

**Pengelolaan Jasa Pengiriman Paket Dalam Meningkatkan
Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang
Tahun 2013**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

**ADETHIA PRATIWI
07111001031**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGELOLAAN JASA PENGIRIMAN PAKET DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN PT. POS INDONESIA
(PERSERO) KOTA PALEMBANG TAHUN 2013**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**

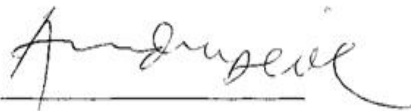
Oleh :

**ADETHIA PRATIWI
07111001031**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Mei 2015

Pembimbing I

Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001



Pembimbing II

Hoirun Nisyak, S.Pd.,M.Pd
NIP. 197803022002122002



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

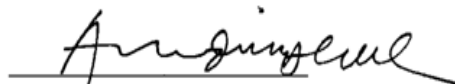
**PENGELOLAAN JASA PENGIRIMAN PAKET DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN PT. POS INDONESIA
(PERSERO) KOTA PALEMBANG TAHUN 2013**

SKRIPSI

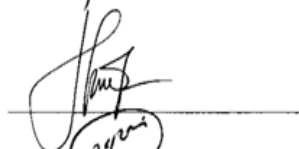
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 24 Juni 2015
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

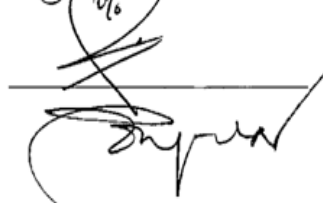
Dr. Andy Alfatih, MPA
Ketua



Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd
Anggota



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
Anggota



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
Anggota

Indralaya, Juni 2015
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri M.S
NIP. 196311161990031001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan kegagalan berikutnya tanpa harus kehilangan semangat."

By : Winston Chulli

"Sukses cepat tercapai bila kita fokus pada apa yang kita inginkan, bukan pada apa yang kita takuti".

" So No matter how hard or impossible it is, never lose sight of your goal".

By : Monkey D. Luffy

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Kedua Orang Tua Ku Jercinta
Beserta Keluarga*
- Jeman-Jeman Seperjuangan
dan Almamaterku*

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Pengelolaan Jasa Pengiriman Paket Dalam Meningkatkan Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang Tahun 2013. Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya pemasaran terhadap produk baru mengakibatkan tidak tercapainya target pendapatan produk kiriman pempek pos, kontribusi paket terhadap pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang mengalami penurunan, dan pangsa pasar penyedia layanan paket untuk tahun 2013 masih dipimpin oleh TIKI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui bagaimana pengelolaan jasa pengiriman paket dalam meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang tahun 2013. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu melihat gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat antar fenomena yang diselidiki. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengelolaan jasa pengiriman paket dalam meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang Tahun 2013, yang diukur dari empat aspek yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, hanya saja pada pembuatan program kerja kurang menambahkan kegiatan sosialisasi untuk produk baru, yaitu pempek pos, sehingga membuat realisasi pada program peraihan kiriman wisata tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Saran yang diberikan terkait penelitian ini, yaitu : (1) Hendaknya Kantor Pos Palembang 30000 harus lebih intensif mengadakan sosialisasi mengenai produk paket pos, (2) Kantor Pos Palembang hendaknya menghadirkan kembali layanan *mobile* pos, (3) Kantor Pos Palembang lebih intensif dan pro-aktif dalam menggaet mitra bisnis untuk bekerjasama, (5) PT. Pos Indonesia (Persero) melakukan perbaikan terhadap data informasi pada website resmi PT. Pos Indonesia (Persero) terkait layanan paket yang diberikan dan pelacakan kiriman pos.

Kata Kunci : Pengelolaan Jasa Pengiriman Paket, Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengawasan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya untuk Allah SWT, pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Tugas akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari proses belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak memiliki batas waktu.

Terselesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan uluran tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis juga mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Hery Hasdi Saputra dan Sri Medawati yang selalu sabar dan tak henti-hentinya memberikan motivasi, fasilitas dan doa yang terus-menerus dipanjatkan untuk penulis serta adik-ku Wiryia Agung Anatra dan juga keluarga besar.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan wewenangnya sehingga ujian komprehensif bisa terlaksana.
3. Bapak Rodi Herawan selaku Kepala Kantor Pos Kota Palembang dan Seluruh Karyawan Kantor Pos Palembang 30000 yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia menjadi narasumber dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan

wewenangannya sehingga ujian komprehensif bisa terlaksana.

5. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku pembimbing skripsi I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd.,M.Pd selaku pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP.,M.Si dan Bapak Sofyan Effendi, S.IP M.Si selaku pembahas seminar dan penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, segenap staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan bantuan selama ini.
9. Seluruh sahabat-sahabat penulis dan teman seperjuangan angkatan 2011 FISIP UNSRI yang sudah mendukung, dan memberikan masukan yang terbaik.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.

Semoga karya penelitian yang telah penulis susun ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak yang membaca dan memahami karya ini serta dapat bernilai ibadah di hadapan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Palembang, 2015
Penulis

ADETHIA PRATIWI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Ilmu Administrasi Negara dan Keuangan Negara.....	13
C. Pengelolaan Jasa Pengiriman Paket.....	15
D. Teori Pengelolaan.....	17
E. Teori Pengelolaan Yang Digunakan Dalam Penelelitian.....	20
F. Kerangka Teori	21
G. Kerangka Pemikiran.....	24
H. Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Definisi Konsep.....	31
C. Fokus Penelitian.....	32
D. Unit Analisis.....	33
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Informan Penelitian.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	34
H. Teknik Analisa Data.....	35
I. Sistematika Penulisan.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM	38
A. PT. Pos Indonesia (Persero).....	38
1. Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero).....	38
2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero).....	39
3. Tugas dan Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero).....	40
4. Kepemilikan Modal.....	41
5. Produk-Produk PT. Pos Indonesia (Persero).....	41
B. Kantor Pos Palembang 30000.....	46
C. Struktur Organisasi Kantor Pos Palembang 30000.....	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Perencanaan.....	55
1. Pembuatan Program Kerja.....	56
2. Adanya Prosedur Operasi Standar.....	60
3. Adanya perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM).....	71
4. Target Penerimaan Pendapatan Paket.....	75
B. Pengorganisasian.....	79
1. Pembagian Tugas Dan Wewenang.....	79
2. Memfasilitasi Pegawai Operasional.....	84
3. Kerjasama Dengan Pihak Terkait.....	86
C. Pengarahan.....	89
1. Motivasi Pegawai.....	89
a. Adanya Pelatihan Untuk Pegawai.....	90
b. Adanya Pemberian <i>Reward</i> Kepada Pegawai.....	92

2. Sasaran Kerja Untuk Mempertahankan Basis Pelanggan.....	94
D. Pengawasan.....	93
1. Pengawasan Secara Langsung.....	97
2. Pengawasan Secara Tidak Langsung.....	100
BAB VI PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Program Kerja Surat dan Paket Tahun 2013.....	3
2. Target dan Realisasi Pendapatan PT. Pos Indonesia Kota Palembang Tahun 2012-2013.....	6
3. Target dan Realisasi Pendapatan Paket Pos Tahun 2011-2013.....	7
4. Kontribusi Pendapatan Paket Terhadap Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang Tahun 2011-2013.....	8
5. Perbandingan Produk Layanan Paket Antara Pos Indonesia dan TIKI.....	10
6. Perbandingan Harga Layanan Paket Antara Pos Indonesia dan TIKI Dari Kota Palembang Ke 10 Kota Besar Di Indonesia.....	11
7. Fokus Penelitian.....	32
8. Kantor Cabang (KPC) Yang Tersebar Di Wilayah Kota Palembang.....	47
9. Program Kerja Surat dan Paket PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang.....	58
10. Daftar Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Palembang Yang mengikuti pendidikan pos.....	73
11. Klasifikasi Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal.....	74
12. Target dan Realisasi Penerimaan Pendapatan Paket pos kota Palembang Tahun 2011-2013.....	78
13. Sarana Kerja Kantor pos kota Palembang.....	84
14. Produk <i>Corporate postal management</i>	86
15. Target dan Realisasi Jenis Layanan Paket Penangan Khusus Tahun 2011-2013.....	88
16. Jenis Pelatihan Yang Dilakukan Oleh PT. Pos Indonesia (Persero).....	90
17. 3 (Tiga) Terbanyak Kinerja Produksi Kantor pos kota Palembang.....	93
18. Jumlah Transaksi Produk Paket PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang Tahun 2010-2013.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Perhitungan Tarif Kiriman Dalam Negeri.....	4
2. Kontribusi Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang Tahun 2013....	7
3. Pangsa Pasar Paket di Indonesia Tahun 2013.....	9
4. Model Perilaku Baru (Sondang. P.S).....	27
5. Kerangka Pemikiran.....	29
6. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Palembang 30000.....	49
7. Pihak Yang Terlibat Dalam Pembuatan Program Kerja.....	57
8. Contoh Lembar Register Paket-1.....	63
9. Proses Perencanaan Target Penerimaan Pendapatan Paket.....	76
10. Pengawasan Secara Langsung (Rapat Minggu) Kantorpos Palembang.....	99
11. Pengawasan secara tidak langsung PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang...	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi.....	109
2. Kartu Konsultasi.....	110
3. Surat Perubahan Judul.....	114
4. Surat Izin Penelitian.....	115
5. Pedoman Wawancara.....	115
6. Program Kerja Bisnis Surat dan Paket KP Palembang 2013.....	118
7. Pendapatan Kantor Pos Palembang 30000.....	120
8. Tinjauan Pemasaran dan Pangsa Pasar.....	122
9. Strategi Transformasi Kantor Pos Indonesia (Persero).....	123
10. Prosedur Operasi Standar Pengelolaan Paket Pos.....	124
11. Struktur Organisasi Kantor Pos Palembang 30000.....	125
12. Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.....	144

DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
ESL	: Eka Sari Lorena
FEDEX	: Federal Express
IDC	: International Data Corporation
JNE	: Jalur Nugraha Ekakurir
MENKOMINFO	: Menteri Komunikasi dan Informatika
PERSERO	: Perusahaan Perseroan
PN Postel	: Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi
SLA	: Service Level Agreement
TIKI	: Titipan Kilat
UPS	: United Parcel Service
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
UKM	: Usaha Kecil Menengah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi, komunikasi, dan transformasi dalam kehidupan manusia di semua bidang khususnya bidang ekonomi dan perdagangan merupakan pertanda bahwa semakin mengglobalnya dunia saat ini. Berdasarkan data dari lembaga riset International Data Corporation (IDC), nilai perdagangan lewat internet di Indonesia tahun 2011 mencapai 3,4 miliar dollar AS atau sekitar Rp. 30 triliun. Sedangkan menurut Menkominfo yang menyebutkan bahwa nilai transaksi *e-commerce* pada tahun 2013 mencapai angka Rp. 130 triliun. Ini berarti bahwa perdangan lewat internet di Indonesia mengalami peningkatan yang dratis dari tahun 2011 sampai 2013.

Di era globalisasi dan perdagangan bebas, perusahaan ekspedisi memiliki peranan dalam pendistribusian barang. Peranan perusahaan ekspedisi semakin lebih penting lagi bagi industri dan perusahaan yang mempunyai ketergantungan besar terhadap kecepatan dan ketepatan yang diperuntukkan kepada penerima barang. Dalam bisnis ekspedisi atau pengiriman barang sebagian besar sudah dikenal nama-nama seperti TIKI, ESL, JNE serta perusahaan yang sudah lama sekali mengurus jasa pengiriman mulai surat sampai dengan paket barang dan merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yaitu PT. Pos Indonesia (Persero). Selain itu, terdapat nama-nama perusahaan besar berskala global (*Internasional*), seperti DHL Express, UPS, TNT Express International, FedEx dan lain - lain.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 pasal 51 Tentang Pos. Pos Indonesia melakukan langkah *riil* menjalankan amanah Undang-Undang tersebut yaitu "*Kick Off* Program Revitalisasi" tahun 2011 sampai dengan 2015 dimana Pos Indonesia meluncurkan visi baru yakni menjadi pemimpin pasar di Indonesia dalam layanan surat, paket dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. Untuk

tahun 2013 sampai 2014, strategi transformasi yang dilakukan yaitu dengan mengembangkan produk dan layanan baru yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan.

Sejalan dengan hal itu, PT. Pos Indonesia (Persero) telah mengeluarkan produk baru yaitu paket jumbo, sedangkan untuk Kantor Pos Palembang produk baru yang dikeluarkan, yaitu pempek pos. Jadi, pada tahun 2013 ada dua jenis produk baru yang dikelola oleh PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang, yaitu paket jumbo dan pempek pos, yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan. Namun dalam pencapaian tujuannya, terdapat berbagai masalah dan kendala yang dihadapi. Untuk itu, ada tiga alasan yang melatarbelakangi penulis melakukan penelitian ini terkait pengelolaan jasa pengiriman paket dalam meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang, yaitu :

1. Kurangnya pemasaran terhadap produk baru (iriman pempek pos) mengakibatkan tidak tercapainya target pendapatan produk kiriman pempek pos.
 2. Kontribusi paket terhadap pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang mengalami penurunan.
 3. Pangsa pasar penyedia layanan paket untuk tahun 2013 masih dipimpin oleh TIKI.
1. Masih Kurangnya Pemasaran Produk Baru (Kiriman Pempek Pos) Mengakibatkan Tidak Tercapainya Target Pendapatan Produk Kiriman Pempek Pos.

Hingga saat ini, Pos Indonesia melaksanakan kegiatan pos dengan bertumpu kepada tiga bisnis intinya yaitu layanan pengiriman surat dan paket, logistik, dan jasa keuangan. Untuk tahun 2013, PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang memiliki produk baru dari segi layanan paket, yaitu pempek pos. Pempek pos adalah sebuah produk yang ditawarkan oleh Kantor Pos Palembang dengan tujuan untuk mengintensifkan pendapatan ritel dan jasa pengiriman paket melalui paket express. Dengan hadirnya produk pempek pos ini, tidak hanya untuk menghasilkan pendapatan bagi Kantor Pos Palembang

tetapi juga sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Pempek pos ini berkerjasama dengan pengusaha-pengusaha pempek di kota Palembang. Jadi, masyarakat Palembang yang ingin mengirimkan pempek tidak perlu repot membawa paket pempeknnya, cukup memesan saja di masing-masing Kantor Pos terdekat.

Namun, kehadiran pempek pos ini masih belum banyak diketahui oleh masyarakat kota Palembang, hal ini dikarenakan kurangnya pemasaran yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Aminudin selaku Koordinator Giro, bahwa :

“Pada awalnya, memang pemasaran pempek pos ini belum dilakukan secara intensif, pemasaran hanya terbatas pada lingkup setiap Kantor Pos yang ada dengan membuat brosur dan spanduk, jadi memang kehadiran pempek pos ini hanya diketahui oleh pelanggan pos yang melihat langsung di Kantor Pos. Inilah yang memang salah satu alasan tidak tercapainya target dari kiriman wisata pada saat itu. Karena adanya produk baru ini merupakan hal pertama bagi KP Palembang, selama ini kami hanya menjalankan layanan atau produk yang telah dibuat oleh pusat. KP Palembang sendiri belum berpengalaman untuk memasarkan produk baru.”. (Desember 2014)

Dikarenakan kurangnya pemasaran yang dilakukan berdampak pada tidak tercapainya target yang telah ditetapkan.

Tabel 1. Program Kerja Surat dan Paket Tahun 2013

No	Nama Proker	Aktivitas	Target Pendapatan	Pencapaian
1	Pendapatan Kiriman Wisata Peraihan	1. Survei pasar & pendataan potensi kiriman wisata di Kota Palembang	1. Target kiriman pempek melalui Kp Palembang bisa tercapai 10 ton/bulan.	1. Kiriman pempek/bulan rata-rata 5,5 ton
		2. Pendekatan dengan pengusaha toko kiriman wisata (pempek)	2. Target pendapatan pempek melalui Kp Palembang bisa tercapai 200juta/bulan	2. Pendapatan pempek/bulan rata-rata 100juta/bulan

Sumber : Arsip Kantor Pos Palembang 30000

Untuk tahun 2013, PT. Pos Indonesia (Persero) juga memiliki produk baru dari jasa pengiriman paket, yaitu paket jumbo. Paket jumbo ini merupakan bentuk intensifikasi PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menggarap pangsa pasar paket yang saat ini makin

berkembang seiring banyaknya pengguna internet dan pelaku UKM dan *E-commerce* di Indonesia. Paket jumbo ini termasuk ke dalam layanan jasa pengiriman paket domestik, jika sebelumnya paket pos Indonesia terbatas hanya sampai berat pengiriman 30 kg, dengan adanya paket jumbo ini, pelanggan bisa mengirim barang dengan berat kiriman minimal 30 kg hingga 150 kg. Namun, produk ini juga masih memiliki kekurangan dari segi pemasaran. Pada layanan website Pos Indonesia, hingga saat ini pilihan paket jumbo belum tersedia dan berat kiriman masih terbatas pada 30 kg. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:

HITUNG TARIF KIRIMAN DALAM NEGERI

Kodepos Kota Asal : PALEMBANG (30000)
 Kodepos Kota Tujuan : JAKARTA PUSAT (10000)
 Berat Kiriman : 35000 gram
 Dimensi kiriman : P 0 cm L 0 cm T 0 cm D 0 cm [Optional]
 Tampilkan Tarif

*) Jika kodepos kota asal / tujuan berada di dalam kota maka pilih kodepos kota asal / tujuan kota besarnya. Misalnya :
 contoh 1 : Jika kiriman dikirim dari dalam Kota Bandung maka pilihlah Kodepos kota asal : Bandung (40000)
 contoh 2 : Jika kiriman dikirim dari luar Kota Bandung misalnya Cileunyi maka pilihlah Kodepos kota asal : Cileunyi (40393)
 Untuk pemilihan Kodepos kota tujuan berlaku sama seperti contoh 1 & 2.

HITUNG TARIF KIRIMAN DALAM NEGERI

Kodepos Kota Asal : ABANG (80852)
 Kodepos Kota Tujuan : ABANG (80852)
 Berat Kiriman : 0 gram
 Dimensi kiriman : P 0 cm L 0 cm T 0 cm D 0 cm [Optional]
 Tampilkan Tarif

*) Jika kodepos kota asal / tujuan berada di dalam kota maka pilih kodepos kota asal / tujuan kota besarnya. Misalnya :
 contoh 1 : Jika kiriman dikirim dari dalam Kota Bandung maka pilihlah Kodepos kota asal : Bandung (40000)
 contoh 2 : Jika kiriman dikirim dari luar Kota Bandung misalnya Cileunyi maka pilihlah Kodepos kota asal : Cileunyi (40393)
 Untuk pemilihan Kodepos kota tujuan berlaku sama seperti contoh 1 & 2.

Ada kesalahan isian berat kiriman atau berat kiriman lebih dari 30Kg !

Gambar 1. Perhitungan Tarif Kiriman Dalam Negeri
 Sumber: www.posindonesia.co.id

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Nopa Trianggi selaku staf pelayanan paket bahwa :

“Untuk paket jumbo memang belum tersedia di website resmi Pos Indonesia, untuk alasannya kenapa kami juga tidak tahu karena yang mengelola website resmi Pos Indonesia adalah Kantor Pos Pusat dan Kantor Pos Cabang hanya melaksanakan. Kalau untuk produknya, memang sudah tersedia di Kantor Pos Palembang”.
 (Desember 2014)

2. Kontribusi Paket Terhadap Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang Tahun 2013 Mengalami Penurunan.

Sebagai salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa, Pos Indonesia menyelenggarakan layanan pos bagi masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut Pos Indonesia menyelenggarakan kegiatan usaha utama dalam:

- a. Layanan Komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik
- b. Layanan Paket
- c. Layanan Logistik
- d. Layanan Transaksi Keuangan
- e. Layanan Keagenan Pos
- f. Layanan Giropos
- g. Layanan lain yang menunjang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan pasal 4 ayat (1) dari Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan (Persero), di mana disebutkan bahwa maksud dan tujuan pendirian Persero adalah untuk menyediakan barang dan atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat baik di pasar dalam negeri maupun internasional. Ini berarti, Pos Indonesia wajib menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak, serta turut aktif melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan. Jadi misi utamanya tetap menjalankan fungsi pelayanan publik, walaupun sifat usahanya mendapatkan keuntungan.

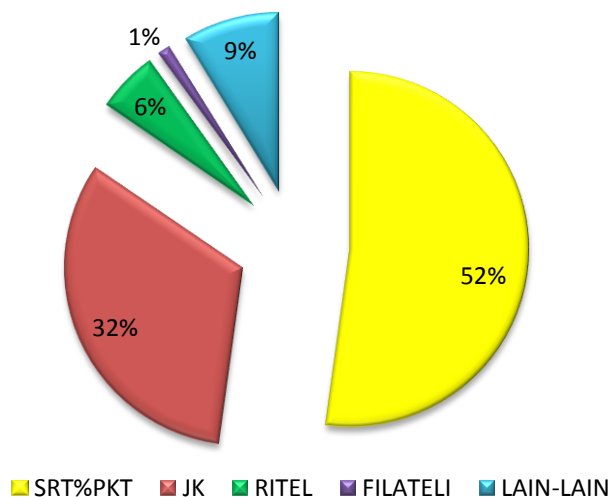
Tabel 2. Target dan Realisasi Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang Tahun 2012-2013

Tahun	Jenis Penerimaan	Target	Realisasi
2012	Surat dan Paket	15.000.000.000	17.073.754.358
	Jasa keuangan	11.500.000.000	11.900.926.154
	logistik	-	-
	Properti	-	-
	Pendapatan keuangan	-	-
	Ritel	1.600.000.000	1.755.150.000
	Filateli	500.000.000	684.326.500
	Lain-lain	3.600.000.000	3.949.466.170
	Jumlah Penerimaan tahun 2012	32.200.000.000	35.363.623.182
2013	Surat dan Paket	23.732.000.000	24.699.860.500
	Jasa keuangan	13.500.000.000	15.326.719.977
	logistik	-	-
	Properti	-	-
	Pendapatan keuangan	-	-
	Ritel	1.850.000.000	2.637.639.955
	Filateli	600.000.000	542.974.000
	Lain-lain	3.600.000.000	4.134.962.521
	Jumlah Penerimaan tahun 2013	43.282.000.000	47.342.156.953

Sumber : Arsip Kantor Pos Palembang 30000

Berdasarkan data pada tabel 2, dapat dilihat bahwa kontribusi surat dan paket cukup besar terhadap pendapatan Pos Indonesia kota Palembang tahun 2012, pendapatan Pos Indonesia kota Palembang ditargetkan sebesar Rp. 32.200.000.000,-. Sedangkan untuk pendapatan layanan surat dan paket masih memberikan pendapatan yang lebih besar dibandingkan produk Pos Indonesia kota Palembang lainnya yakni sebesar Rp. 17.073.754.358,- atau sebesar 48,3% dari keseluruhan pendapatan yaitu sebesar Rp. 35.363.623.182,-

Pada tahun 2013, ada peningkatan target pendapatan yaitu sebesar Rp. 11.082.000.000,- sehingga target pendapatan Pos Indonesia tahun 2013 sebesar Rp. 43.282.000.000,-. Penerimaan produk surat dan paket masih memberikan kontribusi yang paling besar, yaitu sebesar Rp. 24.699.860.500,- atau 52% dari keseluruhan pendapatan yang dicapai Pos Indonesia tahun 2013.



Gambar 2. Kontribusi Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang Tahun 2013

Sumber : Arsip Kantor Pos Palembang 30000 (Data, diolah)

Berdasarkan gambar 2, surat dan paket memberikan kontribusi yang paling besar terhadap keseluruhan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang tahun 2013, yaitu sebesar 52%. Sedangkan jasa keuangan sebesar 32%, ritel sebesar 6%, filateli sebesar 9%, dan pendapatan lain-lain sebesar 1%.

Tabel 3. Target dan Realisasi Pendapatan Paket Pos Tahun 2011-2013

Tahun	No	Jenis Produk	Target	Realisasi
2011	1	Paket Pos Standar	1.600.000.000	1.887.500.000
	2	Paket Kilat Khusus	2.000.000.000	2.223.000.050
	3	Paket Express	650.000.000	683.360.020
	4	Penanganan Khusus	850.000.000	1.215.010.265
	5	EMS	550.000.000	689.700.430
	6	Paket Biasa LN	240.000.000	244.907.100
	7	Paket Cepat LN	450.000.000	578.223.000
	Jumlah Penerimaan Tahun 2011			6.340.000.000
2012	1	Paket Pos Standar	1.900.000.000	1.970.800.070
	2	Paket Kilat Khusus	2.250.000.000	2.290.400.000
	3	Paket Express	690.000.000	893.300.010
	4	Penanganan Khusus	1.000.000.000	1.441.210.165
	5	EMS	700.000.000	830.000.200
	6	Paket Biasa LN	255.000.000	284.508.600
	7	Paket Cepat LN	600000000	579081820
	Jumlah Penerimaan Tahun 2012			7.395.000.000

Lanjutan Tabel 3. Target dan Realisasi Pendapatan Paket Pos Tahun 2011-2013

Tahun	No	Jenis Produk	Target	Realisasi
2013	1	Paket Pos Standar	1.950.000.000	2.066.294.000
	2	Paket Kilat Khusus	2.500.000.000	2.661.731.000
	3	Paket Express	800.000.000	859.084.020
	4	Penanganan Khusus	2.300.000.000	2.500.000.000
	5	EMS	852.000.000	856.000.400
	6	Paket Biasa LN	400.000.000	861.220.090
	7	Paket Cepat LN	600.000.000	723.880.100
	8	Paket JUMBO	570.000.000	628.130.000
Jumlah Penerimaan Tahun 2013			9.972.000.000	11.156.339.610

Sumber : Arsip Kantor Pos Palembang 30000

Jika dilihat dari tabel 3, pendapatan paket pos kota Palembang dari tahun 2011 sampai tahun 2013 terus mencapai target yang telah ditetapkan. Namun jika dilihat dari kontribusinya terhadap keseluruhan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang mengalami penurunan.

Tabel 4. Kontribusi Pendapatan Paket Terhadap Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang Tahun 2011-2013

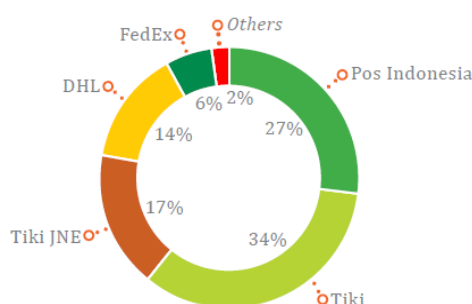
No	Tahun	Pendapatan Keseluruhan	Pendapatan Paket Pos	%
1	2011	32.717.134.723	7.521.700.865	23,0
2	2012	35.363.623.182	8.289.300.865	23,4
3	2013	48.342.156.953	11.156.339.610	23,1

Sumber : Arsip Kantor Pos Palembang 30000 (Data, diolah)

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa untuk tahun 2013 terjadi penurunan sebesar 0,3% dari kontribusi pendapatan paket tahun 2012, yaitu hanya 23,1%. Padahal untuk tahun 2013, PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang memiliki dua sumber pendapatan baru, yakni paket jumbo dan pempek pos. Seharusnya kedua produk baru itu bisa menambah kontribusi pendapatan paket terhadap pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang tahun 2013.

3. Pangsa Pasar Penyedia Layanan Paket Untuk Tahun 2013 Masih Dipimpin Oleh TIKI.

Saat ini, penyedia layanan pengiriman surat dan paket di Indonesia terdiri dari sekitar 3.400 perusahaan dengan mayoritas pangsa pasar dikuasai oleh 3 pemain utama, yaitu Tiki, Pos Indonesia, dan Tiki JNE. Dalam hal ini, mayoritas kegiatan pengiriman paket berada di area Jawa dan area tersebut dikuasai oleh jasa titipan swasta. Di bawah ini merupakan potret pangsa pasar para penyedia layanan paket di Indonesia selama tahun 2013.



Gambar 3. Pangsa Pasar Paket di Indonesia Tahun 2013

Sumber : *Annual Report* PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2013

Dari gambar diatas, bisa dilihat bahwa pangsa pasar paket di Indonesia dikuasai atau dipimpin oleh TIKI sedangkan Pos Indonesia berada di urutan kedua. TIKI pada tahun 2013 berhasil menguasai 34% untuk pangsa pasar paket, sedangkan Pos Indonesia berada di urutan kedua dengan menguasai pangsa pasar paket sebesar 27%. Jika dilihat dari segi produk yang ditawarkan, TIKI lebih banyak menawarkan jenis layanan paket dibandingkan Pos Indonesia. PT. TIKI lebih memiliki banyak jenis produk, yaitu 6 produk domestik dengan pilihan waktu kiriman yang lebih variatif dan 3 jenis produk internasional, sedangkan PT. Pos Indonesia (Persero) hanya memiliki 3 jenis produk domestik dan 3 jenis produk Internasional. Yang menjadi kelebihan dari PT. Pos Indonesia (Persero) ialah adanya kiriman korporat, dimana PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai BUMN Indonesia dipercaya sebagai jasa kurir untuk melayani kiriman negara.

Tabel 5. Perbandingan Produk Layanan Paket Antara Pos Indonesia dan TIKI

Penyedia Layanan Paket	Produk	Keterangan
Pos Indonesia	Kiriman Korporat	Layanan terpadu untuk menangani penerimaan, pemrosesan, dan pengiriman surat dan paket bagi perusahaan dan institusi pemerintahan
	Paket Kilat Khusus	Maksimum waktu serah 4 hari
	Paket Pos Standar	Minimal pengiriman barang 3kg. Maksimum waktu penyerahan 14 hari
	Paket Espresso	Maksimum waktu serah 1 hari
	EMS	Waktu pengiriman 3-7 hari
	Paket Biasa LN	Waktu pengiriman 30-60 hari
	Paket Cepat LN	Waktu pengiriman maksimum 7 hari
TIKI	SDS (<i>Same Day Services</i>)	Penerimaan paket dihari yang sama pada pengiriman.
	ONS (<i>Over Night Services</i>)	Hari ini paket Anda kami kirimkan dan paket akan segera tiba keesokan harinya.
	TDS (<i>Two Days Services</i>)	Waktu pengiriman paket hanya membutuhkan 2 (dua) hari saja untuk tiba di tempat tujuan
	HDS (<i>Holiday Delivery Services</i>)	Nikmati kemudahan pengiriman di saat anda libur, Kami tetap setia melakukan pengantaran.
	REG (<i>Regular</i>)	Produk regular menjangkau seluruh Indonesia hanya dalam waktu kurang dari 7 hari kerja, paket Anda akan segera tiba.
	ECO (<i>Economy</i>)	Nikmati layanan pengiriman paket dengan konsep ramah biaya, dan disesuaikan dengan kebutuhan Anda. Lama waktu penerimaan 2+ dari produk regular.
	INT (Internasional) • PRS (<i>Priority Services</i>) • WDX (<i>World Document Express</i>) • WPX (<i>World Parcel Express</i>)	Waktu pengiriman maksimum 7 hari

Sumber : Annual report PT. Pos Indonesia tahun 2013 dan www.tiki-online.com

Sedangkan dari segi harga, perbandingan antara kedua penyedia layanan paket ini bisa dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Perbandingan Harga Layanan Paket Antara Pos Indonesia dan TIKI Dari Kota Palembang Ke 10 Kota Besar Di Indonesia

POS INDONESIA						
Kota Tujuan	Berat	Paket Kilat Khusus	Paket Express			
Jakarta	1 kg	Rp. 18.000,-	Rp. 21.500,-			
Surabaya	1 kg	Rp. 18.500,-	Rp. 21.000,-			
Palembang	1 kg	Rp. 13.500,-	Rp. 22.000,-			
Bandung	1 kg	Rp. 19.000,-	Rp. 24.500,-			
Semarang	1 kg	Rp. 19.000,-	Rp. 24.000,-			
Makassar	1 kg	Rp. 28.500,-	Rp. 31.000,-			
Bekasi	1 kg	Rp. 18.000,-	Rp. 21.500,-			
Depok	1 kg	Rp. 18.000,-	Rp. 21.500,-			
Medan	1 kg	Rp. 24.500,-	Rp. 27.000,-			
Tangerang	1 kg	Rp. 18.000,-	Rp. 21.500,-			
TIKI						
Kota Tujuan	Berat	SDS	ONS	HDS	REG	ECO
Jakarta	1 kg	Rp. 180.000,-	Rp. 16.000,-	Rp. 24.000,-	Rp. 14.000,-	Rp. 9.000,-
Surabaya	1 kg	Rp. 200.000,-	Rp. 23.000,-	Rp. 33.000,-	Rp. 19.000,-	Rp. 15.000,-
Palembang	1 kg	Rp. 60.000,-	Rp. 8.000,-	Rp. 13.000,-	Rp. 5.000,-	Rp. 3.000,-
Bandung	1 kg	Rp. 310.000,-	Rp. 21.000,-	Rp. 16.000,-	Rp. 17.000,-	Rp. 13.000,-
Semarang	1 kg	Rp. 240.000,-	Rp. 22.000,-	Rp. 32.000,-	Rp. 18.000,-	Rp. 14.000,-
Makassar	1 kg	Rp. 400.000,-	Rp. 38.000,-	Rp. 48.000,-	Rp. 30.000,-	Rp. 25.000,-
Bekasi	1 kg	Rp. 250.000,-	Rp. 20.000,-	Rp. 29.000,-	Rp. 15.000,-	Rp. 10.000,-
Depok	1 kg	Rp. 250.000,-	Rp. 20.000,-	Rp. 29.000,-	Rp. 15.000,-	Rp. 10.000,-
Medan	1 kg	Rp. 240.000,-	Rp. 26.000,-	Rp. 35.000,-	Rp. 23.000,-	Rp. 18.000,-
Tangerang	1 kg	Rp. 270.000,-	Rp. 20.000,-	Rp. 29.000,-	Rp.15.000,-	Rp. 10.000,-

Sumber : www.posindonesia.co.id dan www.tiki-online.com

Berdasarkan tabel 6, mengenai tarif kiriman paket domestik dari kota Palembang ke 10 kota besar antara PT. Pos Indonesia (Persero) dan PT. TIKI, bisa dilihat bahwa dalam varian produk paket untuk pengiriman 1 hari sampai, PT TIKI memiliki harga lebih murah dibandingkan PT. Pos Indonesia (Persero), dari 10 kota besar di Indonesia hanya dua kota yang memiliki tarif kiriman dari Palembang yang lebih mahal dibandingkan PT. Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan permasalahan yang muncul terkait dengan pengelolaan jasa pengiriman paket pos, inilah yang membuat peneliti mengambil judul penelitiannya tentang *“Pengelolaan Jasa Pengiriman Paket Dalam Meningkatkan Pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palembang Tahun 2013.”*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana pengelolaan jasa pengiriman paket dalam meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang tahun 2013?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan jasa pengiriman paket dalam meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang tahun 2013.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara, terutama berkaitan dengan Keuangan Negara khususnya mengenai masalah pengelolaan jasa pengiriman paket dalam meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) kota Palembang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan solusi kepada PT. Pos Indonesia kota Palembang dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan jasa pengiriman paket sehingga dapat lebih efektif dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiloka, Bambang, Riana Ratih. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press. Hal 14-16
- Handoko, T Hani. 1984. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Mardiasmo. 2001. *Otonom dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi
- Pamungkas. 1972. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan*. Surabaya: Apollo Lestari.
- Parpade, Pontas M. 2005. *Manajemen Operasi dan Produksi*. Medan: Andi
- Robbins, P. Stephen, Judge A. Timothy. 2009. *Perilaku Organisasi*.
- Siagian, P. Sondang. 1988. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendy. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Soetrisno PH, Drs. *Dasar-Dasar Ilmu Keuangan Negara Cetakan 2*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparmoko, M. 2011. *Keuangan Negara dalam Teori Praktik*. Yogyakarta: BPFE

Undang-Undang & Peraturan:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan (Persero).
- Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia (Persero) tahun 2011-2013

Keputusan Direksi Nomor: KD.92/Dirut/1013 tentang organisasi dan tata unit pelaksana teknis PT. Pos Indonesia (Persero)

Internet:

Amiamliahani. 2012. *Pengelolaan Keuangan Pendidikan.* (online), (<https://amiamaliahanii.wordpress.com/2012/05/30/pengelolaan-keuangan-pendidikan/>, diakses 3 April 2015)

Andhika, Leonard. 2014. *Pengguna Internet Meningkat, Bisnis Online Makin Makmur.* (Online), (<https://www.linkedin.com/pulse/20141002074628-158184799-pengguna-internet-meningkat-bisnis-online-makin-makmur>, diakses 22 Desember 2014)

Anggraini, LC. 2011. *Kepuasan Konsumen dan Pemasaran.* <http://www.e-journal.uajy.ac.id>, *Artikel, didownload tanggal 1 Mei 2015.*

Atmoko, Tjipto. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.* <http://www.resources.unpad.ac.id>, *Artikel, didownload tanggal 27 April 2015.*

Santoso, Ras Budi. 2013. *Arti dan Pentingnya Pemasaran.* (Online), (<http://www.ras-eko.com/2013/11/arti-dan-pentingnya-pemasaran.html>, diakses 25 April 2015)

PT. Pos Indonesia (Persero). 2011. *Pos Indonesia 265 Tahun Satukan Nusantara.* (online), (<http://ptposindonesiapersero.blogspot.com/2011/05/pos-indonesia-265-tahun-satuan.html>, diakses 22 Desember 2014).