

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kantor Pos adalah bagian dari Lembaga pemerintahan yang memfasilitasi Sarana komunikasi bagi masyarakat. Bahkan lembaga ini sudah eksis sejak zaman belanda. Pada awal berdirinya kantor pos, lembaga ini telah melayani pengiriman pesan berupa surat pengiriman uang. Dengan perkembangan teknologi yang sekarang, kantor pos mengembangkan fungsi menjadi lebih luas lagi, seperti menerima western union, pembayaran listrik, telepon dan lain- lain.

Dampak perkembangan teknologi, seperti adanya mesin fax, telepon, hp, dan internet membuat penyampaian pesan begitu mudah dan praktis. Kemajuan teknologi berdampak besar bagi masyarakat indonesia pada khususnya dan berpengaruh pada perubahan yang saat ini lebih menyukai komunikasi langsung seperti menggunakan gadget dan alat komunikasi elektronik yang lain. Sebelum teknologi berdampak besar bagi masyarakat indonesia pada khususnya dan berpengaruh pada perubahan yang saat ini lebih menyukai komunikasi langsung seperti menggunakan gadget dan alat komunikasi elektronik yang lain. Sebelum teknologi semua ini muncul, kantor pos adalah kantor yang sangat penting dan berjasa karena semua komunikasi hanya bisa melalui surat – menyurat. Banyaknya alternatif lain seperti yang dimaksud membuat fungsi kantor pos tergeser dalam hal pengiriman pesan, sehingga saat ini fungsi kantor pos lebih kepada bekerjasama dengan perusahaan, instansi maupun perguruan tinggi.

Pengiriman barang yang dulu biasa dilakukan oleh pos, kini mempunyai pesaing berat yaitu perusahaan jasa pengiriman swasta. Maka dari itu, kantor pos mengembangkan beberapa produk inovasi pelayanan publik serta memperbaiki kualitas pelayanan publik yang sudah ada. Karena kualitas pelayanan jasa kantor pos dapat mempengaruhi persepsi individu yang kemudian mempengaruhi opini publik. Oleh karena itu kualitas pelayanan sebuah perusahaan harus terus diperhatikan dan dijaga sehingga menimbulkan opini yang positif dan tidak membuat citra perusahaan merosot atau menjadi buruk. Dalam pengembangan produk inovasi, kantor pos bertujuan untuk menyikapi masalah dari dampak kemajuan teknologi yang terjadi sekarang. Selain dari pada itu, kantor pos juga mengembangkan fungsi dibidang pelayanan keuangan, seperti pembayaran tagihan kartu kredit, mobi, motor, pesan tiket kereta, bayar pajak, dan lainnya.

Dalam era perkembangan teknologi informasi saat ini, sangat banyak pihak yang berperan aktif. Dengan kompleksitas dan semakin beratnya pekerjaan atau tugas – tugas yang harus dijalankan, maka diperlukan suatu cara yang tepat dan cepat untuk menyelesaikannya, tak terkecuali juga tuntutan akan kebutuhan yang ada dalam masyarakat yang makin beragam. Untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam masyarakat yang makin beragam. Untuk memenuhi kebutuhan yang beragam tersebut, tidak mungkin dikerjakan sendiri karena ada keterbatasan yang dimiliki oleh masyarakat. Untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan publik yang baik, maka hadirilah PT. Pos Indonesia dimana PT. Pos Indonesia berperan aktif menjemput bola dalam menjawab keterbatasan informasi masyarakat.

Pelayanan yang baik dapat mendekatkan dan memperbaiki pelayanan perusahaan kepada masyarakat, antara lain melalui pemotongan jalur BUMN pelayanan sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan pemerintah. Perbaikan pelayanan tersebut akan semakin baik kalau didukung oleh sistem pemerintahan yang demokratis, terbuka, akuntabel, dan memberi ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat.

Dalam pasal 5 UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan tuntutan era reformasi suatu kegiatan yang seharusnya difokuskan untuk menyokong pelaksanaan otonomi daerah supaya mencapai keberhasilan yang berkaitan dengan hal tersebut, sudah barang tentu perlu birokrasi pemerintah daerah yang baik agar dapat membangun pelayanan publik yang handal dan juga diharapkan dapat beradaptasi sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan, dengan maksud mampu merespon tuntutan dinamika politik, ekonomi, social yang selama ini berubah dengan pesat dan cepat. Memprioritaskan pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat perlu dan juga merupakan misi yang juga diemban oleh kegiatan birokrasi yang memiliki komitmen, karena pada hakikatnya birokrasi berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu, Tindakan tersebut dapat mewujudkan kesejahteraan daltatam masyarakat. Begitu pula cita – cita masyarakat pengguna jasa akan terwujud pada kehidupan dimasa sekarang atau masa depan yang didambakannya semakin

bergeser kearah hal – hal yang lebih menyangkut pada kualitas, kemudahan, kebersamaan, keadilan dan kepuasan. Birokrasi harus inisiatif, inovatif, produktif, responsive, bertanggung jawab dan memiliki akutabilitas yang baik pada publik, dilihat dari sisi lain birokrasi seharusnya memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat terutama berkaitan dengan pelayanan publik agar dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, mudah, murah, adil dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan kehidupan masyarakat dalam era globalisasi, dimana persaingan semakin tinggi.

PT. Pos Indonesia adalah satu penyelenggara dan penyedia pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang professional dan akuntabel dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat atau pengguna jasa, yang mengutamakan pada tingkat pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan publik tersebut diarahkan para perwujudan kualitas pelayanan prima, melalui instrument pelayanan yang dimiliki dengan orientasi pelayanan yang lebih cepat, lebih baik dan lebih murah sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Maka dalam era sekarang ini pelayanan pada PT. Pos yang notabene BUMN (Badan Usaha Milik Pemerintah) dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

PT. Pos Indonesia sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi bagi masyarakat terutama yang berhubungan dengan surat menyurat. Untuk menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif maka diperlukan penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih inovasi dan kualitas.

Selain itu juga karena perkembangan teknologi sekarang ini menyebabkan munculnya sarana atau media komunikasi lain yang lebih cepat dan canggih. Sehingga masyarakat akan berkomunikasi dan memperoleh informasi baik dari dalam maupun dari luar negeri dengan mudah dan cepat. Oleh karena itu Badan Usaha Milik Negara yang berstatus Perum Pos dan Giro telah berubah menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) sebagaimana telah diatur pada PP No. 5 Tahun 1995.

Perubahan tersebut merupakan momentum untuk reformasi secara menyeluruh dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang lebih berkualitas. Hal ini pun sesuai dengan salah satu ciri dari persero yaitu bahwa makna usaha persero adalah untuk memupuk keuntungan, pelayanan dan pembinaan organisasi yang baik, efektif, efisien, dan ekonomis secara business, cost accounting principles, management, effectiveness dan pelayanan yang baik, memuaskan dan memperoleh laba. Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut agar meningkatkan kualitas diri baik mengembangkan inovasi maupun pelayanannya sebagai sebuah organisasi agar lebih efektif. Hal tersebut perlu dilakukan karena seperti yang tertuang pada semboyan PT. Pos Indonesia yaitu “tepat waktu setiap waktu” yang merupakan wujud nyata bahwa pelayanan yang diberikannya itu berorientasi pada kepuasan pelanggan (Customers) 2. Selain itu juga sesuai dengan salah satu unsur dari unsur saptapad PT. Pos Indonesia yaitu pada unsur sarana pokok yang meliputi sarana terhadap kepuasan pelanggan, komitmen pada pelayanan umum, 1 Peraturan pemerintah No.5 Tahun 1995 tentang perubahan perum menjadi Perseroan Terbatas 2 Company profile PT Pos Indonesia dan hasil terbaik. Dengan demikian disini kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pos harus diprioritaskan.

PT. pos Indonesia adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan terbesar di seluruh pelosok tanah air. Keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan ini sangat tergantung pada sejauh mana para pegawai dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para pengguna jasa dan seberapa efektif kinerjanya. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan meningkatkan pelayanan baik kualitas maupun kuantitasnya dan untuk tetap survive maka setiap kantor diusahakan untuk tidak berbuat salah yang menyebabkan keterlambatan pengiriman pos, karena pengguna jasa tidak akan menerima alasan keterlambatan karena alasan kantor.

PT. Pos Indonesia memang sudah dari lama melakukan transformasi inovasi pelayanan, baik meningkatkan kualitas pelayanan maupun inovasi yang lain sehingga PT. Pos Indonesia bisa bersaing dengan ketatnya era teknologi informasi. Berbenahnya PT. Pos Indonesia sangat disambut baik oleh kalangan masyarakat, dimana kita tahu bahwa PT. Pos Indonesia merupakan salah satu layanan jasa terbesar. Dengan ketatnya jasa pelayanan di era teknologi informasi PT. Pos Indonesia menjelma menjadi penyemangat bagi masyarakat kalangan bawah. Oleh karena perlu adanya transformasi inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indoneasi sehingga masyarakat kalangan bawah bisa menikmati pelayanan yang diberikan. Maka dari itu poerubahan dan pemberian inovasi pada pelayanan publik sangatlah diperlukan. Kualitas pelayanan memang sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, baik organisasi privat maupun organisasi publik. Untuk menghadapi persaingan di era teknologi informasi ini, PT. Pos Indonesia harus mempunyai inisiatif untuk menciptakan inovasi pelayanan baru.

Dengan adanya inovasi pelayanan maka diharapkan PT. Pos Indonesia bisa bersaing dengan jasa layanan swasta yang lainnya. Untuk itu dalam membentuk suatu pelayanan secara utuh dan berkualitas, maka dibutuhkan kinerja yang baik. Karena perkembangan era teknologi informasi seperti ini, dibutuhkan pula inovasi atau pembaharuan pelayanan publik agar selalu menarik dan mempunyai banyak pilihan bagi pengguna jasa pos. Maka peneliti sangat ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menghadapi era teknologi informasi yang berkembang pesat. Dengan adanya inovasi pelayanan publik, masyarakat akan tetap tertarik untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero).

1.2 Tujuan Magang

a.) Tujuan Operasional

Untuk mengetahui dan memahami mengenai kegiatan prosedur kiriman korporat.

b.) Tujuan Fungsional

Untuk memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya bagi Kantor Pos Bekasi, baik itu pengetahuan, masukan, saran dan bahan pertimbangan dalam kegiatan perusahaan

c.) Tujuan Individu

Untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Profesional Ahli Madya (A.md) dalam program Diploma III Manajemen perdagangan di STEI INDONESIA

1.3 Manfaat Magang

a.) Bagi Pihak Perusahaan

Memberikan masukan dan evaluasi kerja di Kantor Pos Bekasi khususnya Pengiriman korporat untuk memperbaiki dan mengembangkan pelayanan jasa Pos kepada masyarakat

b.) Bagi Penulis

Untuk lebih meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam membuat skala Perbandingan dan penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya.

c.) Bagi Pihak Lain

Sebagai informasi yang dapat digunakan untuk bahan pengamatan dan Menambah pengetahuan bagi yang berminat dalam bidang yang serupa.