BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Pos adalah bagian dari Lembaga pemerintah yang memfasilitasi sara kemunikasi bagi masyarakat. Bahkan Lembaga ini sudah eksis sejak zaman Belanda. Pada awal berdirinya kantor pos, Lembaga ini telah melayani pengiriman pesan berupa surat serta pengiriman uang. Dengan perkembangan teknologi yang sekarang, kantor pos mengembangkan fungsi menjadi lebih luas lagi, seperti menerima wetern 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 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 membuat fungsi kantor pos tergeser dalam hal pengiriman pesan, sehingga saat ini fungsi kantor pos lebih kepada bekerja sama dengan perusahaan, intansi maupun perguruan tinggi.

Pengiriman barang yang dulu bisa 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 dijagan sehingga menimbulkan opini yang positif sehingga membuat citra perusahaan merosot atau menjadi buruk. Dalam perkembangan produk inovasi, kantor pos bertujuan untuk menyikapi masalah dari dampak kemjuan teknologi yang terjadi sekarang. Selain dari pada itu, kantor pos juga mengembangkan fungsi di bidang keuangan, seperti pembayaran tagihan kartu kredit, mobil, 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 dijalankan, maka diperlukan suatu cara yang tepat dan cepat untuk menyelesaikannya, tak terkecuali tuntututan akan kebutuhan yang ada dalam masyarakat yang makin beragam. Untuk memenuhu kebutuhan yang beragam tersebut, tidak mungkin dikerjakan sendiri karena ada keterbatesan yang

dimiliki oleh masyarakat. Untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan public yang baik, maka hadirlah 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 kalua didukung oleh sistem pemerintahan yang demokratis, terbuka, akuntebal, dan memberi ruang pertisipasi yang luas bagi masyarakat.

Dalam Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Dan untuk mewujudkan pelayanan public yang prima sesuai tuntunan dengan era reformasi merupakan suatu kegiatan yang seharusnya difokuskan untuk menyongkong 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 saat 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 beriorientas pada kepentingan publik. Oleh klarena itu, Tindakan tersebut mewujudkan kesejahteraan dalam masyarakat. Begitu pula cita-cita masyarakat pengguna jasa akan terwujud pada kehidupan dimana sekarang atau masa depan yang didambakannya semakin bergeser kearah hal-hal yang lebih menyangkut pada kualitas, kemudahan, kebersamaan, keadilan dan kepuasan.

Birokasi atau inisiatif, inovatif, produktif, responsive, bertanggung jawab dan memiliki akuntibalitas yang baik pada publik, dilihat dari sisi lain birokrasi seharusnya memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat terutama berkaitan dngan 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 tinngi.

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 keputusan masyarakat atau pengguna jasa. Yang mengutamakan pada tingkat pelayanan. Perubahan paradigna pelayanan publik tersebut diarahkan pada perwujudkan kualitas pelayanan prima, melalui instrumen 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 Negara) dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

PT. Pos Indonesia sangat diperlikan kehadirannya bagi masyarakat indonesia karena merupakan salah satu wadah penyediaan sarana komunikasi bagi masyarakat terutama yang berhubungan dengan surat-menyurat. Untuk menghadapi dunia usaha yang semakin kompetentif 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 lebih cepat dan canggih. Sehingga masyarakat akan berkomunikasi dan memperoleh informasi baik dari dalam maupun dari luar negeri dengan mudah dan cepat. Oleh karen itu Badan Usaha Milik Negara yang berstatus perum pos dan Giro telah berubah menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai man telah diatur pada PP No. 5 Tahun 1951.

Perubahan tersebut merupakan momentum untuk reformasi secara menyentuh 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 memumpuk keuntungan, pelayanan dan pembinaan organisasi yang baik, efektif, efisien, dan ekonomis secara business, costy accounting principles, management, effectiveness dan pelayanan yang baik, memutuskan dan memperoleh laba.

Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut agar dapoat 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 Waktiu Setiap Waktu" yang merupakpan wujud nyata bahwa pelayanan yang diberikan itu beriorintasi pada kepuasan pelanggan (Custemers). Selain itu juga sesuai dengan salah satu unsur dari Catur Sukses Sapta Pedoman PT. Pos Indonesia yaitu pada unsur sasaran pokok yang meliputi sasaran 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 hasil terbaik. Dengan demikian disini kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pos harus di prioritaskan.

PT. Pos Indonesia adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar 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 peningkatan 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 ditengah 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 perliu adanya transformasi inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia sehingga masyarakat kalangan bawah bisa menikmati pelayanan yang diberikan. Maka dari itu perubahan 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 harusa 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 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 penelitian sangat ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik PT. Pos Indonesia (persero) dalam menghadapi era teknolohi informasi yang berkembang pesat, dengan adanya inovasi pelayana publik, masyarakat akan tetap tertarik untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (persero)

1.2 Tujuan Magang

- 1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur kiriman korporat.
- 2. Untuk mengetahui proses yang dilakukan otoritas korporat.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Penulisan akan menggunakan metode deskriptif kualitatif, tujuan penulisan menggunakan metode ini karena akan mendeskripsikan atau menggambarkan suatu kejadian dengan berdasarkan pada pengalaman saat penulisan melakukan magang. Dengan menggunakan metode Deskriptif ini akan memberikan gambaran yang akurat tentang mekanisme yang akan di bahas oleh penulis.

1.4 Tempat dan Waktu Magang

Tempat magang

Nama Perusahaan : Kantor Pos Bekasi

Alamat : Jl. Lapangan Multiguna Bekasi Kel. Margahayu Bekasi

Timur

Waktu magang : Magang akan dilaksanakan selama 8 minggu

Dimulai : 19 Maret 2021 - 18 Juni 2021

1.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik wawancara,

Penulis akan melakukan tatap muka langsung kepada narasumber dan akan menanyakan sesuatu yang spesifik namun hanya memuat poin-poin penting yang terkait dengan masalah irregualitas korporat BMS.

2. Teknik Observasi,

Penulis akan melakukan pengamatan langsung dan melakukan pencatatan secara sistematis terkait dengan irregualitas korporat BMS.

3. Teknik Studi Dokumen,

Penulis akan mencari informasi data dari dokumen, arsip, buku-buku yang telah membahas irregualitas korporat BMS.