

**POLA KOMUNIKASI INTERNAL KINERJA PEGAWAI
KANTOR POS KEC.INDRALAYA KAB. OGAN ILIR
SELAMA ENDEMI**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat

Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Penyiaran



AAS WIJAYATI

07031381621153

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya
Kab. Ogan Ilir Selama Endemi”**

Skripsi

Oleh :

Aas Wijayati
07031381621153

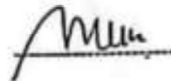
**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 28 Juli 2023
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

KOMISI PENGUJI

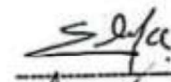
Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001
Ketua Penguji



Mery Yanti, S.Sos., M.A
NIP. 197705042000122001
Sekretaris Penguji



Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP. 199209132019032015
Penguji




Ryan Adam, S.IKom., M.IKom
NIP. 198709072022031003
Penguji



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aas Wijayati
NIM : 07031381621153
Tempat dan Tanggal Lahir : Oku Timur, 21 Januari 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos
Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir Selama Endemi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 25 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Aas Wijayati

NIM. 07031381621153

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

”Gagal yang sebenarnya adalah ketika kamu berhenti untuk mencoba”

”Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

-Q.S. Al-Baqarah (2:286)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, Alm. Ayah Tukirin dan Almh. Ibu Suratmi
2. Kakak, dan keluargaku
3. Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi
4. Teman-teman seperjuanganku
5. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah S.W.T atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir Selama Endemi".

Shalawat serta salam saya haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut sunnah beliau hingga akhir zaman karena beliau telah membawa manusia menuju zaman yang terang benderang. Skripsi ini saya tuju untuk memenuhi salah satu syarat akademik program studi strata satu jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya. Tentu saja dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi. Namun berkat bimbingan, dorongan beserta bantuan dari berbagai pihak sehingga saya sebagai penulis bisa menyelesaikannya. Lembaran ini juga sekaligus menjadi media bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua saya yaitu Alm. Ayahanda Tukirin dan Almh. Ibunda Suratmi yang sudah tenang di surga. Saya kehilangan kedua orang tua saya selama saya menyelesaikan skripsi ini. Doa akan selalu saya kirimkan secara khusus untuk kedua orang tua hebat saya yang telah membesarkan saya dan selalu mengajarkan saya banyak hal baik.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak, yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, SCE selaku rector Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya
4. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan pengarahan, saran, serta dukungan selama penulisan Skripsi.
5. Ibu Merry Yanti, S.Sos., MA selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan pengarahan, saran, serta dukungan selama penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staff karyawan jurusan Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bantuannya selama

perkuliahan.

7. Serta seluruh pegawai Kantor Pos Kecamatan Indralaya yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini.
8. Saudara kandung tercinta Aandi Agus beserta istri Siti Mudrikah yang selalu mendukung dan kedua keponakan kecil bernama Shofiatul Jannah dan Arkan Wiratana beserta keluarga besar saya yang lain yang senantiasa mengirim doa dan dukungannya.
9. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi dan Konsentrasi Penyiaran Universitas Sriwijaya Angkatan 2016 kelas Indralaya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritikan demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat.

Indralaya, 7 juli 2023

Penulis

AasWijayati

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui “Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir Selama Endemi”. Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos. Peneliti memilih penelitian berlokasi dikantor pos kecamatan Indralaya dikarenakan kecamatan Indralaya adalah pusat ibu kota/Kabupaten di Ogan Ilir. Teori yang digunakan dari aspek-aspek komunikasi interpersonal Joseph A. Devito yang meliputi: keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dengan mewawancarai 5 informan, melakukan observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pegawai ialah komunikasi interpersonal selama masa endemi. Untuk dimensi keterbukaan sudah berjalan dengan baik. Pada dimensi ini pick up pada aplikasi PosAja belum begitu dipakai pengguna jasa, pengguna jasa menghubungi diluar dari aplikasi tersebut. Pada dimensi dukungan sudah berjalan dengan baik dapat bekerjasama jika ada pegawai yang sakit dan sikap mendukung pada jabatan yang berbeda. Dimensi kesetaraan pegawai harus meningkatkan kedisiplinan waktu buka kantor pos serta adanya Evaluasi kerja berkaitan dengan pengiriman paket pos.

Katakunci: Pola komunikasi, Internal, kinerja pegawai, kantor pos, endemi.

Pembimbing I



Dr. Retna Mahriani. M.Si
NIP.196012091989122001

Pembimbing II



Mery Yanti, S.Sos., M.A
NIP.19770504200012201

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Tamrin, M.Si
NIP.196406061992031001

ABSTRACT

This research aims to determine the "Internal Communication Patterns of Employees' Performance in the Post Office of Indralaya District, Ogan Ilir Regency during the Pandemic." The post office provides written and/or electronic mail services, parcel services, logistics services, financial transaction services, and postal agency services. The researcher chose to conduct the study at the Indralaya District post office because Indralaya is the capital center of the Ogan Ilir Regency. The theory used in this study focuses on Joseph A. Devito's aspects of interpersonal communication, which include openness, empathy, support, positive regard, and equality. The research methodology used in this study is qualitative research with a descriptive approach. Data collection methods involve interviewing 5 informants, conducting observations, and documenting relevant materials. The data analysis techniques used in this research consist of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results indicate that communication among employees is interpersonal communication during the pandemic. In terms of the dimension of openness, it is functioning well. However, in this dimension, the usage of the PosAja application has not been widely adopted by service users, as they prefer to contact outside of the application. In the dimension of support, it has been functioning effectively. Employees can cooperate when one of them is ill, and there is a supportive attitude among employees in different positions. The dimension of employee equality should improve time discipline in the opening hours of the post office and the implementation of job evaluations related to postal package deliveries.

Keywords: *Communication patterns, Internal, Employee performance, Post office, Pandemic.*

Supervisor I



Dr. Retna Mahriani. M.Si

NIP.196012091989122001

Supervisor II



Mery Yanti, S.Sos., M.A

NIP.19770504200012201

Head of the Department of Communication Studies



Dr. Muhammad Husni Tamrin, M.Si

NIP.196406061992031001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.1 Pengiriman Pos Ekspres	5
1.1.2 Inovasi Jasa Ekspedisi.....	6
1.1.3 Persaingan Jasa Ekspedisi	8
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktik.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Komunikasi	12
2.1.1. Unsur-Unsur Komunikasi	13
2.1.2. Fungsi Komunikasi	18
2.1.3. Komunikasi Internal.....	19
2.1.4. Komunikasi Internal yang Efektif.....	20
2.2. Kinerja Pegawai	22
2.2.1. Pengertian Kinerja Pegawai	22
2.2.2. Indikator Kerja	23
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	24

2.3. Pola Komunikasi	28
2.3.1. Pengertian Pola Komunikasi	28
2.3.2. Pengertian Pola Komunikasi Interpersonal	30
2.3.3. Ciri Komunikasi Interpersonal	30
2.3.4. Macam-Macam Pola Komunikasi	32
2.3.5. Pola Interaksi Pelaku Komunikasi	36
2.4. Teori yang mengukur Pola Komunikasi dan Kinerja Pegawai	37
2.4.1. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal	37
2.5. Kerangka Penelitian	43
2.6. Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1. Rancangan Penelitian	47
3.2. Definisi Konsep	47
3.3. Fokus Penelitian	48
3.4. Unit Analisis	49
3.5. Kriteria Informan	50
3.5.1. Key Informan	50
3.5.2. Kriteria Informan dan Informan yang Terpilih	50
3.6. Data dan Sumber Data	51
3.7. Teknik pengumpulan Data	52
3.8. Teknik Keabsahan Data	55
3.9. Teknik Analisis Data	56
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	58
4.1. PT Pos Indonesia	58
4.1.1. Sejarah Singkat PT Pos Indonesia	58
4.1.2. Visi dan Misi PT Pos Indonesia	58
4.1.3. Layanan PT Pos Indonesia	59
4.1.4. Logo PT Pos Indonesia	61
4.1.5. <i>Job Description</i> Kantor Pos Cabang	61
BAB V HASIL DAN ANALISIS	64
5.1. Keterbukaan	64
5.1.1. Komunikasi Interpersonal	65

5.1.2. Masa Endemi	66
5.1.3. Intruksi Kerja.....	67
5.1.4. Sikap Terbuka.....	71
5.2. Empati	72
5.2.1. Persaingan Pengguna Jasa	73
5.2.2. <i>Pick Up</i> Paket	74
5.3. Dukungan	77
5.3.1. Sakit.....	77
5.3.2. Sikap Mendukung Posisi Pegawai.....	78
5.4. Rasa Positif.....	79
5.4.1. Minimal Pengguna Jasa	80
5.4.2. Rata-Rata Jumlah Pengguna Jasa	81
5.4.3. Loyalitas Pelanggan.....	82
5.5. Kesetaraan	83
5.5.1. Kedisiplinan.....	83
5.5.2. Evaluasi Kerja.....	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
6.1. Kesimpulan	92
6.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Persaingan Jasa Ekspedisi.....	8
Tabel 1.2 Top Brand Award.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	51
Tabel 5.1 Komunikasi Interporsonal.....	65
Tabel 5.2 Masa Pandemi.....	66
Tabel 5.3 Intruksi Kerja	69
Tabel 5.4 Pembahasan Rapat <i>Online</i>	70
Tabel 5.5 Sikap Terbuka	72
Tabel 5.6 Persaingan Jasa Ekspedisi.....	73
Tabel 5.7 <i>Pick Up</i> Paket.....	74
Tabel 5.8 Bisnis UMKM.....	76
Tabel 5.9 Sakit	78
Tabel 5.10 Sikap Mendukung Posisi Pegawai	79
Tabel 5.11 Minimal Pengguna Jasa	80
Tabel 5.12 Rata-rata Jumlah Pengguna Jasa	81
Tabel 5.13 Loyalitas Pelanggan	82
Tabel 5.14 Kedisiplinan	84
Tabel 5.15 Evakuasi Kerja	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi PosAja.....	7
Gambar 1.2 Logo PosAja.....	8
Gambar 2.1 Contoh Unsur-Unsur Komunikasi.....	17
Gambar 2.2 Pola Komunikasi	35
Gambar 2.3 Aplikasi WhatsApp	41
Gambar 2.4 Aplikasi Zoom <i>Meeting</i>	42
Gambar 3.1 Wawancara Bersama Pegawai	53
Gambar 3.2 Wawancara Bersama Pengguna Jasa.....	53
Gambar 3.3 Observasi Non Partisipan	54
Gambar 3.4 Grup WhatsApp Pegawai	55
Gambar 4.1 Logo PT Pos Indonesia	61
Gambar 4.2 Kantor Pos	84
Gambar 5.1 Keuntungan <i>Pick Up</i> PosAja.....	75
Gambar 5.2 Pengiriman Paket Pos.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Dokumentasi Penelitian	97
Lampiran II : Transkrip Wawancara Informan	98
Lampiran III : Identitas Informan.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebelumnya wabah virus corona (*covid-19*) terjadi pada tahun 2019 terdeteksi pertama kali terjadi di Wuhan (China) WHO (*World Health Organization*) menetapkan virus corona mulai memasuki Indonesia pada maret tahun 2020 seluruh dunia ikut merasakan dampak dari virus corona ini. Untuk menghindari dampak pandemi ini, pemerintah bekerja keras meminimalisir semua kegiatan-kegiatan diluar ruangan, dan harus mematuhi protokol kesehatan yang meliputi penggunaan wajib masker untuk menutupi hidung dan mulut, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak dan saat sedang di luar rumah agar penyebaran virus ini dapat diminimalisir.

Akan tetapi Gugus Tugas pengelolaan *covid-19* merilis Surat Edaran (SE) Nomor 1 Tahun 2023 tentang protokol kesehatan di tengah penyakit endemik virus corona 2019 (*covid-19*). SE, yang ditandatangani oleh Suharyanto, kepala gugus tugas covid-19, pada 9 Juni 2023, diterbitkan sebagai tanggapan terhadap perkembangan situasi pengendalian virus SARS-CoV-2, dengan mempertimbangkan keadaan penularan kasus yang semakin diatur secara global dan di Indonesia, peningkatan kekebalan masyarakat, dan relaksasi kebijakan transportasi di berbagai negara. Pertimbangan ini selanjutnya dilengkapi dengan hasil evaluasi lintas sektor tentang pengendalian *covid-19*. Memasuki masa endemisme *covid-19* adalah hasil dari pertimbangan yang cermat terhadap angka-angka harian yang mengkonfirmasi kasus *covid-19* dan sejauh mana kepemilikan antibodi dalam masyarakat. Namun demikian, individu didorong

untuk bertahan dalam mempertahankan gaya hidup yang sadar kesehatan dan higienis. Seiring transisi Indonesia dari keadaan pandemi ke endemik, dampak positif terhadap perekonomian diantisipasi. Setelah tiga tahun terhindar dari virus *covid-19*, dimulai pada 21 Juni 2023, pemerintah membatalkan klasifikasi pandemi dan memulai periode endemisme. Keputusan yang dibuat oleh kepala negara diinformasikan oleh penghitungan harian yang terjadi dari kasus *covid-19* yang dikonfirmasi di Indonesia. WHO (*World Health Organization*) turut pula dalam menanggalkan status dari *public health emergency of international concern*. (<https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/06/21/status-pandemi-covid-19-dicabut-indonesia-memasuki-masa-endemi>).

Mengingat pandemi *covid-19* telah berakhir instansi-instansi publik dapat beraktivitas normal seperti biasanya. Endemi ini telah mengubah tatanan hidup bersosial dalam hal ini komunikasi. Komunikasi pada organisasi mempunyai peranan penting dalam memadukan fungsi manajemen dalam suatu instansi milik negara dengan adanya penetapan dan menyebarluaskan tujuan organisasi, adanya berbagai rancangan demi mencapai tujuan program kerja, melaksanakan pengorganisasian kepada sumber daya manusia. Dengan kata lain komunikasi ini berusaha meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas sebagai seorang pegawai di instansi milik negara. Tugas-tugas yang akan dijalankan harus sesuai dengan kode etik yang ada dilingkungan profesi. Kode etik ini berkenaan dengan hal-hal yang diidentifikasi sebagai bentuk pelayanan dari penyedia jasa. Pelayanan terhadap pengguna jasa ini sangat penting diperhatikan oleh instansi milik negara mengingat perlunya menciptakan situasi dan kondisi yang baik pada masa endemi ini.

Pelayanan ini menurut Kotler (Wibowati: 2019: 6) adalah segala aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berbentuk serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sama halnya seperti pendapat Daryanto (Suhada,2016:3) pelayanan adalah suatu kinerja tidak berbentuk dan cepat hilang, keberwujudannya terletak pada suatu tampilan, lebih mudah dirasakan dari pada dimiliki, disini pengguna jasa juga dapat berpartisipasi dalam proses menjaga kepercayaan profesi dan konsumen. Sedangkan pendapat berbeda menurut Tjiptono (Wibowati: 2019: 6) pelayanan merupakan suatu penyajian jasa maupun produk yang sesuai dengan kriteria yang berlaku ditempat itu dan dalam menjelaskannya tidak jauh dengan yang diinginkan oleh pengguna jasa.

Oleh karena itu pelayanan kerap kali disebut dengan jasa, yang menggambarkan suatu penampilan kinerja, dapat dirasakan oleh konsumen akan tetapi tidak dapat diambil alih kepemilikannya secara individu. Kepemilikan disini merupakan instansi milik pemerintah yang secara legal merupakan Badan Usaha Milik Negara.

Pelayanan selama endemi kepada para pengguna jasa akan berlangsung dengan baik apabila dalam suatu komunikasi kerja juga berjalan secara terstruktur, transparan, kompetitif, serta saling bekerjasama. Sebuah instansi milik negara tentu harus bersikap profesional dalam menjalankan suatu tanggung jawab pekerjaan. Profesional disini berkenaan dengan kinerja para pegawai kantor pos ketika mengalami pasang surut yang dipengaruhi oleh fenomena alam dan fenomenal sosial itu sendiri. Menurut Tjiptono (Wibowati, 2019: 6) faktor-faktor yang biasanya dijadikan indikator dalam mengevaluasi

jasa/pelayanan dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Responsiveness

Keinginan para pegawai untuk membantu para pengguna jasa dengan memberikan pelayanan secara tanggap.

2. Assurance

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff : bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

3. Reliability

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sasaran (akurat), dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

4. Tangibles

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

5. Emphaty

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta memahami kebutuhan pengguna jasa.

Berikut adalah alasan-alasan yang melatar belakangi penelitian ini, diantaranya:

1. Pengiriman Pos Express
2. Inovasi Jasa Kurir
3. Persaingan Jasa Ekspedisi

1.1.1 Pengiriman Pos Express

PT. Pos Indonesia (Persero) beroperasi sebagai penyedia layanan. Pengiriman Post Express saat ini menghadapi keterbatasan. Selama proses pengamatan dan mewawancarai diketahui Kantor Pos 28000 Pekanbaru mengungkapkan bahwa hambatan utama proses pengiriman Post Express adalah *Human Error* (Kesalahan Manusia). Selanjutnya, diuraikan empat penyebab mendasar dari *Human Error* yang menghambat keberhasilan pengiriman *Post Express* diantaranya:

1. Tidak tahu, lalai, dan ceroboh;
2. Ketidakmampuan dalam mengkomunikasikan diri;
3. Terlalu percaya dan bergantung pada pihak lainnya; dan
4. Sumber daya manusia yang terbatas.

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang berkualitas, PT. Kantor Pos Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 harus terlibat dalam evaluasi kinerja karyawan yang berkelanjutan dengan tujuan memberikan layanan yang konsisten tepat waktu dan bernilai teladan sesuai dengan misi yang telah ditetapkan. Selanjutnya, PT. Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 harus berupaya menyelesaikan semua masalah yang dikomunikasikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero), sebuah lembaga publik yang sangat diperlukan bagi penduduk Indonesia, khususnya sebagai media komunikasi untuk penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat luas, baik di dalam negeri maupun internasional, serta memfasilitasi kelancaran pergerakan surat.

1.1.2 Inovasi Jasa Kurir

PT Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan jasa pengiriman barang yang telah berdiri sejak tahun 1746. Secara efektif memanfaatkan infrastruktur jaringannya yang luas, yang mencakup sekitar 24 ribu titik layanan yang mencakup 100 persen Kota/Kabupaten, hampir 100 persen kecamatan, 42 persen Desa/Desa, serta 940 lokasi transmigrasi terpencil di seluruh Indonesia.

Sejalan dengan kemajuan informasi, komunikasi, dan teknologi, jaringan Pos Indonesia kini memiliki lebih dari 4.800 Kantor Pos dan dilengkapi dengan pos *mobile* elektronik di berbagai kota besar. Semua titik ini saling berhubungan dan terintegrasi, membentuk rantai yang kohesif. Pembentukan Sistem Kode Pos dirancang dengan maksud mempercepat penanganan kiriman pos, memungkinkan identifikasi yang tepat dari setiap wilayah di Indonesia. PosAja, aplikasi yang ditunjuk dari PT Pos Indonesia (Persero), berfungsi sebagai *platform* resmi bagi pengusaha online dan masyarakat umum untuk melakukan pemesanan pengiriman surat dan paket.

Melalui aplikasi ini, pelanggan diberdayakan untuk secara pribadi memasukkan data pengiriman mereka dan meminta pengumpulan pengiriman dari lokasi masing-masing. Tugas mengumpulkan pengiriman segera dilakukan oleh petugas penjemputan, yang melakukan perjalanan ke lokasi yang ditentukan pengirim. Layanan penjemputan mencakup pengangkutan barang atau dokumen langsung ke tempat tinggal atau tempat kerja pelanggan, sehingga menyederhanakan proses pengiriman barang tanpa memerlukan kunjungan ke Kantor Pos. Dengan demikian, PT Pos

Indonesia (Persero) bergerak dalam implementasi berbagai strategi pemasaran, khususnya layanan PosAja dan layanan penjemputan gratis (*free pickup service*). Layanan penjemputan gratis memerlukan Kantor Pos secara proaktif mengunjungi lokasi pelanggan untuk mengambil paket mereka, membebaskan mereka dari biaya terkait untuk pengambilan tersebut.

Gambar 1. 1 Aplikasi PosAja



(Sumber : Aplikasi PosAja)

Gambar 1. 2 Logo PosAja



Sumber : Aplikasi PosAja

1.1.3 Persaingan Jasa Ekspedisi

Pos Indonesia adalah perusahaan jasa angkutan yang memiliki pengalaman yang cukup besar dibandingkan dengan pesaingnya, yaitu TIKI, JNE, dan J&T. Buktinya dapat diamati dengan sajian data kronologis yang disajikan dalam tabel mengenai pendirian perusahaan jasa kurir di Indonesia:

Tabel 1. 1 Persaingan Jasa Ekspedisi

Ekspedisi	Tahun Berdiri
Pos Indonesia	1946
TIKI	1970
JNE	1990
JNT Ekspres	2015

(Sumber :data sekunder dalam jurnal Haryana, 2021:1)

Evolusi pasar dari satu tahun ke tahun lainnya tergantung dari preferensi masyarakat yang terus berkembang. Seiring waktu, seiring kemajuan masyarakat, perubahan keinginan orang terus-menerus dipengaruhi oleh standar hidup saat ini. Fenomena ini dapat diamati dalam perkembangan pasar jasa kurir. Sebelum berdirinya perusahaan ekspedisi alternatif, pos Indonesia menjabat sebagai layanan kurir tunggal yang digunakan oleh penduduk Indonesia. Namun, seiring berjalannya waktu, banyak layanan ekspedisi lain muncul untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, memungkinkan mereka untuk bersaing dengan

perusahaan jasa ekspedisi mapan, yaitu Pos Indonesia. Seperti yang diterangkan pada Tabel 1.2 *Top Brand Award* yakni:

Tabel 1. 2 Top Brand Award
Hasil *Top Brand Award* Khusus Jasa Ekspedisi (2019)

MERЕК	TBI	TOP
JNE	26,4 %	TOP
J & T	20,3 %	TOP
Tiki	12,6 %	TOP
Pos Indonesia	5,4 %	
DHL	3,8 %	

(Sumber: <https://www.topbrand-award.com>)

Dalam tabel tersebut, terbukti bahwa JNE mencapai posisi terdepan dalam hasil Expedition Services Top Brand Award 2019. Di sisi lain, Pos Indonesia berada di peringkat keempat, sehingga menunjukkan bahwa Pos Indonesia masih tertinggal dari perusahaan jasa ekspedisi yang baru didirikan. Namun, dengan hadirnya perusahaan jasa ekspedisi lain yang memiliki kapasitas untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, Pos Indonesia menunjukkan tingkat antusiasme yang meningkat dalam menghadapi persaingan pasar yang berlaku. Hal ini justru sejalan dengan keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Penyedia layanan pengiriman saat ini menghadapi persaingan ketat dari sektor swasta. Akibatnya, PT. Pos Indonesia (Persero) memerlukan nilai yang lebih besar agar mampu berkompetisi dan tetap berkiprah, terutama dengan meningkatkan layanannya untuk menambah nilainya di tengah banyaknya saingan.

PT. Pos Indonesia mengambil peran penting sebagai perusahaan ekspedisi yang memberikan jasa pengiriman antar provinsi. Tujuan

utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia untuk memberikan layanan konsumen yang sangat baik. Untuk mencapai hal ini, sangat penting untuk melaksanakan strategi yang terencana dengan baik yang berfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Strategi ini harus ditargetkan dan saling memperkuat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia dengan secara efektif memenuhi tugas yang diberikan dan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab dan pelaksanaannya yang optimal. Akibatnya, karyawan diminta untuk memaksimalkan produktivitas mereka dan menunjukkan pola pikir dan perilaku positif, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kinerja mereka secara keseluruhan.

Dalam bidang persaingan bisnis, sangat penting bagi penyedia layanan untuk memiliki kapasitas untuk memberikan layanan terbaik untuk menjamin kepuasan pelanggan. Hal ini, pada gilirannya, memungkinkan perusahaan untuk secara efektif bersaing dan melampaui penyedia layanan lain yang sejenisnya, sementara secara bersamaan memberikan pengaruh pada reputasi perusahaan, sehingga tidak diragukan lagi kualitas pelayanannya. Pelayanan publik, sebagai aspek yang sangat diperlukan, berfungsi sebagai tonggak harapan bagi tiap individu.

Peneliti memilih penelitian berlokasi dikantor pos kecamatan Indralaya, kabupaten Ogan Ilir dikarenakan kecamatan Indralaya adalah pusat ibu kota/Kabupaten di Ogan Ilir. Kabupaten Ogan Ilir ini memiliki 16 kecamatan, 227 desa dan 14 kelurahan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi

Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir Selama Endemi".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir selama Endemi.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir selama Endemi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan, data serta referensi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik khususnya Prodi Ilmu Komunikasi dalam menyajikan informasi mengenai Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir Selama Endemi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan serta meningkatkan keilmuan bagi peneliti dan mahasiswa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan masukan guna membangun Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Kantor Pos Kec. Indralaya Kab. Ogan Ilir Selama Endemi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2022). Pola Komunikasi Pelayanan Publik PT. Pos Indonesia Wilayah Kota Palembang. *Jurnal Inovasi*, 16(1), 29–42.
- Denzin, N. K. (1978). Triangulation: A case for methodological evaluation and combination. *Sociological methods*, 339–357.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia: pengadaan, pengembangan, pengkompensasian, dan peningkatan produktivitas pegawai*. Grasindo.
- Hidayat, M. T. (2022). Pola Komunikasi Digital Perusahaan Nasional dan Multinasional Selama Pandemi Covid-19. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 6(2), 231–246.
- Kriyantono, R. (2016). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media.
- Lie, V. L., Swendra, C. G. R., & Yudani, H. D. (2018). Perancangan Strategi Komunikasi “Komunitas Muda Mengajar” Balikpapan Melalui Instagram. *Jurnal DKV Adiwarna*, 1(12), 9.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Pristiyanti, D. C. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mayer Sukses Jaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 173–183.
- Putri, S. N. E., & Romyeni, R. (2022). Penggunaan Aplikasi Pesan Whatsapp dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gelatik Supra Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Komunikasi (JKMS)*, 11(1), 1–8 <https://jkms.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/7489>
- Rumengan, I. M., Lumenta, A. S. M., & Paturusi, S. D. E. (2019). Pembelajaran Daring Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Sipil Negara Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Papua Barat. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(3), 303–312.
- Sektiyani, W., & Ghozali, I. (2019). Pengaruh Karakteristik Dewan Terhadap Pengungkapan CSR (Studi Empiris Seluruh Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2017). *Diponegoro Journal of Accounting*, 8(3), 1–13.
- Sidauruk, P. L. (2013). Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT. Pos Indonesia (Persero) (Kasus pada Kantor Pos Medan). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 3(2), 93–113.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhada, & Putra, A. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Nurihsan Palembang. *Media Wahana Ekonomika*, 13(2), 100–114.
- Yuliarti, D. L., & Anggriani, I. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 122–138.
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. H. M. (2020). *Metodologi*

- Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development* (R n D). Yayasan Pondok Pesantren AlMawaddah Warrahmah Kolaka.
- Arifa, F. N. (2020). Tantangan Pelaksanaan Kebijakan Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Covid-19. *Info Singkat: Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, 12(7), 13–18.
- Fikrie, M. (2020). Jumlah Pengguna Whats App di Seluruh Dunia Tembus 2 Miliar. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/kumparantech/jumlah-pengguna-whatsapp-di-seluruh-dunia-tembus-2-miliar-1spZ6mgqysl>
- Patmarina, H., & Erisna, N. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Produktivitas Kerja Perusahaan CV. Laut Selatan Jayadi Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 19–37.
- Sari, M. Z., Fitriyani, Y., & Fauzi, I. (2017). Motivasi Belajar Mahasiswa pada Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 6(2), 29165–29175. <https://doi.org/10.23887/jp2.v4i2.38899>
- Supardi. (2019). Pengembangan Pegawai Melalui Pendidikan dan Pelatihan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 70–77.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Widodo, D. S. E., Haitamy, & Dimaswids. (2015). *Manajemen Pengembangan : Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar.