

## Penerapan i-pos dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di PT Pos Indonesia Wilayah Surakarta

Salma Nur Sabila\*, Anton Subarno, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta,  
Indonesia Email: [sabilbillsallma26@gmail.com](mailto:sabilbillsallma26@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana penerapan I-POS di PT. Pos Surakarta dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. (2) Hambatan-hambatan apa saja yang ada dalam penerapan I-POS untuk meningkatkan pelayanan pelanggan PT. Pos Surakarta. (3) Upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh PT. Pos Surakarta dalam mengatasi hambatan-hambatan implementasi I-POS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data diperoleh dari informan, tempat dan peristiwa, dokumen, dan arsip. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian: (1) PT. Pos Surakarta telah menerapkan *I-POS* untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, mulai dari pengumpulan, pengolahan, pengangkutan, pengiriman, dan pelaporan, dengan pelaksanaan yang akurat dan tepat waktu. (2) Hambatan yang dihadapi adalah jaringan yang tidak stabil, eror dan kelambatan, dan sistem *I-Pos* yang tidak valid. (3) Solusi untuk mengatasi hambatan dilakukan dengan menghubungi bagian IT untuk melakukan perbaikan, mengembangkan dan memperbaharui sistem *I-Pos*, dan meninjau ulang sistem informasi manajemen *I-Pos*

Kata Kunci : metode kualitatif; sistem informasi manajemen; sistem *i-pos*

### Abstract

*This study aimed to determine: (1) How is I-POS application at PT. Pos Surakarta in improving customer service. (2) What obstacles exist in implementing I-POS to improve PT customer service? Pos Surakarta. (3) What efforts need to be made by PT. Pos Surakarta in overcoming obstacles to the implementation of I-POS. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data sources are obtained from informants, places and events, documents, and archives. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. Validity test using source triangulation and method triangulation. The data analysis technique uses an interactive analysis model. The results of the study: (1) PT. Pos Surakarta has implemented I-POS to improve customer service, starting from collecting, processing, transportation, delivery, and reporting, with accurate and timely implementation. (2) The obstacles were an unstable network, errors and slowness, and an invalid I-Pos system. (3) Solutions to overcome obstacles are done by contacting the IT department to make repairs, developing and updating the I-Pos system, and reviewing the management information system of I-Pos.*

*Keywords: i-pos system; management information system; qualitative method*

Received Oct 01, 2022; Revised Oct 18, 2023; Accepted Dec 07, 2023; Published Online November 02, 2023.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i6.65910>

---

\*Corresponding author

## Pendahuluan

Dalam menyeimbangkan kemajuan teknologi pada tahun 2020 ini, salah satu perusahaan jasa di Indonesia yaitu PT Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak pada bidang jasa pengiriman surat dan paket baik dalam negeri maupun internasional memiliki serta menerapkan sistem I-POS (*Integrated Postal Operations System*) dalam keberjalanan kegiatan perusahaannya. I-POS merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan PT Pos Indonesia untuk sistem layanan pengiriman paket dan surat. Pelayanan sistem I-POS ini digunakan dalam berbagai aspek di perusahaan salah satunya untuk kegiatan pelayanan konsumen. Menurut perkembangannya, PT Pos Indonesia merupakan lembaga pengangkutan pertama yang mampu menjangkau hampir 24.000 titik lokasi terpencil yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia (Wahyuningsih, 2013). Salah satu kota bersejarah yang tidak luput dari perkembangan Pos Indonesia adalah kota Surakarta, yang mana Pos Indonesia ini juga menjadi bagian dari pertumbuhan kota secara berkala dan dinamis.

Kantor Pos Surakarta telah mengalami berbagai perubahan dan perkembangannya dalam berbagai bidang aspek yakni salah satunya dalam bidang IT (Informasi Teknologi) dimana saat ini perusahaan sudah mulai menerapkan sistem informasi I-POS untuk menunjang kegiatan perusahaan. I-POS ini merupakan terobosan teknologi informasi modern berbasis aplikasi yang digunakan salah satunya untuk layanan konsumen. Pada Kantor Pos Surakarta ini terdapat berbagai macam layanan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen diantaranya seperti layanan Cargo, Ritel, layanan pos kilat khusus, pos express, serta layanan pembayaran-pembayaran tagihan seperti tagihan telepon, tagihan listrik, kredit, asuransi, dll. Dimana layanan-layanan yang ditawarkan tersebut bersamaan menggunakan sistem aplikasi yaitu I-POS.

I-POS atau (*Integrated Postal Operations System*) merupakan aplikasi berbasis *web* yang digunakan untuk proses transaksi pengiriman surat dan barang layanan. Aplikasi ini terintegrasi langsung secara terpusat oleh *database server* yang berada Bandung dan seluruh kantor pos cabang di Indonesia (Suyono dkk., 2016). Suyono dkk. (2016) bahwa penggunaan database server terpusat ini guna untuk memberikan informasi yang cepat, akurat, relevan, supaya informasi yang disajikan tidak basi.

Pada perjalanannya, I-POS ini digunakan dalam berbagai aspek kebutuhan perusahaan. Dalam hal ini, Kantor Pos menerapkan sistem tersebut untuk menunjang pelayanan terhadap konsumen. Menurut Handoko (2017) Pelayanan merupakan suatu produk yang tidak nyata (*intangable*) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (*producer*) dan penerima jasa (*customer*) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan makna lain pelayanan merupakan kegiatan timbal balik untuk memenuhi kebutuhan orang lain dalam rangka untuk memberikan kepuasan seseorang sebagai tujuan pemenuhan kebutuhannya.

Aspek-aspek yang menjadi tolak ukur keberhasilan layanan konsumen diantaranya kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir (2006) bahwa setiap perusahaan bagaimanapun caranya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan pada tiap layanannya.

Kualitas layanan dalam perusahaan bidang jasa merupakan bagian aspek penting yang harus diperhatikan. Menurut Manopo (2013) menyatakan bahwa tersampainya pelayanan dengan kualitas yang prima akan menciptakan nilai tinggi, yang dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan bagi pelanggan. Karena mendapatkan layanan yang baik merupakan hak setiap pelanggan, ketika yang didapat adalah kepuasan dan layanan yang baik maka pelanggan biasanya akan membagikan pengalamannya kepada orang lain, dan itu akan menjadikan nilai tambah bagi perusahaan dalam upaya menaikkan citra perusahaan, dan begitu juga sebaliknya.

Dalam keberjalannya, I-POS ini tidak serta merta selalu baik baik saja, seringkali terjadi permasalahan hambatan-hambatan yang menyebabkan aplikasi ini tidak berjalan dengan baik sesuai fungsinya akibatnya banyak kegiatan kerja yang terhambat karena permasalahan pada I-POS. Terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan I-POS, diantaranya persoalan dalam lingkup sistem aplikasi itu sendiri yang mana seringkali mendadak *error* ketika sedang digunakan sehingga harus menunggu beberapa menit untuk memulihkan aplikasi agar siap digunakan kembali, selain itu juga sistem ini sering lemot atau loading yang cukup lama ketika sudah mulai banyak data yang diinput dalam aplikasi itu membuat aplikasi itu *overload* sehingga menjadi loading yang cukup lama dan berakhir semua barang paket yang harusnya bisa dikirim tepat waktu menjadi terhambat. Selain itu juga, belum memadainya tenaga manusia yang siap sedia di lokasi ketika sistem sedang gangguan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membetulkan kembali sistem aplikasi agar siap pakai. Dengan berbagai keluhan dan masalah yang terjadi dilapangan seringkali konsumen merasa pelayanan

di Kantor Pos Surakarta ini belum cukup baik dan memuaskan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT. POS Indonesia wilayah Surakarta yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.8, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon, 57133, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus.

Teknik yang digunakan untuk dalam menentukan sampel penelitian pada penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*. Pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan *purposive sampling* dengan menentukan satu informan utama berdasarkan tujuan. Untuk melengkapi data untuk kepentingan triangulasi informasi, peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu dengan mencari informan pertama dilanjutkan dengan diikuti informan selanjutnya yang mengerti mengenai permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data (Moleong, 2002). analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dengan tahapan analisis data meliputi pengumpulan data (*data collection*) reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion*) (Sugiyono, 2014).

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini menghasilkan beberapa hal tentang Penerapan I-POS di PT. Pos Surakarta. untuk mempermudah suatu proses pengkajian permasalahan, peneliti melakukan pemilihan data yang valid untuk memecahkan permasalahan penelitian.

#### 1. Penerapan I-POS di PT. Pos Surakarta Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan

I-POS merupakan sistem informasi manajemen yang terintegrasi langsung dengan pusat PT Pos Indonesia yang berlokasi di Bandung dimana tahapan penerapan dimulai dari *collecting, processing, transporting, delivery, dan reporting*. Pada PT Pos wilayah Surakarta ini, sistem informasi I-POS ini dikelola langsung oleh divisi IT yang menangani segala sistem informasi yang diterapkan di kantor pos Surakarta.

Tahapan pertama yaitu dilakukan oleh divisi pelayanan yang merupakan tahapan awal dalam penerapan alur kerja I-POS pada Kantor Pos Surakarta yaitu *collecting* atau input data pelanggan pada form I-POS loket yaitu dengan mengisi volume atau berat paket, data pengirim dan penerima sesuai dengan alamat yang tertera pada paket sampai dengan muncul nominal tagihan paket dan nomor resi. Adapun yang mengontrol dan melaksanakan proses I-POS ini secara langsung ialah bagian IT yang dimiliki oleh PT Pos Surakarta sementara tahapannya dilaksanakan per divisi.

Tahapan berikutnya dilaksanakan oleh divisi proses dan transportasi, Divisi proses dan transportasi merupakan divisi yang melakukan kegiatan pemrosesan pada kiriman surat dan paket baik dalam negeri maupun luar negeri. Pada divisi ini alur kerja meliputi tahap *processing* dan *transporting*, dimana kegiatan diawali dengan scan ulang barcode, lalu penyortiran sampai dengan pengangkutan (*Transporting*). Kegiatan pengolahan (*Processing*) secara garis besar merupakan tahapan alur proses kiriman paket setelah diterima dari loket yang kemudian di scan ulang untuk label barcodenya lalu disortir berdasarkan daerah serta didistribusikan ke bagian transportasi. Sedangkan *Transporting* merupakan tahap dari aktivitas operasi dalam jasa pos terdiri dari aktivitas pengiriman produk paket pos ke alamat kota tujuan. Kegiatan *Transporting* adalah rangkaian kegiatan mengirim atau mengangkut barang dari PT. Pos Indonesia dengan menggunakan salah satu moda transportasi yang tersedia pada layanan pos yang meliputi moda transportasi darat, laut, maupun udara.

Selanjutnya divisi antaran, divisi ini merupakan divisi terakhir dalam alur kinerja kantor pos secara keseluruhan meliputi *Delivery & Reporting*. Divisi antaran menerima *incoming* atau terusan dari divisi bagian Proses dan Transportasi. Penerapan I-POS pada divisi ini meliputi *delivery* (pengiriman) dan *reporting* (pelaporan) dimana pada tahap ini yaitu menerima paket yang sudah selesai terproses dari divisi bagian Proses dan Transportasi untuk kemudian dikirim ke lokasi tujuan.

Divisi penjualan juga menerapkan sistem informasi I-POS dalam keberjalanan proses kinerja yang mana bertujuan untuk sarana pemasaran dalam meningkatkan layanan pelanggan non ritel atau korporat. Untuk divisi penjualan, dimulai dari *collecting* menggunakan menu I-POS korporat atau terpadu logistik, dilanjutkan dengan *processing* dan penyerahan kepada bagian puri kiriman atau

mandor kiriman, dan terakhir reporting untuk memberikan laporan kiriman kepada mitra.

## **2. Hambatan Pada Penerapan I-POS Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Di PT. Pos Surakarta**

Pada penerapan sistem I-POS terdapat kendala ataupun hambatan dalam kaitannya meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan di PT. Pos Surakarta yakni pada sistem jaringan yang beberapa kali gangguan, error, dan loading yang cukup lama ketika sedang digunakan dan banyaknya data yang diinput di hari itu pada sistem I-POS tersebut sehingga mengakibatkan terhambatnya proses alur kerja pada kantor pos Surakarta.

Selain itu, ditemukan hambatan lainnya seperti sistem yang masih akan terbuka dan tidak bisa terproses ketika belum terupdate laporan statusnya pada layanan COD (*cash on delivery*), dan layanan retur atau kiriman gagal antar serta sistem pelacakan yang kurang *update* pada saat melacak kiriman. Hal ini dikarenakan kurir tidak mampu menyelesaikan target yang dibebankan dengan baik.

## **3. Upaya yang dilakukan PT. Pos Surakarta dalam mengatasi kendala terhadap penerapan I-POS**

Upaya untuk mengatasi permasalahan jaringan sistem I-POS yaitu dengan mendatangkan langsung bagian divisi IT yang mana memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap keberjalanan operasional sistem IPOS, perlu waktu kurang lebih 1 jam untuk membenahi kembali sistem yang eror, terlebih ketika gangguan dari pusat maka diperlukan waktu lebih untuk menunggu diperbaiki kembali.

Selain itu, upaya lainnya yang dilakukan PT. Pos Surakarta yakni dengan melakukan perbaikan sistem rutin secara berkala dalam rangka menyeimbangkan kemajuan teknologi saat ini dan melakukan sosialisasi sebelumnya untuk menyampaikan pemahaman terkait perbaikan sistem informasi I-POS.

## **Pembahasan**

### **1. Penerapan I-POS di PT. Pos Surakarta Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan**

Pelaksanaan penerapan I-POS di PT. Pos Surakarta dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan diterapkan pada sejumlah tahapan per divisi PT Pos Surakarta dimana tahapan-tahapan ini terintegrasi langsung dengan database server pusat yang berlokasi di Bandung. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ginting (2015) bahwa sistem informasi yang saling terintegrasi memudahkan kegiatan dari tiap unit saling berkaitan dengan tujuan untuk saling menghubungkan data informasi dari masing-masing sub sistem tersebut. Tahapan alur sistem I-POS antara lain (CPTDR) atau *collecting, processing, transporting, delivery, dan reporting*.

Penerapan I-POS yang telah dijalankan oleh PT Pos Surakarta jika dikaitkan dengan teori kualitas suatu informasi yang mana sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Latifah dan Triyono (2013) yang mengutip simpulan Jogiyanto dapat dilihat dalam tiga hal diantaranya akurat (*accurate*), tepat waktunya (*timely basis*), dan relevan (*relevance*). Ketiga aspek tersebut sangat berpengaruh dalam penyebaran informasi dimana keakuratan data akan menjadi nilai dalam diterimanya informasi bagi orang lain, dan dalam memberikan informasi juga harus memperhatikan dari segi waktu, karena suatu informasi itu memiliki waktu temponya tersendiri, sehingga diharapkan dengan diterapkannya sistem informasi pada PT Pos Surakarta, pelayanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.

Dari penjabaran hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan penerapan I-POS merupakan satu kesatuan tahapan yang dilaksanakan sesuai prosedur dan standar yang berlaku. Hal ini apabila dikaitkan dengan teori sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Dakhi (2016) maka pelaksanaan penerapan I-POS pada PT Pos Surakarta merupakan satu kesatuan manajemen yang dilaksanakan berdasarkan prosedur agar dapat mencapai tujuan organisasi yaitu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan analisis sebagai berikut :

#### **a. Merencanakan (*planning*)**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan, diketahui bahwa sistem I-POS yang dilaksanakan oleh PT Pos Surakarta dalam tahapan perencanaan menjalankan I-POS sesuai dengan petunjuk dan arahan sistem yang telah diberlakukan sebelumnya. Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Daft (2010) bahwa dalam tahapan perencanaan ini, PT Pos Surakarta berarti mengidentifikasi berbagai tujuan untuk kinerja organisasi dimasa mendatang serta memutuskan tugas dan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya.

Artinya bahwa perencanaan merupakan tindakan yang dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan, perencanaan untuk pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan harus dilakukan, bagaimana harus dilakukan, dan oleh siapa yang harus melakukan. Dengan adanya sistem informasi, maka semua kegiatan operasional dalam suatu perusahaan agar terasa lebih mudah karena sistem informasi ini menaungi segala kegiatan operasional

organisasi secara keseluruhan sehingga data informasi penting milik perusahaan akan tersusun dengan rapi dan baik pada pendataan sistem informasi perusahaan tersebut dan perencanaan dapat tersusun dengan sistematis.

b. Mengorganisir (*organizing*).

Tujuan organisasi dalam hal ini ialah tujuan yang dikehendaki oleh PT Pos Surakarta yakni ditujukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Hal ini selaras dengan pernyataan Batlajery (2016) bahwa fungsi dari pengorganisasian ini sendiri merupakan bagaimana menangani perencanaan strategi yang telah dirumuskan sebelumnya didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam sistem tersebut dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Saat ini terdapat aplikasi Integrated Postal Operations System (IPOS) yang berfungsi untuk mengorganisir semua aktivitas kinerja pada layanan pos. Aplikasi ini dapat meningkatkan kinerja layanan pos terhadap pelanggan secara tepat dan terorganisir sesuai dengan perencanaan penerapan terhadap sistem informasi aplikasi tersebut.

c. Memimpin (*actuating*)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemui peneliti di lapangan pelaksanaan sistem manajemen pada tahapan *actuating* dalam menerapkan I-POS pada PT Pos Surakarta dipimpin dan dikendalikan oleh masing-masing manajer yang membawahi tiap divisi dengan masing-masing di bawah pengawasan kepala kantor, yang mana sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Dakhi (2016) bahwa *actuating* ini dilaksanakan oleh para manajer untuk berupaya menggerakkan para sumber daya manusia sesuai dengan tujuan organisasi dalam hal ini staff PT Pos Surakarta untuk menjalankan I-POS sesuai dengan standar prosedur yang diberlakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Penggerakan merupakan aktualisasi dari perencanaan dan pengorganisasian secara konkrit. Perencanaan dan pengorganisasian tidak akan mencapai tujuan yang ditetapkan tanpa adanya aktualisasi dalam bentuk kegiatan. Pada dasarnya penggerakan sangat erat kaitannya dengan unsur manusia yang ada dalam organisasi. Kegiatan organisasi akan sangat ditentukan oleh sejauh mana unsur manusia dapat mendayagunakan seluruh unsur-unsur lainnya (non manusiawi) serta mampu melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi itu sendiri.

d. Mengendalikan (*controlling*)

Dalam praktiknya, pelaksanaan penerapan I-POS pada Kantor Pos Surakarta dalam tahap manajemen fungsi pengawasan dilaksanakan oleh manajer yang berwenang dengan tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan dapat diterapkan ataupun diberlakukan. Tiap-tiap divisi melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan pengendalian dan pengawasan dari setiap manajer untuk memantau pelaksanaan pekerjaan agar berjalan sesuai dengan tupoksinyamasing-masing. Adapun hal ini senada sesuai dengan pendapat Maharani dan Rosilawati (2018) yang menyatakan bahwa pengawasan adalah juga pengendalian (*controlling*), walaupun terdapat perbedaan, pengawasan tidak diikuti dengan tindak lanjut, sementara pengendalian disertai dengan tindak lanjut. Adapun pada PT Pos Surakarta, pengawasan dilaksanakan dalam bentuk *concurrent control* artinya ada kegiatan pengawasan yang dilakukan setiap hari secara langsung oleh manajer divisi untuk mengawasi kinerja staf dalam melaksanakan penerapan I-POS yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Penerapan I-Pos ini juga diterapkan sebagai strategi dalam menghadapi pesaing-pesaing baru dalam dunia usaha yang sejenis. Selain itu semakin pesatnya perkembangan teknologi dan informasi juga menjadi tantangan untuk PT Pos Surakarta dimana peran pos dalam memberikan kecepatan dan kemudahan layanan menjadi semakin sempit, hal ini dikarenakan kegiatan pengiriman surat menyurat kini telah bergeser menjadi pengiriman informasi dan komunikasi melalui teknologi internet seperti email serta sms, sedangkan pengiriman wesel kini juga sudah mulai berkembang menjadi transfer konvensional melalui berbagai bank. Hal ini juga tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayangs dkk. (2012) melihat banyaknya tantangan dan persaingan perusahaan jasa lainnya menjadikan PT Pos Indonesia (Persero) harus senantiasa terus melakukan inovasi dan transformasi baik dalam segi produk maupun jasa dengan memperluas bidang usahanya seperti adanya *Pos Ekspres*, weselpos instan, *Ekspres Mail Service*, wesel pos prima, dan nomor antrian elektronik yang mana produk-produk tersebutlah yang kini menjadi produk andalan dari PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan banyaknya pesaing sejenis menjadi tugas penting bagi PT pos Surakarta agar tetap berusaha meningkatkan kualitas layanan karena kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dilakukan perusahaan terhadap pelanggan agar tetap loyal menggunakan produk dan jasa layanan perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Pelayanan itu sendiri akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila adanya kesadaran dari pegawai dalam memberikan

pelayanan serta memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

## **2. Hambatan Pada Penerapan I-POS Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Di PT. Pos Surakarta**

Dalam keberjalanannya PT POS Indonesia Wilayah Surakarta telah berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelanggan, namun dalam realisasinya pelayanan jasa dan paket berdasarkan hasil penelitian masih seringkali terjadi hambatan. Hal ini dikarenakan munculnya perusahaan pesaing yang memberikan pelayanan jasa dan paket yang sejenis dan Teknologi Informasi (TI) yang sangat cepat membuat masyarakat/konsumen memilih yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Hasil penelitian yang ditemui di lapangan bahwa sistem informasi I-POS seringkali gangguan dan error pada saat digunakan. Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Kaleb dkk. (2019) bahwa gangguan jaringan internet merupakan permasalahan umum dalam penerapan sistem informasi yang menggunakan layanan internet. Gangguan internet datang dari provider atau penyedia internet yang dipakai, sehingga masalah tersebut tentu di luar kendali dan menjadi salah satu tanggung jawab manajemen untuk menyelesaikannya. Selain itu sistem aplikasi yang sering error membuat kinerja pengguna menjadi terhambat bahkan tertunda. Adapun upaya alternatif yang dilakukan oleh pengguna I- POS ketika mendapati kendala tersebut misalnya, ketika aplikasi tidak dapat diakses, maka pengguna akan menginput manual data pelanggan dimana hal ini menjadi tidak efisien dan lebih memakan waktu.

Selain itu, sesuai dengan hasil penelitian yang ditemukan, sistem I-POS yang kurang valid dan akurat dalam beberapa hal. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Sebayang dan Tarigan (2009) yang mengutip dalam Moberg et al., bahwa kualitas informasi dapat ditinjau dari aspek kecepatan informasi, akurasi informasi, kredibilitas informasi dan kelengkapan informasi yang disampaikan dalam bentuk data. Apabila informasi yang diberikan dalam system I-POS tidak akurat, maka hal ini akan menimbulkan mis- informasi dan manajemen yang tidak terorganisir dengan baik. Dalam hal ini sistem informasi I-POS sudah cukup terorganisir dengan baik hanya saja masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan sistem agar pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan lebih efektif.

## **3. Upaya yang dilakukan PT. Pos Indonesia Wilayah Surakarta dalam mengatasi kendala terhadap penerapan I-POS**

Fianty (2017) mengemukakan bahwa implementasi IT dalam suatu organisasi maupun perusahaan menambah manfaat seperti pengurangan waktu dalam penyampaian layanan, meningkatkan kualitas operasional dan kemudahan penggunaan serta minimnya biaya perawatan rutin perbaikan sistem sehingga membantu perusahaan dalam menjalankan visi dan misi perusahaan sehingga hal ini menjadi batu loncatan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dalam hal ini upaya tersebut sudah diterapkan pada PT Pos Surakarta yang mana sudah tersedianya divisi khusus yang memang berfokus dalam menangani serta mengelola untuk mengembangkan segala sistem informasi yang digunakan pada PT Pos Surakarta salah satunya yaitu I-POS yang digunakan untuk peningkatan terhadap layanan pelanggan.

PT Pos Surakarta menangani hambatan mengenai sistem I-POS yang kurang valid yakni dengan upaya pengembangan sistem dan penambahan fitur aplikasi supaya sistem yang digunakan merupakan sistem pembaruan yang lebih terkini dan *up to date* seiring dengan perkembangan teknologi.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti di lapangan serta analisis yang sudah dilakukan, dapat ditarik sebuah simpulan terhadap permasalahan penelitian yang ditemukan. Adapun simpulan yang peneliti rangkum adalah penerapan I-POS di PT. Pos Surakarta juga dapat dikatakan telah akurat, tepat waktu dan relevan dalam penyebaran informasi. Disamping itu I-POS menjadi salah satu cara bagi PT. Pos Indonesia untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang memiliki bidang usaha sejenis serta bentuk dari menyesuaikan perkembangan zaman, dimana layanan- layanan yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia banyak mengalami penyesuaian dengan kondisi masyarakat saat ini. Untuk memenuhi pelayan kepada seluruh masyarakat di Indonesia maka PT. Pos Indonesia melebarkan jangkauan layanannya hingga ke daerah-daerah terpencil serta memberikan harga yang terjangkau. Dalam menerapkan I-POS, PT. Pos Surakarta membagi tahapan kepada setiap divisi yang ada. Tahapan pertama adalah *collecting* yang diterapkan pada divisi pelayanan, pada tahap ini perusahaan menghimpun data pelanggan melalui form I-POS loket dengan mengisi volume paket, data pengirim dan penerima sesuai dengan alamat yang tertera pada paket sampai dengan muncul nominal tagihan paket dan nomor resi yang mana dalam kontrol dan pengawasan bagian IT perusahaan. Tahapan berikutnya adalah *processing* dan *transporting* yang dilaksanakan oleh divisi Proses dan Transportasi, pada tahap ini dilakukannya

pemrosesan barang yang akan dikirim dengan melakukan penyortiran hingga pengangkutan barang ke lokasi tujuan. Tahapan yang terakhir dari sistem I-POS adalah *delivery* dan *reporting* yang dilaksanakan oleh divisi antaran, pada tahapan ini divisi Antaran akan menerima terusan dari divisi Proses dan Transportasi kemudian mendistribusikan barang ke lokasi tujuan. Kemudian divisi penjualan melakukan *collecting* menggunakan menu I-POS korporat atau terpadu logistik, dilanjutkan dengan *processing* dan penyerahan kepada bagian puri kiriman atau mandor kiriman, dan terakhir *reporting* untuk memberikan laporan kiriman kepada mitra. Sistem yang berjalan di PT. Pos Surakarta merupakan satu kesatuan manajemen dengan pelaksanaan berdasarkan prosedur yang ada.

## Daftar Pustaka

- Batlajery, S. (2016). Penerapan fungsi-fungsi manajemen pada aparaturnya pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 7(2), 135-155.
- Daft, R. L. (2010). *Era baru manajemen*. Salemba Empat.
- Dakhi, Y. (2016). Implementasi POAC terhadap kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. *Jurnal Warta*, 50.
- Fianty, M. I. (2017). Meningkatkan kualitas pelayanan teknologi informasi menggunakan metode DMAIC pada divisi IT helpdesk PT XYZ. *Jurnal Sains dan Teknologi (Kalbiscientia)*, 4(1), 96-102.
- Ginting, J. V. (2015). Peranan sistem informasi dalam organisasi. *Jurnal Ilmiah Integritas*, 1(2).
- Handoko, B. (2017). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di titipan kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 1-13.
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P. K., & Taroreh, R. N. (2019). Penerapan sistem informasi manajemen dan pengawasannya di kantor pelayanan pajak pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 781-790.
- Latifah, U., & Triyono, R. A. (2013). Rancang bangun sistem informasi manajemen pendonoran darah pada Udd PMI Kabupaten Pacitan (versi elektronik). *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 5(3), 36-44.
- Maharani, D., & Rosilawati. (2018). Pengaruh pengawasan dan pengendalian terhadap peningkatan motivasi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Serang Kota Serang. *E-Co Buss*, 1(44), 51-58.
- Manopo, F. (2013). Kualitas pelayanan, dan servicescape pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada hotel Grand Puri Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 1(4), 1341-1348.
- Moenir. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif* (edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Sebayang, F., & Tarigan, Z. J. H. (2009). Ketersediaan sistem informasi terintegrasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 13(2), 325-336.
- Sugiyono. (2014). *Memahami penelitian kualitatif*. CV. Alfabeta.
- Suyono, A. A., Indianiati, U. N., Rizky, E. M., Hamidah, S., & Jannah, E. N. (2016). Analisis aplikasi integrated postal operations system (IPOS) pada PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Jombang menggunakan metode pieces. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22-33.
- Wahyuningsih, S. (2013). Shipment service development of PT. Pos Indonesia for society needs in Bandung. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 3(1), 19-48.