muka yang memang kurang memberikan keramahan. Dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi seorang aparatur bersikap ramah kepada pelanggan, peneliti merasa bahwa tingkat kejenuhan yang dirasakan aparatur dalam pekerjaannya

sangat mempengaruhi tingkat emosi aparatur, apalagi jika pelanggan sedang banyak dan aparatur dihadapkan pada setumpuk pekerjaan, saya rasa wajar apabila tingkat stress pada seseorang akan naik, tetapi itulah kekurangan dari PT Pos Indonesia Asia Afrika dalam hal perkrutan aparatur dan pengawasan yang lemah.

Seharusnya *standard operating procedure* yang diterapkan di Bank-bank di Indonesia juga ditiru oleh PT Pos Indonesia agar mampu bersaing dengan lembaga-lembaga pengiriman dan penerimaan uang *online* lain di Indonesia, jika tidak segera diperbaiki, bagaimana jika nanti pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan di PT Pos Indonesia Asia Afrika dan tidak mau lagi meggunakan jasa PT Pos Indonesia, karena semuanya mungkin saja terjadi ditengah persaingan global yang semakin ketat.

4.4 Kemudahan Pelayanan dalam Pelayanan Pengiriman dan Pelayanan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Pelayanan yang mudah tentu diharapkan oleh masyarakat dapat diwujudkan di PT. Pos Indonesia, sebagai bagian dari terciptanya kualitas pelayanan yang baik, maka PT. Pos Indonesia menerapkan *Standar Operating Procedure* tentang tata cara pengiriman uang *online*, yaitu pengirim ataupun penerima wajib mengisi data diri dan alamat yang dituju, kemudian membayar ongkos pengiriman sesuai aturan yang ditentukan oleh PT. Pos Indonesia. Namun dalam pelaksanaanya menurut masyarakat proses yang dilakukan dalam penerimaan dan pengiriman uang terkesan berbelit-belit dan tidak cepat, dalam

pengiriman uang *online,* baik *western union,* wesel pos instan, ataupun wesel pos prima, diwajibkan mengisi data diri dan alamat yang dituju dengan benar, belum lagi *customer* diharuskan mengisi kode pos dari daerah sendiri dan daerah penerima yang kebanyakan tidak diketahui oleh *customer*, dan juga dalam penerimaan uang *online* baik itu *western union*, wesel pos instan, dan wesel pos prima, masyarakat diharuskan membawa no PIN, NTP, dan KTP, jika salah satunya tidak ada, maka pengambilan uang *online* di PT Pos Indonesia tidak bisa diproses.

4.4.1 Banyaknya Petugas dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan, sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sudah puluhan tahun berdiri merrupakan salah satu bentuk perseroan yang modalnya dimiliki sebagian besar oleh pemerintah, oleh karena itu PT Pos Indonesia mempunyai struktur organisasi yang besar meliputi seluruh Indonesia. PT Pos Indonesia Jl Asia Afrika merupakan sebuah cabang dari PT Pos Indonesia Pusat Jln Cilaki Kota Bandung, yang bergerak dibidang jasa salah satunya pengiriman uang *online*.

Dalam pengiriman uang *online* terdapat 3 alternatif dalam pengiriman uang *online,* yaitu *Western Union* merupakan pengiriman uang dari luar negeri ke dalam negeri ataupun sebaliknya. Wesel Pos Instan merupakan pengiriman uang *online* antar daerah se-Indonesia secara cepat. Wesel Pos Prima merupakan

pengiriman uang *online* antar daerah se-Indonesia dengan relatif waktu lebih lambat dari Wesel Pos Instan. Tiap-tiap bagian mempunyai pekerjaan berbeda-beda, tetapi tiap-tiap bagian diharuskan mempunyai tingkat akuntabilitas yang tinggi kepada PT. Pos Indonesia. Di tiap-tiap bagian tersebut terdapat struktur yang belum digambarkan seperti, jumlah aparatur yang bekerja di loket yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai pintu masuk penerimaan dan pengiriman uang *online*, aparatur yang ditempatkan di loket berjumlah 6 orang, dan juga ada aparatur yang ditempatkan sebagai receptionis yang berjumlah 2 orang, 3 security, dan 2 aparatur non formal yaitu 2 tukang parkir. Hal ini ditegaskan oleh aparatur bagian SDM sebagai berikut :

> "aparatur disini sangat lengkap, mulai dari pimpinan hingga tukang parkir, pada setiap bagian juga dilengkapi oleh jumlah orang yang cukup, jadi ya menurut saya lengkap" (9 Juni 2014)

Berdasarkan struktur organisasi dan pernyataan dari aparatur diatas, seharusnya dengan jumlah aparatur yang banyak dan lengkap, kinerja pelayanan dapat berjalan baik, tetapi pada faktanya dengan struktur yang lengkap masih saja ada kekurangan yang dinilai masyarakat. Dengan struktur organisasi yang banyak dan mengutamakan kuantitas, pelayanan di PT. Pos Indonesia masih saja mengalami kekurangan, prosedur kepada aparatur yang kurang ketat dan prosedur terhadap pelanggan yang sangat ketat tidak memudahkan pelanggan mendapatkan pelayanan, seperti pelanggan harus mempunyai fotocopy KTP, bagaimana kalau pelanggan lupa membawa fotocopy KTP atau KTP-nya hilang, tentu akan sulit bagi pelanggan untuk memproses dan mamburuhkan waktu yang lama bagi

pelanggan menerima uang *online*, memang dengan adanya tempat fotocopy khusus yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia sedikit mengurangi beban apabila pelanggan lupa membawa fotocopy KTP.

Dari pengamatan peneliti, dalam pengiriman dan penerimaan uang *online* dengan aparatur yang sama, artinya aparatur yang melakukan tugas pengiriman juga mengerjakan tugas penerimaan uang *online*, aparatur di PT Pos Indonesia tidak mempunyai pembagian tugas khusus antara pengiriman dan penerimaan uang *online* yang berdampak pada menumpuknya pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur yang membuat pekerjaan mereka jadi menumpuk dan lambat, memang apartur di PT Pos Indonesia Asia Afrika terbilang komplit dalam pembagian tugas dalam pekerjaannya dengan adaya staf-staf yang lengkap dalam oganisasi.

Aparatur-aparatur yang ditempatkan pada bagian-bagian yang jelas dalam organisasi diharapkan mampu saling menopang pekerjaan yang lain untuk mencapai tujuan, akan tetapi dengan banyaknya pilihan layanan jasa di PT. Pos Indonesia membuat aparatur terlihat sibuk mengerjakan berbagai pekerjaan yang berbeda. Dalam pengamatan peneliti juga terlihat aparatur bagian loket sangat sibuk, sedangkan bagian lain yang pekerjaannya terlihat lebih ringan adalah bagia kepegawaian.

Analisis peneliti dari observasi diatas adalah bahwa dengan adanya aparatur yang lengkap, PT. Pos Indonesia Asia Afrika merupakan sebuah organisasi yang besar yang telah lama berdiri dan mendapat tempat di masyarakat, tetapi memang menurut peneliti dengan beragamnya pilihan jasa yang ditawarkan oleh PT Pos Indonesia, seharusnya mempunyai pembagian tugas khusus antara

jasa surat, barang, penerimaan uang *online* dan pengiriman uang *online* agar kinerja aparatur menjadi lebih ringan.

Tetapi memang peneliti mengerti, dalam menjalankan sebuah lembaga yang berorientasi kepada profit, tidak semudah itu PT. Pos Indonesia membuat pembagian tugas khusus dengan menambah jumlah aparatur, tentu harus diperhatikan juga tingkat kesejahteraan aparatur dalam hal gaji, dengan kurangnya antusiasme masyarakat dalam menggunakan jasa pengiriman surat, dan juga persaingan yang semakin sengit pengiriman jasa barang, tentu jika menambah aparatur khusus akan beresiko, karena PT Pos Indonesia harus memikirkan antara pendapatan dan pengeluaran untuk gaji aparatur, begitupun dengan pengiriman dan penerimaan uang *online*, tidak semudah itu menambah aparatur dengan pengiriman dan penerimaan dilakukan oleh aparatur khusus, meskipun kinerja akan lebih cepat, akan tetapi keuntungan juga akan berkurang.

4.4.2 Fasilitas Pendukung Aparatur dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT Pos Indonesia Asia Afrika

Fasilitas merupakan salah satu faktor penunjang yang penting yang harus dimiliki setiap organisasi, dengan adanya fasilitas yang lengkap, maka pelayanan akan lebih terbantu dan cepat. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Ketersediaan fasilitas dan sarana bagi kelancaran pekerjaan juga sangat penting, supaya iklim kerja di kantor akan menjadi baik dan kualitas dalam pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi.kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat

seharusnya dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh PT Pos Indonesia dalam melakukan jasa pengiriman uang *online* kepada masyarakat.

Iklim kompetisi yang tinggi dengan perusahaan-perusahaan swasta, terutama Bank yang sudah menerapkan segala sesuatunya secara *online*, seperti *transaksi online, transfer online*, dan pembayaran secara *online*, dan lebih canggihnya lagi, semua itu dapat dilakukan hanya melalui gadget, dan tidak perlu datang ke Bank untuk transaksi atau transfer uang, dan dengan biaya yang murah, bahkan gratis, untuk hal itu PT. Pos Indonesia harus berani melakukan terobosan baru dengan lebih memanfaatkan teknologi informasi IT.

Setiap bagian dalam struktur organisasi di PT. Pos Indonesia, tiap-tiap kepala bagian mempunyai satu komputer, ruangan khusus, meja, dan kursi. Tiap-tiap kepala bagian mempunyai aparatur pembantu dengan jumlah yang berbeda-beda tiap bagian, aparatur pembantu di tiap-tiap bagian ada yang dalam pekerjaannya menggunakan komputer, dan ada juga yang dalam pekerjaannya hanya menggunakan alat tulis. Penempatan PC juga dilakukan di loket, ke 6 aparatur memiliki satu komputer dan satu printer di tiap-tiap loket untuk memudahkan mereka dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Penempatan komputer ditiap-tiap bagian ternyata belum sepenuhnya berjalan efektiv, karena masih ada aparatur yang masih belajar mengoperasikan komputer, aparatur yang masih belajar mengoperasikan computer biasanya merupaka aparatur senior yang jenjang pendidikannya antara Sekolah Menengah Atas (SMA) yang dulunya kurikulum pendidikanya belum mengenal komputer, tentu hal ini dapat menjadi penghambat dalam pelayanan, tetapi pihak PT Pos

Indonesia berupaya agar aparatur yang masih belajar mengoperasikan komputer diberikan pelatihan khusus komputer, hal ini disampaikan oleh aparatur bagian SDM sebagai berikut :

> "fasilitas disini ada komputer, meja, ruangan khusus kepala bagian, tetapi tidak semua punya komputer dan ruangan, dan ya memang masih ada saja aparatur yang belum bisa mengoperasikan computer karena memang dulu mereka di sekolahnya belum ada mata pelajaran komputer, biasanya aparatur yang sudah lama bekerja disini, tetapi PT Pos Indonesia mengupayakan pelatihan komputer bagi aparatur yang belum bisa mengoperasikannya" (9 Juni 2014)

Belum menyeluruhnya aparatur yang menguasai dan mejalankan computer merupaka suatu kendala yang sangat serius bagi kelangsungan pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia, pelanggan akan selalu menuntut pelayanan yang cepat, bayangkan apabila pelanggan yang menuntut dilayani dengan cepat, tetapi aparatur bekerja dengan lambat, sudah tentu bagi pelanggan yang tahu akan baik atau buruknya suatu pelayanan dan mempunyai alternatif pengiriman uang *online*, akan meninggalkan layanan pengiriman uang *online* di PT Pos Indonesia, perbaikan dari segi pelatihan yang dilakukan rasanya akan sedikit terhambat bagi aparatur yang sudah termakan usia, karena daya tangkap mereka tidak mungkin lagi sama dengan usia waktu muda, oleh karena itu PT Pos Indonesia dapat mencarikan solusi yang lain agar bisa dengan cepat melakukan pelayanan.

Dari hasil pengamatan peneliti di PT. Pos Indonesia Asia Afrika, fasilitas yang ada di PT Pos Indonesia cukup lengkap, ruangan kantor yang besar dapat menampung seluruh aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika, setiap bagian mempunyai ruangan-ruangan tersendiri dan setiap aparatur yang bekerja dengan melakukan input dan output data baik secara manual atau komputerisasi,

mempunyai meja-meja tersendiri yang disediakan agar memudahkan aparatur dalam bekerja, fasilitas lainnya juga seperti komputer, printer, dan buku catatan manual disediakan bagi bagian-bagian staff yang memang pekerjaannya berbeda, seperti di loket, setiap loket mempunyai 1 komputer untuk aparatur meng-input data dan mendapatkan output data dari pusat dengan dilengkapi dengan printer yang digunakan untuk mencatat setiap transaksi pengiriman ataupun penerimaan uag online.

Tidak semuanya aparatur di PT Pos Indonesia Asia Afrika disediakan komputer, karena memang ada bagian-bangian yang memang tidak terlalu memerlukan computer dan bisa dilakukan secara manual, selain itu juga fasilitas bagi aparatur juga disediakannya alat komuikasi berupa telefon yang secara khusus saja kepada bagian-bagian tertentu, karena memang alat komuikasi sangat diperlukan untuk sebuah lembaga agar dapat bertukar informasi dengan masyarakat ataupun lembaga lainnya.

4.5 Kenyamanan Pelayanan dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Kenyamanan merupakan salah satu dari 6 indikator penting bagi terciptanya sebuah pelayanan yang berkualitas baik, tanpa adanya kenyamanan maka masyarakat akan enggan untuk menggunakan jasa pelayanan di suatu lembaga, maka dari itu setiap lembaga yang bergerak dibidang pelayanan ataupun jasa wajib memperhatikan aspek kenyamanan bagi para *customer* agar bisa menjadi daya tarik tersendiri. Tingkat kenyamanan suatu badan/lembaga yang

bergerak di bidang jasa seperti PT Pos Indonesia dapat diukur dari tempat, yaitu didalamnya harus memiliki ruangan dan kursi sebagai tempat duduk bagi para *custome*r.

4.5.1 Ruangan Bagi *Customer* dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* Di PT. Pos Indonesia

Akses keluar masuk yang ada di kantor PT Pos Indonesia sangat mudah karena disediakan ruangan yang besar dengan dua pintu yang terbuat dari besi yang berukuran besar, sehingga cukup besar untuk keluar-masuknya beberapa orang, meskipun pelanggan banyak, tetap akses keluar masuk di kantor PT Pos Indonesia sangat mudah dan dekat dengan tempat parkir, selain dekat dengan tempat parkir, pintu masuk juga dijaga oleh beberapa security yang setiap saat dapat membantu mengarahkan pelanggan apabila ada pelanggan yang belum mengerti tentang tata cara pelaksanaan penggunaan pelayanan uang *online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika, adanya pintu masuk yang dekat dengan tempat parkir, akan memudahkan pelanggan memantau kendaraan mereka dari dalam ruangan yang luas tersebut, dan ini menjadi nilai lebih bagi PT Pos Indonesia karena fasilitas berupa ruangan yang besar dan nyaman, serta akses keluar masuknya pelanggan yang mudah seharusnya dibarengi dengan kinerja yang apik dan profesional yang dilakukan aparaturnya.

Disediakanya ruangan yang besar di PT Pos Indonesia Asia Afrika disambut antusias oleh *customer*, mereka beranggapan dengan adanya ruangan yang luas, dapat sedikit menghilangkan kejenuhan apabila proses pelayanan jasa

pengiriman uang *online* lambat, ruangan yang luas yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia Asia Afrika yang disediakan bagi pengunjung juga dapat memanjakan customer dengan pernak pernik karya seni perangko yang dipajang di ruangan, sehingga *customer* dapat menikmati galeri seni perangko dari zaman dahulu sekarang.

Adanya ruangan yang besar juga dapat dimanfaatkan bagi *customer* yang kebetulan membawa anak balita, sehingga anak mereka tidak jenuh dengan duduk saja, karena sesekali berlarian didalam ruangan tersebut, meski memang terkadang ditegur oleh aparatur keamanan di PT. Pos Indonesia. Adapun ruangan yang harus dimiliki beberapa diantaranya adalah sebagai tempat untuk melakukan pekerjaan pelayanan bagi aparatur, dan ruangan yang luas, yang disediakan secara khusus bagi para *customer* untuk menunggu, sedangkan kursi merupakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk *customer* agar dapat duduk dan untuk mengurangi rasa bosan dan lelah jika pelayanan yang hendak dilakukan prosesnya lama, dan untuk mengukur agar suatu pelayanan itu nyaman atau tidak, dalam iklim cuaca tropis di Indonesia, perlu adanya fasilitas pendukung seperti AC agar *customer* tidak kepanasan apabila berada didalam ruangan, oleh sebab itu fasilitas-fasilitas tersebut harus diperhatikan kepada penyedia layanan agar *customer* dapat melakukan pelayanan secara tenang.

Pada umumnya masyarakat merasa puas akan keberadaan ruangan khusus yang luas yang telah disediakan oleh PT. Pos Indonesia, belum lagi ditambah dengan gallery perangko yang ada di ruangan tersebut dan pemandangan berupa lukisan dan tanaman hias plastik yang makin membuat suasana ruangan indah dan

bertujuan untuk memanjakan pelanggan agar semakin betah apabila berlama-lama di PT. Pos Indonesia Asia Afrika. Hal ini memang diperlukan untuk menutupi lambannya pelayanan yang dilakukan oleh aparatur, sehingga pelanggan tidak terlalu jenuh apabila lama menunggu giliran pengiriman ataupun penerimaan uang online di PT. Pos Indonesia Asia Afrika.

4.5.2 Tempat Parkir yang disediakan dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Kenyamanan Pelayanan yang ada di PT Pos Indonesia Asia Afrika juga tidak lepas dari salah satu fasilitas yaitu tempat parkir, karena di Kota Bandung mayoritas masyarakat hampir semuanya mempunyai kendaraan pribadi baik motor maupun mobil, oleh karena itu bagi sebuah badan usaha ataupun perusahaan seharusnya dapat menyediakan tempat parkir bagi para pelanggan, tanpa adanya tempat parkir maka akan menyulitkan pelanggan karena mereka akan kebingungan menaruh kendaraan mereka secara aman.

Tempat parkir yang ada di PT. Pos Indonesia dirasa masih kurang karena tempat parkir yang terbilang kecil untuk kendaraan beroda empat, seperti mobil pribadi, tempat parkir kerap penuh dengan kendaraan roda empat milik aparatur, sehingga pelanggan yang membawa kendaraan roda empat hanya beberapa yang diperbolehkan masuk, selebihnya jika sudah penuh mobil pelanggan diparkir di pinggir jalan, tetapi memang pelanggan sendiri hanya sebagian kecil yang datang ke PT. Pos Indonesia menggunakan mobil, kebanyakan mereka membawa motor. Jika untuk kendaraan roda dua, tempat parkir memang dipisahkan antara roda

empat dan roda dua, kendaraan roda dua di sediakan blok khusus didepan pintu masuk dan pintu keluar PT. Pos Indonesia agar pelanggan dapat memantau kendaraan roda dua mereka. Tempat parkir yang luas dirasa masih kurang dengan adanya penjaga tempat parkir yang cuma 2 orang yang memang khusus di tunjuk oleh PT Pos dari kalangan masyarakat, karena tempat parkir yang luas seharusnya dijaga oleh lebih dari dua orang, atau solusi lain dengan menggunakan tempat parkir otomatis seperti yang ada di Mall, karena dengan tempat parkir yang yang otomatis akan semakin membuat aman pelanggan dalam melakukan pelanggan, tetapi PT Pos Indonesia yang masih menggunakan karcis parkir secara manual akan membuat resiko keamanan menjadi berkurang.

Dari hasil observasi diatas, dan dengan banyaknya pelanggan yang datang ke PT. Pos Indonesia Asia Afrika, penyedia layanan bisa menerapkan system parkir otomatis seperti yang telah diterapkan di Mall-mall, dengan menggunakan tiket secara komputerisasi, karena dengan begitu para pelanggan akan merasa aman dan tidak was-was akan kendaraan mereka, apalagi jika harus menunggu hinga satu jam hanya untuk pengiriman ataupun penerimaan uang *online* saja.

Selain itu juga dengan tempat parkir yang bercampur antara aparatur dan pelanggan dirasa peneliti kurang diperhatikan kelayakannya, karena dengan aparatur saja halaman parkir bisa saja penuh apabila semua aparatur membawa dan mempunyai kendaraan roda empat, maka pelanggan tidak akan kebagian tempat parker, sedangkan tanah parkir di depan kantor sangat terbatas dan tidak bisa diperlebar lagi, seharusnya pengelola pelayanan dalam hal ini PT. Pos

Indonesia Asia Afrika memikirkan solusi untuk kenyamanan pelanggan dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.

4.5.3 Kursi Yang Disediakan Untuk *Customer* Dalam Menunggu Proses Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Selain ruangan yang disediakan bagi para *customer*, di PT. Pos Indonesia, untuk semakin memanjakan *customer*, perlu adanya kursi yang disediakan agar dalam melakukan proses pelayanan pengiriman atau penerimaan uang *online customer* tidak lelah berdiri, adanya kursi yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia dirasa masih kurang memadai karena hanya di sediakan 4 buah kursi besi dimana tiap buah kursi dapat menampung 5 orang, hal ini di perkuat oleh pernyataan *customer* sebagai berikut :

> "kursi yang ada disini memang banyak, tetapi kadang apabila banyak orang yang datang (mengantri) ada saja orang yang tidak kebagian tempat duduk"(9 Juni 2014)

Berdasarkan pernyataan diatas, bahwa penyediaan fasilitas seperti kursi sebagai tempat duduk bagi *customer* yang menunggu proses uang *online* sangatlah diperlukan demi kenyamanan *customer*, tetapi tempat duduk yang disediakan PT. Pos Indonesia masih dinilai kurang apabila banyak *customer* yang datang, apabila banyak pelanggan yang datang, apalagi dengan membawa keluarga seperti anak kecil, tentu hal ini harus diperhitungkan, karena anak kecil akan mudah bosan apabila dalam waktu yang lama berada di satu tempat saja. Meskipun dengan

disediakannya galeri tetap belum cukup apabila kursi yang disediakan dengan pelanggan yang datang tidak berimbang, artinya pelanggan yang datang lebih banyak dengan kursi yang disediakan, oleh karena itu wajib bagi PT. Pos Indonesia untuk menambah jumlah kursi dikarenakan ruangan yang masih luas, bisa saja menambah jumlah kursi besi dengan mengukur jumlah rata-rata datangnya pelanggan setiap harinya, dengan mengetahui jumlah pelanggan yang datang setiap harinya tentu akan mudah untuk memperkirakan berapa kursi yang harus disediankan, demi mengutamakan kenyamanan bagi pelanggan dalam melakukan aktivitas pelayanan uang *online* di PT. Pos Indonesia.

Oeh karena itu menurut analisis peneliti, dengan adanya ruangan yang besar, seharusnya PT. Pos Indonesia bisa menambah kursi untuk pelanggan, karena dengan bertambahnya kursi, para pelanggan tidak akan ada lagi yang mengantri menunggu giliran dengan berdiri. Peneliti juga menilai bahwa penempatan kursi yang agak jauh beberapa meter dari loket kurang pas penempatanya, karena pelanggan yang menunggu giliran dan duduk di kursi paling belakang bisa saja tidak mendengarkan apabila namanya disebut, karena memang di PT Pos Indonesia Asia Afrika tidak mempunyai pengeras suara dan tiket nomor antrian.

4.6 Atribut Pendukung dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Berbicara mengenai atribut pendukung, tidak terlepas dari kenyaman dari fasilitas-fasilitas yang telah disediakan PT. Pos Indonesia, atribut pendukung yang dimaksud adalah berupa fasilitas yang mampu menambah kenyamanan dalam pelayanan jasa pengiriman uang *online* seperti AC, toliet, tempat parkir dan tempat fotocopy. Sebagai pusat dari pengiriman uang *online* dibandung, PT. Pos Indonesia memang dituntut mempunyai fasilitas yang lengkap, baik untuk aparatur ataupun *customer*, dengan menyediakan atribut pendukung yang lengkap, *customer* akan merasa dimanjakan oleh pelayanan PT. Pos Indonesia Asia Afrika.

4.6.1 AC (*Air Conditioner*) di Ruang Tunggu dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* PT. Pos Indonesia Asia Afrika

AC yang disediakan sebagai bagian dari atribut pendukung pelayanan semuanya berjalan dengan baik, AC yang ada di ruangan tunggu bagi pelanggan semuanya disediakan 4 buah, dengan tempat AC yang tidak mengganggu aktivitas pelanggan, sehinggapelanggan merasa sejuk didalam ruangan, AC tersebut juga di stel dan di jalankan tingkat suhunya oleh salah satu security agar disesuaikan dengan kondisi cuaca diluar ruangan, sehingga pelanggan tidak merasa kedinginan ataupun kepanasan ketika sedang ada didalam ruangan.

Dengan adanya AC tersebut tentu sangat berperan penting untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, apalagi dengan melihat kebutuhan AC di Kota Bandung yang mulai tinggi, AC yang ada di PT Pos Indonesia juga apabila

ada kerusakan akan cepat ditangani oleh teknisi khusus AC yang sudah terbiasa. Dengan adanya 4 AC dalam ruangan yang besar dan panjang, rasanya dinilai oleh peneliti masih kurang, karena bagian galeri tidak terasa adanya kesejukan dari AC tersebut, oleh karena itu penambahan jumlah AC rasanya wajib diperlukan, meskipun tidak ada keluhan pelanggan, tetapi aparatur PT Pos Indonesia harus mempunyai inisiatif sendiri agar memberikan kesan cepat tanggap dalam pelayanan.

Pada umumnya pelanggan yang manjadi informan peneliti mengungkapkan bahwa suasana kantor di PT Pos Indonesia Asia Afrika sangat sejuk karena adanya beberapa AC yang ditempatkan dibagian antrian pelangan, oleh karena itu peneliti menganalisis bahwa PT Pos Indonesia Asia Afrika telah sukses memanjakan pelanggan, dan tidak perlu lagi menambah ataupun mengurangi jumlah AC yang ada, karena bisa mengurangi tingkat kenyamanan bagi pelanggan, pelanggan bisa saja merasa kedinginan apabila AC ditambah, dan kepanasan apabila AC-nya dikurangi karena peneliti juga merasa sangat nyaman dengan adanya AC diruangan pelanggan.

4.6.2 Tempat Fotocopy di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Tempat fotocopy yang disediakan dalam ruangan PT. Pos Indonesia Asia Afrika Kota Bandung dirasa sangat membantu pelanggan dalam melakukan pelayanan, dalam alur pelayanan, para pelanggan diwajibkan untuk mengisi formulir dan data diri seperti yang ada di KTP, dan aparatur PT Pos Indonesia selalu meminta fotocopy KTP, oleh karena itu dengan disediakannya tempat

khusus fotocopy di dalam kantor, membuat pelanggan semakin terbantu dan nyaman. fotocopy sendiri bukan dimiliki oleh PT. Pos Indonesia, tetapi dimiliki oleh masyarakat yang menyewa tempat di PT. Pos Indonesia. Berdasarkan penilaian masyarakat, dengan adanya tempat fotocopy khusus, dapat mempengaruhi banyaknya pelanggan yang datang, sehingga dapat meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia itu sendiri. Tempat usaha yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia kepada masyarakat merupakan sebuah terobosan baru untuk lebih mengembangkan naluri wirausaha dari masyarakat, hal tersebut perlu mendapat apresiasi, dan mudah-mudahan dapat dicontoh oleh BUMN yang lain, selain dapat menguntungkan kedua belah pihak, juga akan menguntungkan pelanggan yang ingin selalu dilayani dengan mudah dan nyaman.

Dari hasil observasi dan analisa yang dilakukan oleh peneliti, sangat jarang ada lembaga lain yang mempunyai ide dengan menempatkan tempat fotocopy di dalam kantor, tetapi PT. Pos Indonesia Asia Afrika mampu menciptakan terobosan baru yang bahkan di PT. Pos Indonesia lainnya tidak memliki fasilitas fotocopy bagi pelanggan sendiri. Tempat fotocopy di PT. Pos Indonesia Asia Afrika memang tidak dimiliki oleh PT. Pos Indonesia, tetapi usaha masyarakat yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia Asia Afrika dengan saling menguntungkan satu sama lain.

Saling bekerjasamanya BUMN dan masyarakat merupakan suatu terobosan bagus untuk mengurangi tingkat pengangguran, apabila semua lembaga atau badan yang dimilki pemerintah mampu mengikat kerjasama dengan masyarakat, tentulah akan lebih baik. Tempat fotocopy di PT. Pos Indonesia Asia

Afrika sendiri sangat lengkap dengan menyediakan fotocopy, laminating, dan alat-alat tulis yang mungkin diperlukan oleh pelanggan ataupun masyarakat lainnya.

4.6.3 Toilet Yang Disediakan dalam Pelayanan di PT. Pos Indonesia Asia Afrika

Atribut pendukung yang lengkap dapat dengan mudah menarik minat pelanggan, salah satunya dengan disediakannya toilet bagi para pelanggan, tempat dari toilet sendiri ada disebelah kiri dari ruang tunggu pelanggan di kantor PT. Pos Indonesia, dengan adanya toilet yang disediakan khusus bagi pelanggan, semakin membuat nyaman pelanggan ketika berada di kantor PT. Pos Indonesia Jl Asia Afrika, toilet sendiri disediakan 2 dikhususkan untuk pria dan wanita, dengan 2 toilet khusus tersebut diharapkan dapat mampu menampung beberapa pelanggan yang kebetulan sedang ingin menggunakan toilet.

Dalam kondisinya sendiri, toilet boleh dibilang bersih, karena setiap waktu ada *cleaning service* yang membersihkan toilet tersebut, *cleaning service* tersebut berjenis kelamin pria dan wanita, karena untuk membersihkan toilet pria, maka *cleaning service* pria yang membersihkannya, begitupun dengan *cleaning service* wanita yang membersihkan toilet khusus wanita bagi pelanggan. Toilet khusus pelanggan berbeda dengan toilet khusus aparatur, karena aparatur tidak diperbolehkan menggunakan toilet bagi para pelanggan. Tetapi tempat toilet yang agak jauh dari loket dan tempat duduk kurang memudahkan pelanggan karena harus berjalan lumayan jauh beberapa langkah sekitar 50 meter, karena memang ruangan bagi pelanggan sangat luas. Toilet yang lumayan jauh memang sedikit

menjadi problem, namun tidak serius, tetapi menurut apratur, toilet yang jauh justru akan membuat pelanggan nyaman karena tidak terganggu dengan bau dari toilet.