

**Inovasi PT Pos Indonesia Dalam Mempertahankan Dan Menjaga Eksistensinya:
Studi Kasus PT Pos Indonesia (Persero) Pematang Siantar**

Yus Ramadhani¹, Nur Ahmadi Bi Rahmani²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

yusramadhani2505@gmail.com¹, nurahmadi@uinsu.ac.id²)

ABSTRACT

The existence of PT POS Indonesia is currently experiencing a lot of decline, this fact is a response to technological sophistication. In the past, PT POS Indonesia was one of the institutions in charge of correspondence and sending letters between regions. Until now, this phenomenon has been replaced by technology such as the emergence of mail to short messages in several smartphone applications. Therefore, Indonesian POS service providers must have an innovation strategy in order to attract the hearts of their customers. This innovation is one of the challenges that must be lived and sought by PT POS Indonesia. One of the branches of PT POS Indonesia Persero is in Pematang Siantar. The purpose of this study is to find out some of the innovations implemented by PT POS Indonesia (Persero) in Pematang Siantar to maintain its existence amidst the dynamics of technological sophistication. The research method used in this study is a qualitative type with a descriptive approach. The results showed that PT POS Indonesia (Persero) Pematang Siantar made changes to the management and leadership system in the internal area to reach a wider market while in its service to the community PT POS Indonesia had facilitated with a pick-up service to the house so that mobility carried out by the community was easier.

Keywords: *PT POS Indonesia (Persero), Pematang Siantar, Innovation, Service*

ABSTRAK

Keberadaan PT POS Indonesia saat ini sudah banyak mengalami penurunan, fakta ini sebagai respon dari kecanggihan teknologi. Dahulu PT POS Indonesia menjadi salah satu lembaga yang mengurus korespondensi dan pengiriman surat antar wilayah. Hingga saat ini fenomena tersebut sudah banyak digantikan oleh teknologi seperti kemunculan *mail* hingga pesan singkat dalam beberapa aplikasi *smartphone*. Oleh karena itu, penyedia layanan POS Indonesia harus memiliki strategi inovasi agar dapat memikat hati pelanggannya. Inovasi ini menjadi salah satu tantangan yang harus dijalani dan dicari oleh PT POS Indonesia. Salah satu cabang PT POS Indonesia Persero berada di Pematang Siantar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui beberapa inovasi yang diterapkan oleh PT POS Indonesia (Persero) di Pematang Siantar untuk menjaga eksistensinya di tengah dinamika kecanggihan teknologi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT POS Indonesia (Persero) Pematang Siantar

melakukan gubahan system manajemen dan kepemimpinan di wilayah internal untuk menjangkau pasar yang lebih luas sedangkan dalam pelayanannya kepada masyarakat PT POS Indonesia telah memfasilitasi dengan layanan jemput ke rumah sehingga mobilitas yang dilakukan oleh masyarakat lebih mudah.

Kata Kunci: PT POS Indonesia (Persero), Pematang Siantar, Inovasi, Pelayanan

PENDAHULUAN

BUMN menjadi salah satu lembaga yang menyediakan beberapa fasilitas bagi perusahaan yang dahulunya milik negara yakni PT POS Indonesia Persero. PT POS Indonesia Persero merupakan salah satu lembaga yang telah banyak diketahui oleh masyarakat sehingga letaknya berada di seluruh Indonesia hingga pelosok negeri. PT POS Indonesia bergerak pada bidang jasa dengan membantu masyarakat yang ingin mengirimkan barang maupun uang hingga surat antar wilayah terbesar di Indonesia. BUMN sendiri juga menjadi jembatan yang memberikan fasilitas kepada PT POS Indonesia Persero untuk membantu serta meningkatkan kualitas pada masyarakat. Peranan PT POS Indonesia Persero banyak yang berhasil sehingga membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat serta kemakmuran rakyat. Untuk menarik minat masyarakat, PT POS Indonesia juga terus mengembangkan kualitas pelayanan serta menganalisis kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai wujud loyalitas yang diberikan oleh PT POS Indonesia kepada masyarakat. Di era globalisasi ini, PT POS Indonesia telah banyak merubah system manajemen serta operasional sehingga lebih fleksibel mengikuti perkembangan zaman. Keberadaan PT POS Indonesia yang tersebar hingga pelosok negeri mampu memberikan proyeksi bahwa di Pulau Sumatera tepatnya di Pematang Siantar, Sumatera Utara juga terdapat kantor PT POS Indonesia Persero sebagai bagian dari 24.000 titik layanan PT POS Indonesia Persero. Dari jumlah karyawan tersebut PT POS Indonesia memiliki kurang lebih 19.502 karyawan di seluruh Indonesia serta memiliki berbagai macam penawaran (Ismie Mayangsari et al., n.d.).

KAJIAN PUSTAKA

Dalam menganalisis fenomena inovasi pelayanan untuk menjaga eksistensi PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar dibutuhkan adanya definisi yang membahas tentang organisasi. Definisi organisasi sendiri merupakan sebuah himpunan dalam aspek social yang diorganisasikan atau diatur secara langsung dan sadar. Pengelolaannya mengedepankan batasan yang bersifat relative sehingga memiliki identifikasi pada masing-masing strata (Handayani et al., 2019). Pekerja dalam sebuah organisasi yang banyak diketahui sebagai pelaku ini juga didefinisikan dalam skala

besar yang secara langsung bertanggung jawab atas tujuan serta visi misi kelompok tertentu. Dalam melakukan pengelolaan tentu dibutuhkan strategi yang menjadi cara efektif melakukan analisis pada suatu permasalahan seperti halnya penerapan inovasi dari PT POS Indonesia Persero. Strategi juga mengutamakan sebuah perencanaan yang matang sehingga mampu dilakukan analisa dalam skala besar yang akan berpengaruh pada hasil komunikasi antara pesaing dan lingkungan baik dalam lingkup internal maupun eksternal. Dalam meningkatkan kualitas dari PT POS Indonesia dibutuhkan organisir yang bai kantar pelaku atau pekerja sehingga secara sadar mampu meningkatkan kualitas dari PT POS Indonesia sendiri.

Selain itu dibutuhkan pula definisi dari pelayanan yang diketahui sebagai rotasi proses dari sikap memenuhi kebutuhan yang dilakukan atas tindakan orang lain secara pribadi maupun bersamaan. Pelayanan ini mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan maupun masyarakat sehingga dapat meningkatkan penilaian terhadap perusahaan. Ragam dari pelayanan dibedakan menjadi dua yakni pelayanan dalam bentuk administrative yang artiannya dapat dikelola bersama oleh sekelompok masyarakat sehingga mampu dilakukan penilaian bersama. Dari pelayanan yang maksimal ini akan memunculkan sebuah kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Berbagai hubungan yang berkaitan dengan pelayanan serta eksistensi PT POS Indonesia Persero. Hal ini sejalan dengan keterkaitan antar kepercayaan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Eksistensi yang berkaitan dengan kepuasan konsumen ini berhubungan dengan keseluruhan pelayanan serta kesesuaian pelayanan yang diberikan. Selain itu, konsumen juga memiliki harapan pada perusahaan agar tingkat pelayanannya selalu maksimal sehingga memberikan penilaian positif.

METODE PENELITIAN

Dalam topik penelitian yang membahas terkait eksistensi PT POS Indonesia (Persero) di Pematang Siantar ini membutuhkan metode atau cara untuk melakukan sebuah analisa. Metode penelitian merupakan sebuah cara yang dapat digunakan untuk melakukan analisa pada sebuah permasalahan. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Sebagai penunjang utama dalam proses analisa maka dibutuhkan sumber data baik primer maupun sekunder. Sumber data primer meliputi hasil observasi bacaan terkait dengan aktivitas PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar. Sedangkan sumber data sekunder yang digunakan adalah beberapa karya tulis ilmiah yang relevan dengan topik permasalahan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik observasi dengan mengumpulkan beberapa informasi terkait dengan kinerja serta kualitas PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari serangkaian metode penelitian tersebut juga mampu memberikan hasil yang akurat sebagai salah satu *output* analisis dalam permasalahan ini.

HASIL PEMBAHASAN

PT POS Indonesia Persero yang berada di Pematang Siantar telah beroperasi lebih dari 10 tahun lamanya. Keberadaan PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar telah banyak membantu masyarakat dalam pelayanan pengantaran barang maupun uang serta surat dalam waktu yang cukup singkat. Eksistensi yang cukup baik dari penilaian masyarakat ini harus dijaga oleh PT POS Indonesia Persero sendiri dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Sebagai salah satu perusahaan yang sudah ternama di Indonesia, karyawan sebagai agen penting dalam perusahaan harus mendapatkan perhatian lebih. Hubungan yang ditimbulkan dari kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan yang diberikan memang sesuai. Motivasi karyawan untuk melakukan sebuah kinerja harus diimbangi dengan penghargaan yang diberikan oleh karyawan dalam waktu tertentu. Dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk meningkatkan pelayanan juga harus dikondisikan oleh pemilik usaha sendiri. Motivasi yang muncul di PT POS Indonesia Pematang Siantar ini juga menimbulkan kreativitas yang dikeluarkan oleh masyarakat seperti halnya dengan pencapaian prestasi kerja yang maksimal dan mengerahkan seluruh *skill* untuk meningkatkan pelayanan (Sinurat & Sumanti, 2017).

Bentuk motivasi yang dilakukan oleh karyawan PT POS Indonesia Pematang Siantar dalam merealisasikan sebuah pelayanan meliputi dating tepat waktu, perolehan benefit bagi karyawan dengan jumlah ketelitian yang tinggi. Eksistensi dari karyawan Ketika menjalankan tugas dan melakukan kewajibannya selaku pegawai yang secara langsung melayani masyarakat di lapangan. Selain itu, pegawai di PT POS Indonesia juga memberikan fasilitas yang nyaman Ketika masyarakat selaku konsumen mengunjungi PT POS Indonesia Pematang Siantar dengan suasana yang sejuk dan pemberian fasilitas seperti *air conditioner* hingga konsumsi seperti air mineral maupun beberapa permen sebagai suguhan yang diberikan oleh PT POS Indonesia Pematang Siantar. Selain itu, PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar juga memberikan penawaran yang menarik dengan mengadakan undian berhadiah serta beberapa kegiatan yang berhubungan dengan social ketika *event* tertentu (Puspitasari et al., 2019).

Kinerja pegawai yang dimunculkan oleh PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar ini mudah dicapai karena kinerja pegawai dimensi ini mengetahui kebijakan serta kewajiban yang harus diterapkan secara berkelanjutan. PT POS Indonesia Persero di Pematang Siantar juga menyediakan beberapa penawaran seperti layanan Magenpos yang banyak melakukan pekerjaan pada penjemputan barang sesuai dengan kesepakatan. Selain itu layanan Agenpos B2B Jasa Keuangan yang memberikan keunggulan pada aspek pelacakan sirkulasi keangan dan pengiriman uang dalam jumlah yang cukup banyak. PT POS Indonesia Persero pematang Siantar juga menyediakan layanan *call center* untuk memudahkan konsumen melakukan komunikasi dengan pihak POS Indonesia tanpa harus mengunjungi kantor di jam kerja. Untuk menanggapi

kecanggihan teknologi, PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar juga menyediakan pelayanan *online* seperti yang telah tertera di beberapa laman web PT POS Indonesia dengan *link* www.posindonesia.co.id. Ketika masyarakat mengakses link tersebut tentu akan diarahkan pada beberapa layanan produk yang diberikan oleh Kantor Pos seperti Admailpos, Posklatkhusus, Paket Pos, Pos Express hingga Suratpos biasa atau yang dinilai standar (Jusriadi et al., 2019).

Sedangkan dalam pelayanan keuangan, PT POS Indonesia ini bekerjasama dengan jasa penyedia keuangan sehingga terbentuklah layanan Weselpos, Pospay hingga Giropos dan Fund distribution dan Bank Channeling. Selain melakukan pembaruan pada system secara terus menerus, PT POS Indonesia Persero juga melakukan evaluasi perbaikan pada setiap system yang telah berjalan untuk menghindari kesalahan dalam proses pelayanan pada masyarakat. Sehingga dilakukannya evaluasi yang dapat membantu meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Perbaikan yang dilakukan oleh PT POS Indonesia Pematang Siantar tidak hanya dalam lingkup system namun dalam perbaikan kantor yang dilakukan serta perbaikan pelayanan secara tatap muka.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil analisa tersebut dapat diketahui bahwa PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar ini memiliki kualitas pegawai yang baik dilihat dari sikap dan santunnya ketika melayani konsumen. Pegawai di PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar juga memathui protocol Kesehatan ketika pandemic berlangsung. Di dalam PT POS Indonesia Perseri Pematang Siantar juga difasilitasi dengan beberapa barang penunjang seperti mesin *fotocopy*, *air conditioner* dan lemari buku serta rak buku dan buku bacaan. Untuk menghindari penumpukan konsumen, PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar juga memudahkan pelayanan via *online* yang akan membantu mengurangi penumpukan konsumen di kantor. Selain itu, PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar juga menyediakan kursi yang cukup banyak demi kenyamanan konsumen yang berkunjung. System pelayanan *online* yang dilakukan oleh PT POS Indonesia Persero Pematang Siantar juga dilengkapi dengan beberapa alat canggih untuk memudahkan transmisi file dan unggah data.

DAFTAR PUSTAKA

Handayani, Y., Butarbutar, M., Wijaya, A., & Chandra, E. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Pos Indonesia (Persero)

Pematangsiantar Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(2), 72–84. <https://doi.org/10.37403/maker.v5i2.120>

Ismie Mayangsari, P., Saleh Soeaidy, M., & Yudho Prasetyo, W. (n.d.). INOVASI PT. POS INDONESIA DALAM MENJAGA EKSISTENSI DAN DAYA SAING PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100). *Jap*, 1(2), 248–256.

Jusriadi, E., Mariana, M., & Nurlina, N. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Layanan Pos Express Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 48–60. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability>

Puspitasari, A., Jamal, M., & Hasanah, N. (2019). Inovasi Layanan Pt.Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Kasus Kantor Pos Samarinda). *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 647–660. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/04/51 Anisha Puspitasari \(04-25-19-10-25-56\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/04/51-Anisha-Puspitasari-(04-25-19-10-25-56).pdf)

Sinurat, H. P., & Sumanti, R. (2017). Inovasi Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 5(November), 5533–5543. <http://jta.lan.go.id/index.php/jta/article/view/40>