

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin maju ini, sector jasa menempati kedudukan yang sangat penting. Salah satu sektor jasa yang memberikan sumbangan potensial adalah sektor logistik. Yang dibutuhkan saat ini adalah layanan bisnis kurir ataupun alat informasi yang berupa surat. Di dalam surat tidak sembarangan dalam menyusun maupun penanganannya, maka dikatakan bahwa dalam pengurusan surat terdapat prosedur administrasi surat menyurat terutama pada jasa pos surat korporat.

Adapun administrasi pelaksanaan jasa surat korporat adalah suatu fungsi tata penyelenggaraan kantor terutama dalam hal jasa surat pelanggan korporat secara kredit terhadap komunikasi informasi dan pelayanan pos dari suatu perusahaan. Administrasi jasa surat korporat dilakukan oleh petugas yang bersangkutan dan mencakup beberapa tugas dalam pelaksanaannya yaitu :

1. *Collecting* (Proses masuknya surat yang disetor, pemberian bukti kiriman, dan dikelompokkan berdasarkan kota tujuan surat).
2. *Processing* (Proses pengumpulan kiriman surat yang berasal dari loket Kantor Pos Cabang).
3. *Transporting* (Proses pendistribusian surat yang telah disortir dan diproses kepada alamat tujuan berdasarkan kota).
4. *Delivery Order* (Proses pelaporan status surat yang akan dikirim oleh kurir).
5. *Reporting* (Proses pelaporan kiriman status surat kiriman baik yang gagal antar maupun sukses antar).

Tugas diatas merupakan tugas daripada petugas Pos Express Kantor Pos Bekasi 17000 khususnya dalam menangani administrasi jasa pos surat korporat. Pada divisi Pos Express Surat Korporat untuk jasa pos kiriman dalam kota dan jasa pos kiriman luar kota dalam satu pulau memanfaatkan angkutan darat missal dengan menggunakan mobil dan motor maupun truk DAMRI. Transportasi tersebut digunakan dalam mendistribusikan jasa pos kepada pelanggan.

Kantor Pos Bekasi 17000 adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi representatif dibidang administrasi jasa pos surat korporat pada Pos Express yang keberadaannya mampu bersaing secara sehat dengan perusahaan dalam bisnis kurir yang lainnya. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan jasa pos surat korporat di bagian Pos Express Kantor Pos Bekasi 17000 mulai pada Bulan Januari 2021 sampai dengan Desember 2021 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Perkembangan Pelayanan Jasa Pos Surat Korporat di Bagian Pos Express Kantor Pos Bekasi 17000 Bulan Januari – Desember Tahun 2020

Bulan	Surat Korporat
Januari	411.53
Februari	392.637
Maret	444.746
April	358.563
Mei	70.557
Juni	10.487
Juli	17.793
Agustus	159.106
September	103.755
Oktober	99.068
November	115.205
Desember	88.954
Jumlah	2.272.401

Administrasi sangat penting diterapkan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tujuan suatu organisasi. Adapun arti dari administrasi menurut para ahli sangat berbeda - beda namun pada intinya sama pengertiannya. Menurut The Liang Gie, 2004 : 1-2 dalam bukunya " Admnistrasi Perkantoran Modern" adalah suatu proses penyelenggaraan usaha kerjasama sekelompok orang dalam mencapai tujuan ter/tentu. Adanya komponen sebagai pendukung timbulnya kegiatan administrasi adalah proses administrasi yaitu aktiva yang berlangsung terus menerus dan berkaitan satu sama lain dari setiap unsur yang ada, adanya kerjasama yang mendukung kegiatan bersama dari orang yang ada dalamnya, adanya tujuan yang hendak dicapai bersama dan terdiri dari 2 orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.

Surat adalah suatu sarana komunikasi atau alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta atau pesan (Saiman, 2002 : 75). Dalam surat tidak sembarangan dalam menyusun maupun penanganan surat maka dikatakan bahwa dalam pengurusan surat terdapat prosedur administrasi surat menyurat terutama pada produk jasa pos surat korporat.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Bekasi 17000 adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi representatif dibidang administrasi pos domestic maupun internasional yang keberadaannya mampu bersaing secara sehat dengan perusahaan dalam bisnis kurir yang lainnya. PT. Pos Indonesia Kantor Pos Bekasi khususnya Pos Express sebagai tempat pelatihan kuliah kerja magang (KKM) menjadi alternatif media pembelajaran bagi mahasiswa maupun Universitas yang lainnya untuk mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan diluar lingkungan kampus.

Maka dari itu, penulis terdorong untuk mengetahui pelaksanaan administrasi produk jasa pos khususnya surat korporat. Dari latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengambil judul sebagai berikut "ADMINISTRASI JASA POS SURAT KORPORAT POS EXPRESS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BEKASI 17000".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, permasalahan yang akan dibahas meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Bagaimana administrasi Jasa Pos Surat Korporat Di Bagian Pos Express pada Kantor Pos Bekasi 17000 ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi Kantor Pos Bekasi 17000 dalam pengiriman surat korporat ?
3. Apa saja upaya Kantor Pos Bekasi 17000 untuk mengatasi hambatan dalam administrasi jasa surat korporat ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami mengenai semua aspek dan kegiatan administrasi jasa pos surat korporat Pos Express dalam usaha bidang bisnis kurir (pos) bagi masyarakat di PT. Pos Indonesia Bekasi 17000.
2. Hambatan dalam pengiriman surat korporat waktu pengiriman surat korporat ada kendala dalam waktu pengiriman.
3. Untuk mengetahui upaya Kantor Pos Bekasi 17000 dalam mengatasi hambatan dalam jaringan internet lambat, lambat datangnya surat masuk dan keluar, dan lain – lain.

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan tentang pemenuhan kebutuhan pelanggan dan tata administrasi pelaksanaan jasa surat korporat yang diprioritaskan pada visi Pos Express yaitu *Traceable*, *Quick*, dan *Accurate*.
2. Memberikan masukan dan evaluasi kerja PT. Pos Indonesia Bekasi khususnya Pos Express untuk memperbaiki dan mengembangkan pelayanan jasa pos kepada masyarakat.
3. Sebagai informasi yang dapat digunakan untuk bahan pengamatan dan menambah pengetahuan bagi yang berminat dalam bidang yang serupa.

E. Metodologi Penulisan

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Penulisan mengambil objek mengenai administrasi produk jasa pos surat korporat pos express pada Kantor Pos Bekasi.

1. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang diperlukan penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

a. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan mengamati, mendengarkan, mencatat dan melihat secara langsung kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh team pegawai pos express dalam kegiatan kerja (*collecting* hingga *reporting*) proses administrasi produk surat pos khususnya korporat (perusahaan) di PT. Pos Indonesia Bekasi 17000.

b. Wawancara

Suatu cara mengumpulkan data dengan menggunakan tanya jawab secara lisan dan langsung yang berhubungan dengan materi pengamatan dan kegiatan yang dipelajari dilapangan kepada tim pegawai pos express, sehingga memberikan kemungkinan bagi pengamat dengan mengadakan komunikasi secara langsung dengan informasi.

c. Studi Kepustakaan

Suatu cara pengumpulan data dengan membaca, menelusuri, serta menelaah buku pedoman dari pengarang dan buku pedoman tentang I-POS lainnya yang didapat dari Kantor Pos Bekasi 17000, sebagai referensi dan menggali teori – teori yang berkembang yang ada hubungannya dengan materi pengamatan sehingga dapat dipercaya kebenarannya.

2. Jenis dan sumber data

Adapun sumber dan jenis datanya adalah sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan wawancara kepada pegawai dan Kepala. Hasil yang diperoleh dari wawancara berupa informasi bagaimana administrasi jasa pos surat korporat dan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam administrasi jasa pos surat korporat di Kantor Pos Bekasi 17000.

b. Data sekunder

Data sekunder ini diperoleh tidak secara langsung dari sumber atau objek yang sedang dilakukan penelitian. Data diperoleh dari buku, artikel, dan sumber informasi secara daring.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN :

Dalam bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penulisan, sistematika penulisan, lokasi dan jadwal penulisan.

BAB II LANDASAN KONSEP DAN TEORI :

Dalam bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang mendukung dalam proses penyusunan penelitian ini yang mengenai definisi-definisi dan teori-teori yang menjadi dasar dalam penulisan yang berkaitan dengan administrasi jasa pos surat korporat pos express dan diambil dari berbagai sumber.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN :

Dalam bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum Kantor Pos Bekasi 17000.

BAB IV PEMBAHASAN :

Dalam bab ini akan dibahas mengenai bagaimana administrasi jasa pos surat korporat pada Kantor Pos Bekasi 17000.

BAB V Kesimpulan dan Saran :

Dalam Bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

G. Lokasi dan Jadwal Penulisan

Penulisan ini dilaksanakan di Kantor Pos Bekasi Timur yang beralamat di PT. Pos Indonesia Pada Kantor Cabang Bekasi 17000 yang berada di Jalan Lapangan Serbaguna No.7, Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan selama 2 Bulan berawal dari tanggal 1 Februari – 31 Maret 2021. Dengan jadwal sebagai berikut:

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021/2022					
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Persiapan	■					
2	Pengumpulan Data		■	■			
3	Pengelolaan Data				■	■	
4	Penyusunan Tugas Akhir					■	■

Tabel 2. Jadwal Penulisan Tugas Akhir

