

## Service Quality Analysis of PT. Pos Indonesia (Persero) Sibolga City Branch 22500

### Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Sibolga 22500

Selvira Wardani Tanjung <sup>1)</sup>; Nurbaiti <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: <sup>1</sup> [selvira.wardani15@gmail.com](mailto:selvira.wardani15@gmail.com); <sup>2</sup> [nurbaiti@uinsu.ac.id](mailto:nurbaiti@uinsu.ac.id)

#### How to Cite :

Tanjung, S. W., Nurbaiti. (2022). *Service Quality Analysis of PT. Pos Indonesia (Persero) Sibolga City Branch 22500*. JURNAL EMBA REVIEW, 2(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v2i2>

#### ARTICLE HISTORY

Received [07 September 2022]

Revised [30 September 2022]

Accepted [08 Desember 2022]

#### KEYWORDS

Service; Post; Sibolga

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Sistem pelayanan publik yang bergerak di bidang pelayanan sendiri contohnya adalah PT. Pos Indonesia (Persero). Akan tetapi, sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Persero tersebut pada kondisi lapangan masih ditemukan kekurangan, sehingga banyak dari konsumen yang mengeluhkan terkait pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut disebabkan oleh banyaknya pesaing yang bergerak pada pelayanan jasa kirim yang menawarkan jaminan pengiriman paket, jangkauan yang lebih luas, ketepatan serta kecepatan untuk sampai di kota tujuan dan lain-lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada pengiriman paket persero cabang Kota Sibolga 22500. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat peningkatan target pengiriman setiap tahunnya terhitung dari 2018-2021. Kesimpulannya adalah sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga sudah cukup memberikan pelayanan kepada konsumen yang cukup baik. Kemudian ditinjau dari adanya sarana maupun prasarana yang terdapat di tempat tersebut sudah baik juga. Sarana dan prasarana tersebut masuk dalam indikator bukti fisik. Selanjutnya ditinjau dari indikator daya tanggap memaparkan bahwa para pegawai selalu memberikan berbagai macam informasi yang ada di PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga terhadap konsumen. Sehingga rata-rata konsumen yang datang ke tempat tersebut memberikan respon yang positif terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga.

#### ABSTRACT

The public service system engaged in self-service, for example, is PT. Pos Indonesia (Persero). However, the service system provided by PT. The Persero in the field conditions are still found to be lacking, so that many consumers complain about the services provided. This condition is caused by the many competitors engaged in shipping services that offer guaranteed package delivery, wider coverage, accuracy and speed to arrive at the destination city and others. The purpose of this study was to determine the quality of service in the delivery of Persero packages at the Sibolga City branch of 22500. The results of this study are that there is an increase in the delivery target each year starting from 2018-2021. The conclusion is the service system provided by PT. Pos Indonesia, the Sibolga

*City branch, has provided quite good service to consumers. Then in terms of the facilities and infrastructure in the place, it is also good. These facilities and infrastructure are included in the physical evidence indicators. Furthermore, in terms of responsiveness indicators explained that employees always provide various kinds of information at PT. Pos Indonesia Sibolga City branch to consumers. So that the average consumer who came to the place gave a positive response to the services of PT. Pos Indonesia, Sibolga City branch..*

## PENDAHULUAN

Jenis pelayanan yang terdapat di PT. Pos Indonesia dapat menentukan kepuasan pelanggan yang ada di PT. Pos Indonesia. Prioritas utama dari PT tersebut adalah kepuasan pelanggan, sehingga hal tersebut menjadi visi misi utama dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tingkat persaingan yang dimiliki oleh setiap perusahaan. Kualitas serta daya pesaing yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat ditinjau berdasarkan kepuasan pelanggan yang ditentukan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan tersebut. Dalam beberapa hal, kepuasan pelanggan merupakan alasan utama berkembangnya suatu perusahaan menjadi lebih baik lagi khususnya pada PT. Pos Indonesia. Pemenuhan terhadap kualitas jasa adalah salah satu cara dalam mencapai kepuasan pelanggan (Moenir, 2016).

Setiap perusahaan tentu memiliki cara tersendiri untuk memberikan pelayanan yang sesuai kepada masyarakat. Setiap masyarakat yang menjadi konsumen juga memiliki kriteria tersendiri terkait dengan kepuasan pelanggan. Pengukuran terhadap pelayanan dan tingkat produk adalah indikator yang mempengaruhi pelayanan. Hubungan yang baik dapat diciptakan dari produsen kepada konsumen untuk peningkatan terkait kepuasan konsumen.

Peningkatan kualitas layanan dapat diterapkan juga pada jasa pengiriman paket. Layanan pengiriman paket tersebut, dapat melalui luasnya jangkauan, peningkatan kecepatan waktutempuh, dan respon dari pelayanan. Setiap konsumen berhak memilih jasa pengiriman yang dianggapnya sesuai dengan persepsinya. Rata-rata masyarakat memilih jasa pengiriman yang cepat serta pelayanannya baik (barang tidak hilang di Gudang saat pengiriman).

Ada berbagai contoh jasa pengiriman yang tengah hadir di Indonesia, salah satu contohnya adalah layanan pada PT. Pos Indonesia. Ada berbagai macam bentuk layanan yang diciptakan oleh PT. Pos Indonesia. Ada istilah lain yang dikenal dengan pos express. Pos express tersebut berbeda dengan layanan yang diciptakan oleh PT. Pos Indonesia. Pada pos express menyediakan berbagai macam bentuk layanan, diantaranya adalah mengirimkan berkas (barang, surat, berkas) yang bersifat penting, kejaminan dari pelacakan, aman, serta tepatnya waktu pengiriman dengan memanfaatkan sistem IT, tak lupa pula pada memberikan sistem pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Sistem pelayanan publik yang bergerak di bidang pelayanan sendiri contohnya adalah PT. Pos Indonesia (Persero). Akan tetapi, sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Persero tersebut pada kondisi lapangan masih ditemukan kekurangan, sehingga banyak dari konsumen yang mengeluhkan terkait pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut disebabkan oleh banyaknya pesaing yang bergerak pada pelayanan jasa kirim yang menawarkan jaminan pengiriman paket, jangkauan yang lebih luas, ketepatan serta kecepatan untuk sampai di kota tujuan dan lain-lain.

Aplikasi komputer yang ada di PT. Pos Indonesia merupakan salah satu alat yang dimanfaatkan dalam pelayanan kepada konsumen oleh PT. Pos Indonesia. Aplikasi komputer tersebut dapat bekerja dengan berbagai kantor cabang yang ada di seluruh cabang di Indonesia. Bukan hanya di Indonesia saja, tetapi bisa sampai dengan luar negeri dapat memanfaatkan aplikasi komputer untuk mempermudah dalam proses pelayanan. Lambat laun, jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia ternyata harus diperhatikan dengan baik mengingat sebelumnya PT. Pos Indonesia hanya memperhatikan kepuasan pelanggan saja. Selain itu, koneksi jaringan pada

setiap daerah, divisi, dan cabang harus memperhatikan dengan seksama dan secara betul-betul. Hal ini dikarenakan bahwa dengan adanya jaringan tersebut maka dapat mempermudah konsumen dan sistem pusat untuk mendeteksi dari sejauh mana paket telah dikirimkan dan data-data tersebut dapat dijadikan bukti jika konsumen melakukan penipuan (konsumen mendapatkan barang, akan tetapi mereport kepada PT. Pos Indonesia bahwa belum menerima paket pengiriman barang).

Berdasarkan pemaparan diatas penleiti tertarik menulis judul "Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Sibolga 22500". Tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada pengirimanpaket persero cabang Kota Sibolga 22500. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mempraktik dan mengembangkan ilmuyang telah diajarkan saat di bangku kuliah dan berharap bisa menambah sumber pengetahuan terkait lapangan pekerjaan, khususnya pada analisis kualitas jasa.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan antara satu orang atau lebih atau antara orang dengan perantara seperti komputer untuk menjalankan tujuan utamanya yaitu terkait meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kasmir (2006) memaparkan terkait ciri-ciri pelayanan publik, diantaranya adalah

1. Adanya pegawai baik.
2. Amanah terhadap konsumen.
3. Bisa berkomunikasi.
4. Bisa memberikan pelayanan yang akurat serta tepat.
5. Adanya jaminan dari transaksi yang dilakukan.

### Konsep Jasa

Menurut Kotler (2009) jasa : *"A service is an activity that is being offered by a group to an individual or other group that are essentially intangible and doesn't resulted to an ownership of something"*. Jasa merupakan kegiatan yang diberikan oleh kelompok kepada individu atau kepada kelompok lainnya, yang tidak terlihat dan tidak bisa dimiliki.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah metode analisis deskriptif dengan jenis penulisannya adalah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penulis melakukan pelaksanaan kerja praktek (magang) pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Sibolga yang beralamat di Jl. DR. F.L.Tobing No.40, Kota Beringin, Sibolga Kota, Kota Sibolga, Sumatera Utara 22513. Selama proses magang, penulis ditempatkan dibagian SDM selama kurun waktu 1 bulan yaitu dari tanggal 27 Januari 2022 s/d 27 Februari 2022, jam kerja dimulai dari Pukul 08:00 WIB – 17:30 WIB dan Jam istirahat dimulai dari Pukul 12:00 WIB – 13:30 WIB. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Magang merupakan suatu yang terdapat di UINSU (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara) yang harus dilakukan oleh mahasiswa-mahasiswi. Tujuan dari kegiatan magang adalah terkait pengembangan terhadap keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa. Selain itu, dengan adanya kegiatan magang ini bermanfaat dalam untuk mempraktik dan mengembangkan ilmuyang telah

diajarkan saat di bangku kuliah dan berharap bisa menambah sumber pengetahuan terkait lapangan pekerjaan, khususnya pada analisis kualitas jasa. Penulis melaksanakan kegiatan magang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Sibolga 22500 yang berlokasi di Jl. DR. F.L.Tobing No.40, Kota Beringin, Sibolga Kota, Kota Sibolga, Sumatera Utara 22513, yang dimulai dari hari Senin s/d Sabtu dengan jam operasional mulai dari pukul 08:00 s/d 17:30WIB dan Sabtu dari pukul 08:00 WIB s/d 12:30 WIB. Kegiatan magang ini berlangsung selama 1 bulan mulai dari tanggal 27 Januari 2022 s/d 27 Februari 2022. Selama melaksanakan kegiatan magang penulis dituntut untuk mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Pada hari pertama memulai melaksanakan magang penulis melakukan perkenalan dengan Pimpinan Cabang, dan seluruh staf dan karyawan yang berada di Kantor Pos Cabang Kota Sibolga. Pada saat pelaksanaan magang penulis diminta untuk memakai pakaian yang sopan serta mematuhi protokol kesehatan dengan mencuci tangan sebelum masuk, menjaga jarak, dan memakai masker.

Berikut adalah Tabel 1 terkait Jumlah Produksi PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sibolga Periode 2018-2021.

Tabel 1. PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sibolga Periode 2018-2021

No.	Tahun	Target	Ter Realisasi
1	2018	45.765	45.765
2	2019	38.987	38.987
3	2020	50.041	50.041
4	2021	42.408	42.408

Sumber data: PT. Pos Indonesia Cabang Kota Sibolga

Berdasarkan tabel diatas, jumlah produksi yang terrealisasi pada tahun 2018-2021 mengalami kenaikan dan penurunan. Dilihat dari tahun 2018 jumlah produksi yang terrealisasi sebesar 45.765, dan mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 6.778. Hal ini disebabkan karena adanya pengurangan kiriman dari mitra. Seperti KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama. Adapun alasannya karena sudah tidak mengirimkan berkas fisik untuk pelaporan pajak. Kemudian pada tahun 2020 jumlah produksi yang terrealisasi meningkat secara signifikan yaitu sebesar 50.041. Hal ini disebabkan pada tahun 2020 terjadi pandemi yang mengakibatkan banyak orang melakukan belanja online. Dan menggunakan jasa pengantar online sehingga jumlah pengiriman pada saat pandemi ini meningkat. Tidak hanya itu, alasan meningkatnya jumlah produksi pada tahun 2020 yaitu kontribusi pos dan logistik di tengah covid 19 memiliki peran yang cukup penting dalam mendistribusikan alat kesehatan keseluruh wilayah di Indonesia. Di tahun 2021 terjadi penurunan jumlah produksi yang terrealisasi sebesar 7.633. alasannya, karena ada beberapa mitra yang menolak pengiriman berkas fisik secara langsung, melainkan lebih memilih pengiriman melalui email.

Banyaknya jumlah produksi yang terrealisasikan tidak terlepas dari tingkat kepuasan konsumen/pelanggan yang telah di wawancarai oleh penulis. Dari hasil wawancara tersebut, maka dapat di simpulkan terdapat kepuasan konsumen/pelanggan pada pelayana jasa PT Pos Cabang Kota Sibolga. Hal ini di sebabkan karena kualitas pelayanan kantor Pos Cabang Sibolga sesuai dengan harapan masyarakat dalam melakukan pengiriman paket Pos.

Sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga sudah cukup memberikan pelayanan kepada konsumen yang cukup baik. Kemudian ditinjau dari adanya sarana maupun prasarana yang terdapat di tempat tersebut sudah baik juga. Sarana dan prasarana tersebut masuk dalam indikator bukti fisik. Selanjutnya ditinjau dari indikator daya tanggap memaparkan bahwa para pegawai selalu memberikan berbagai macam informasi yang ada di PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga terhadap konsumen. Sehingga rata-rata konsumen yang datang

ke tempat tersebut memberikan respon yang positif terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga. Kemudian kejaminan keamanan barang agar sampai ke alamat tujuan juga sudah berjalan dengan amat baik. Sistem kerugian akan diganti oleh PT tersebut jika barang yang dikirimkan tidak sampai di tempat tujuan. Sistem penyampaian informasi dan komunikasi terhadap konsumen juga sudah dianggap baik, hal tersebut diperkuat dengan wawancara yang dilakukan terhadap konsumen yang memaparkan bahwa para pegawai sudah baik dalam berkomunikasi terhadap konsumen.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa terdapat indikator dari variabel tersebut, diantaranya adalah (1) kepedulian atau *empathy* dari Pt. Pos Indonesia Cabang Kota Sibolga, (2) kemampuan pegawai menciptakan keyakinan pelanggan, (3) Ketanggapan pemberian pelayanan, (4) kehandalan dalam pemberian pelayanan, dan (5) penampilan fasilitas dan peralatan pelayanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga sudah cukup memberikan pelayanan kepada konsumen yang cukup baik. Kemudian ditinjau dari adanya sarana maupun prasarana yang terdapat di tempat tersebut sudah baik juga. Sarana dan prasarana tersebut masuk dalam indikator bukti fisik. Selanjutnya ditinjau dari indikator daya tanggap memaparkan bahwa para pegawai selalu memberikan berbagai macam informasi yang ada di PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga terhadap konsumen. Sehingga rata-rata konsumen yang datang ke tempat tersebut memberikan respon yang positif terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Kota Sibolga. Kemudian kejaminan keamanan barang agar sampai ke alamat tujuan juga sudah berjalan dengan amat baik. Sistem kerugian akan diganti oleh PT tersebut jika barang yang dikirimkan tidak sampai di tempat tujuan. Sistem penyampaian informasi dan komunikasi terhadap konsumen juga sudah dianggap baik, hal tersebut diperkuat dengan wawancara yang dilakukan terhadap konsumen yang memaparkan bahwa para pegawai sudah baik dalam berkomunikasi terhadap konsumen.

### Saran

Pada pemaparan jurnal ini, penulis ingin menyampaikan saran khususnya kepada kurir untuk memperhatikan tenggat atau deadline dari pengiriman barang (barang sampai kepada konsumen). Hal tersebut dilakukan agar kepuasan pelanggan terhadap perusahaan ini tetap terjaga. Jika paket mengalami kendala pengiriman, maka sebaiknya kurir mengkonfirmasi dulu kepada konsumen bahwa terdapat kendala pengiriman dengan memaparkan alasan yang logis juga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Putri. Manajer SDM, UPL, Audit. Wawancara di Kantor Pos Sibolga.  
Cagar Budaya Dinas Kebudayaan & Pariwisata Provinsi Sumatera Utara, Kantor Pos Sibolga, dalam Website <https://cagarbudaya.sumutprov.go.id/article/cagar/kantor-pos-sibolga-6132dfb4eb157>.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Pelanggan PT. Pos inonesia. Wawancara di Kantor Pos Sibolga.
- Pos Indonesia, Tentang Kami, dalam Website <https://www.posindonesia.co.id/>
- Priansa, D. J. (2017).ManajemenPelayananPrima (Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur). Bandung : Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.