

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. POS INDONESIA DAN PROFIL RESPONDEN

2.1. Sejarah Perusahaan

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan

dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka sejak tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai 58.700 titik layanan (*Point of Sales*) dalam bentuk Kantor Pos, Agen Pos, *Mobile Postal Service*, dan lain-lain, yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi jejaring Pos Indonesia sudah mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 Kantor Pos Online, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Layanan yang ditawarkan oleh Pos Indonesia saat ini sangat beragam. Pos Indonesia kini tidak hanya melayani pengiriman surat dan paket, namun juga menawarkan layanan berupa jasa pengiriman logistik, jasa keuangan yang memudahkan pelanggan untuk melakukan beberapa akses transaksi misalnya pembayaran tagihan rekening listrik, PDAM, pajak, bahkan pelanggan bisa melakukan transaksi layanan perbankan dengan bank yang telah bekerjasama dengan Pos Indonesia melalui Kantor Pos terdekat. Hal ini memberikan kemudahan bagi pelanggan agar pelanggan dapat melakukan beberapa transaksi

dalam satu tempat. Kota Semarang memiliki 32 Kantor dan Cabang Kantor Pos yang tersebar di seluruh kecamatan di Kota Semarang, yaitu:

Tabel 2. 1
Kantor dan Cabang Kantor Pos Kota Semarang

1	Kantor Pos Regional VI	17	Kantor Pos Cabang Sekaran
2	Kantor Pos Besar Semarang	18	Kantor Pos Cabang Mijen
3	Kantor Pos Erlangga	19	Kantor Pos Cabang Tlogosari
4	Kantor Pos Cabang Tugu Ngalian	20	Kantor Pos Cabang Woltermonginsidi
5	Kantor Pos Cabang Banyumanik	21	Kantor Pos Cabang Pedurungan
6	Kantor Pos Cabang Tembalang	22	Kantor Pos Cabang Pucang Gading
7	Kantor Pos Cabang Tanah Mas	23	Kantor Pos Cabang Addurrahman saleh
8	Kantor Pos Cabang Bongsari	24	Kantor Pos Cabang Anjasmoro
9	Kantor Pos Cabang Watugong	25	Kantor Pos Cabang Pasar Bulu
10	Kantor Pos Cabang Tegalsari	26	Kantor Pos Cabang Peterongan
11	Kantor Pos Cabang IKIP	27	Kantor Pos Cabang Jomblang
12	Kantor Pos Cabang Sampangan	28	Kantor Pos Cabang Brumbungan
13	Kantor Pos Cabang Jatingaleh	29	Kantor Pos Cabang Karang Turi
14	Kantor Pos Cabang Gayamsari	30	Kantor Pos Cabang Sendang Mulyo
15	Kantor Pos Cabang Genuk	31	Kantor Pos Cabang Hasannudin
16	Kantor Pos Cabang Gunung Pati	32	Kantor Pos Cabang Mangkang

Sumber: www.kantorpos.posindonesia.co.id; diunduh 2020

2.2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia

Setiap perusahaan pasti memiliki gambaran, tujuan, impian, dan cita-cita yang ingin dicapai. Perusahaan merumuskan cita-cita dan tujuan serta langkah-langkah strategis untuk mencapai tujuannya tersebut dalam sebuah visi dan misi dalam menjaga eksistensinya dalam dunia usaha. Pentingnya visi dan misi bagi sebuah organisasi atau perusahaan adalah untuk membuat perusahaan tersebut menjadi terarah dan diharapkan dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang, mengalami kemajuan, dan terus berkembang.

Visi berisi pernyataan yang singkat dan jelas, namun bisa mencakup semua tujuan dan cita-cita perusahaan, visi dapat membentuk perilaku organisasi dan mencetuskan tindakan yang strategis. Sehingga dalam hal ini, visi mampu mengajukan langkah-langkah strategis untuk menetapkan suatu tujuan jangka panjang pada 5-10 tahun kedepan. Oleh karena adanya visi yang dinilai sangat penting, sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman/logistik dan jasa keuangan, maka PT. Pos Indonesia juga memuat tentang visi, yaitu:

“Menjadi Pilihan Utama Layanan Logistik dan Jasa Keuangan”

Melalui visi tersebut, PT. Pos Indonesia memiliki tujuan untuk menjadi pilihan utama bagi konsumen yang akan menggunakan layanan logistik/pengiriman dan layanan keuangan, hal ini guna mempertahankan eksistensinya serta dapat memenangkan persaingan dengan para kompetitornya.

Visi dapat direalisasikan dengan merumuskan suatu misi. Sebuah perusahaan dalam pencapaian jangka panjangnya, memerlukan misi sebagai langkah-langkah strategis dan tindak lanjut perusahaan dalam merealisasikan tujuan yang diharapkan, yaitu dengan membuat kegiatan, aktivitas atau strategi jangka pendek yang mengarahkan perusahaan pada tujuan yang menjadi cita-cita perusahaan. Begitupun dengan PT. Pos Indonesia, telah merencanakan langkah-langkah strategis agar visi atau tujuan jangka panjang yang diharapkan dapat tercapai yang dirumuskan dalam misi perusahaan. Adapun misi yang telah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia sebagai berikut:

1. Memberikan solusi layanan logistik *e-commerce* yang kompetitif.
2. Menjalankan fungsi *designated operator* secara profesional dan kompetitif.

3. Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital.
4. Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif.

Visi dan misi merupakan hal yang penting bagi PT. Pos Indonesia agar lebih terarah dan terus berjalan maju, tanpa adanya visi dan misi maka suatu perusahaan akan sulit untuk berjalan atau berkembang.

2.3. Logo PT. Pos Indonesia

Setiap perusahaan memerlukan logo sebagai identitas diri agar mudah dikenali dan diketahui oleh konsumennya, identitas tersebut dimaksudkan agar dapat menanamkan *brand awareness* pada konsumen yang dituju sehingga konsumen dapat mudah mencari dan dapat membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lain.

Logo dalam suatu perusahaan memiliki arti yang sangat penting. Identitas perusahaan akan mudah dikenali oleh konsumen apabila perusahaan memiliki logo dan makna yang unik dari perusahaan lain. Tidak adanya logo dalam suatu perusahaan akan membuat sulit pelanggan untuk mengenali perusahaan, yang mana akan berdampak pula pada sulitnya perusahaan untuk memasarkan produk atau jasanya kepada konsumen. Demikian halnya pada PT. Pos Indonesia, agar perusahaannya dapat dikenali oleh masyarakat serta mempunyai perbedaan dengan perusahaan lain, maka PT. Pos Indonesia memiliki logo yang mencerminkan kegiatan bisnis yang dijalankannya yang dilambangkan dalam sebuah logo sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Logo PT. Pos Indonesia



Sumber: www.posindonesia.co.id; diunduh 2020

Logo PT. Pos Indonesia disimbolkan dengan seekor burung merpati dan bola dunia yang menggambarkan seolah-olah merpati sedang terbang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi. Simbol burung merpati digunakan karena pada zaman dahulu sebelum adanya teknologi, masyarakat melakukan kegiatan surat menyurat dengan orang lain dalam jarak yang jauh menggunakan burung merpati. Simbol burung merpati digambarkan dalam posisi terbang dengan pandangan lurus kedepan dan lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan memiliki makna bahwa PT. Pos Indonesia dalam menjalankan usahanya megutamakan pada kecepatan, ketepatan dan terpercaya. Simbol bola dunia melambangkan peran perusahaan sebagai penyelenggaran layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional. Ukuran merpati yang lebih besar daripada bola dunia melambangkan bahwa Pos Indonesia diharapkan bisa menguasai (memimpin) usaha perposan di dunia internasional.

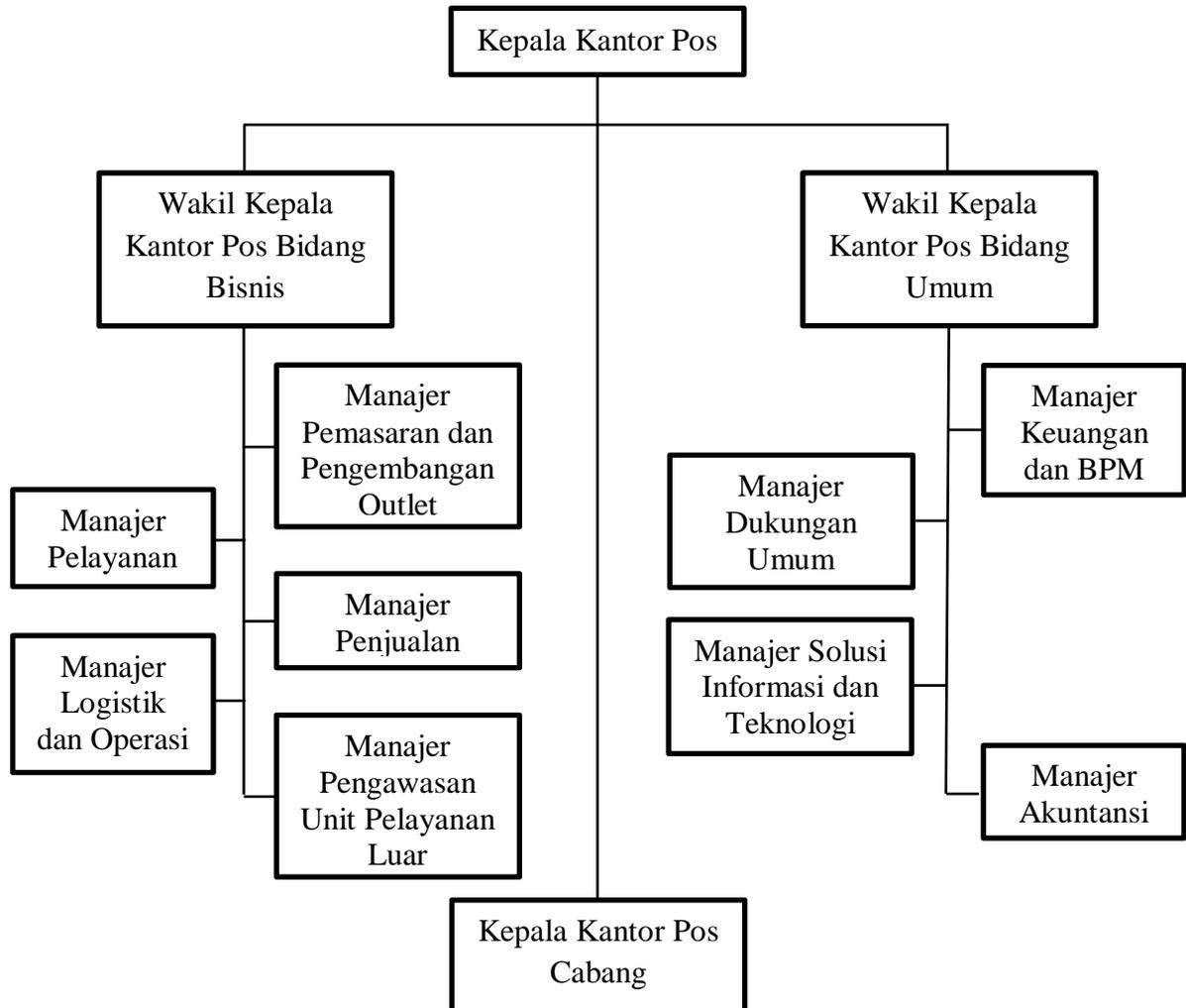
Warna logo menggunakan warna korporat yaitu warna Pos orange dan abu-abu. Warna orange pada simbol burung merpati dan bola dunia mengandung

arti/makna dinamis dan cepat. Warna abu-abu pada tulisan “POS INDONESIA” merupakan warna natural yang mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis. Tipe tulisan "POS INDONESIA" dengan huruf *Futura Extra Bold* memberikan ciri khas sebagai perusahaan kelas dunia.

2.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dapat dibagi-bagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan. Struktur organisasi sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab, saluran perintah dan sistem pelaporan terhadap atasan yang pada akhirnya memberikan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup. Begitupun juga dengan PT. Pos Indonesia yang memiliki struktur organisasi sehingga memudahkan pembagian dan spesifikasi kerja yang terdiri dari berbagai macam fungsi. Struktur organisasi pada PT. Pos Indonesia menggunakan struktur lini dan staf, yang mana pelimpahan wewenang dalam perusahaan ini berlangsung secara vertikal dari seorang atasan pimpinan hingga pimpinan dibawahnya. Untuk membantu kelancaran dalam mengelola organisasi tersebut seorang pimpinan mendapat bantuan dari staf dibawahnya. Adapun struktur organisasi Kantor Pos Indonesia Semarang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. 2
Struktur Organisasi Kantor Pos Indonesia Semarang



Sumber: Kantor Pos Semarang, 2020

2.5. Deskripsi Jabatan

Seluruh tenaga pendukung mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dalam mendukung seluruh kegiatan perusahaan. Adapun tata kerja dari struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Pos

Kepala Kantor Pos adalah seorang pimpinan tertinggi pada Kantor Pos dalam kota yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan bagian-bagian

dimana dalam mengemban tanggung jawab tersebut Kepala Kantor Pos dibantu oleh menjalankan tugas-tugasnya dibantu oleh 2 wakil kepala bidang, yaitu Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis dan Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Umum. Adapun tugas pokok Kepala Kantor Pos sebagai berikut:

- 1) Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba Kantor Pos dan Kantor Pos Cabang.
- 2) Mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan outlet kemitraan, mutu layanan dan operasi.
- 3) Mengendalikan *billing & collection* Kantor Pos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, dan pelayanan pelanggan, pemanfaatan sumber daya pada Kantor Pos.
- 4) Mengorganisasikan dan mengendalikan kinerja seluruh Kantor Pos Cabang yang berada pada lingkup Kantor Pos yang menjadi tanggung jawabnya.
- 5) Bertanggung jawab atas pelaksanaan ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan Kantor Pusat dan Regional berjalan dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang ditetapkan.

b. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis

Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos terhadap bagian-bagian bidang bisnis yang meliputi pemasaran dan pengembangan outlet, pelayanan, penjualan, logistik dan

operasi, serta pengawasan unit pelayanan luar (UPL). Adapun tugas pokok Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis sebagai berikut:

- 1) Mengarahkan, mengorganisasikan, dan mengendalikan kinerja proses operasi, layanan dan penjualan yang meliputi: layanan jasa Surat pos, Paket pos, Jasa Keuangan, Logistik, *e-Commerce*, Ritel, dan Optimalisasi Fasilitas Fisik serta layanan lainnya untuk mencapai target pendapatan, dan laba UPT serta pemasaran.
- 2) Mengelola dan mengevaluasi pengembangan agen pos sesuai dengan sasaran yang ditetapkan Perusahaan.
- 3) Melakukan verifikasi dan validasi terhadap transaksi keuangan, dan piutang pendapatan perusahaan terkait dengan layanan, serta melakukan evaluasi terhadap umur piutang.
- 4) Mengevaluasi secara berkala terhadap efektifitas pelaksanaan proses dan kinerja operasi.

c. Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet

Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis untuk menyusun dan melaksanakan program kerjanya terkait kegiatan pemasaran, pengelolaan usaha serta pengembangan outlet agar tercapai komposisi yang ideal dan efektif. Adapun tugas Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet sebagai berikut:

- 1) Merencanakan, mengelola, dan mengendalikan pembukaan, penutupan outlet, dan merespon permohonan pembukaan outlet kemitraan baru.

- 2) Melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan outlet untuk mencapai jumlah dan komposisi outlet yang ideal, efektif, dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan Perusahaan.
- 3) Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dalam lingkup tanggung jawabnya.

d. Manajer Pelayanan

Manajer Pelayanan merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis terkait realisasi kegiatan pelayanan surat dan paket serta pelayanan jasa keuangan sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk mencapai sasaran perusahaan.

Adapun tugas Manajer Pelayanan sebagai berikut:

- 1) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket.
- 2) Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (Pospay, Weselpos, dan Jasa Keuangan lainnya), dan *e-Commerce* serta penjualan Prangko, Bendapos, Filateli, dan Materai serta benda pihak ketiga lainnya.
- 3) Mengendalikan kegiatan operasional dan layanan giro, serta penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas Perusahaan, dan mutu serta kepuasan pelanggan.
- 4) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi penanganan keluhan pelanggan,

informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

- 5) Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan yang meliputi; rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrian dan lain-lain yang terkait dengan pengelolaan layanan di Kantor Pos.

e. Manajer Penjualan

Manajer Penjualan merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis terkait pelaksanaan penjualan jasa pengiriman dan jasa keuangan untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan. Adapun tugas Manajer Penjualan sebagai berikut:

- 1) Mengelola dan mengendalikan kegiatan penjualan Surat Pos, Paket Pos, Jasa Keuangan, Logistik dan *e-Commerce* di Kantor Pos.
- 2) Melakukan pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar untuk meningkatkan penjualan sehingga target pasar dapat dicapai secara maksimal dengan biaya seefisien mungkin.
- 3) Mengelola, melaksanakan, serta mengendalikan administrasi penjualan pengelolaan piutang pendapatan di Kantor Pos dan account executive.
- 4) Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualannya, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankan pelanggan serta memelihara pelanggan.

5) Menyusun dan mengendalikan target penjualan dan mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh *account executive* di Kantor Pos serta target penambahan jumlah agen pos.

f. Manajer Logistik dan Operasi

Manajer Logistik dan Operasi merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis terkait pengaturan proses operasi dan logistik sehingga mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan. Adapun tugas Manajer Logistik dan Operasi sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan, pendistribusian dan pengangkutan kiriman pos.
- 2) Mengatur pelaksanaan kegiatan pra *posting*, *pick up service*, pos box untuk kiriman pos yang diterima dari loket serta mengawasi penyerahan kiriman pos.
- 3) Mengatur dan mengawasi proses pencacahan dan pelalubeaan/pabean kiriman pos internasional, dan pertanggung beanya serta pengadministrasiannya.
- 4) Mengatur dan mengawasi pengambilan dan pendistribusian kiriman pos dari dan antar Kantor Pos Cabang.
- 5) Menyiapkan data penanganan logistik dalam lingkup tanggung jawabnya.

g. Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar

Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis atas pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang, MPS/PKD, Loker Ekstensi, CPM, dan unit pelayanan lainnya. Adapun tugas Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang, MPS/PKD, Loker Ekstensi, CPM, unit pelayanan lainnya.
- 2) Mengelola dan mengorganisasikan Agen Pos serta titik layanan lainnya untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 3) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang, MPS/PKD, Loker Ekstensi, CPM, unit pelayanan lainnya, Agen Pos dan titik layanan lainnya meliputi kegiatan pencocokkan transaksi penerimaan dan pengeluaran uang antara daftar pertanggung N2 dengan dokumen sumber dan bukti pendukung lainnya, serta melakukan verifikasi terhadap kebenaran transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- 4) Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian Pengawasan Pelayanan Luar di Kantor Pos.
- 5) Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan luar sesuai dengan ketentuan perusahaan.

h. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Umum

Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Umum bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos terhadap bagian-bagian bidang umum yang meliputi keuangan dan BPM, dukungan umum, solusi dan teknologi serta keuangan. Adapun tugas Wakil Kepala Kantor Bidang Umum sebagai berikut:

- 1) Mengarahkan, mengorganisasikan, dan mengendalikan pengelolaan akuntansi, keuangan dan BPM, dukungan umum solusi informasi dan teknologi untuk mendukung kinerja operasional di Kantor Pos.
- 2) Mengarahkan dan mengkoordinir serta meyakini bahwa pelaksanaan pekerjaan dalam lingkup tanggung jawabnya telah sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan.
- 3) Mengkoordinasi dan menrumuskan penyusunan program kerja dan anggaran perusahaan dalam bidang umum.

i. Manajer Keuangan dan BPM

Manajer Keuangan dan BPM merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Umum terkait pengelolaan keuangan dan benda pos, prangko, benda filateli, dan benda material. Adapun tugas Manjer Keuangan dan BPM sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian Keuangan dan BPM di Kantor Pos.
- 2) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir dalam lingkup tanggung jawabnya.

- 3) Melakukan pencocokkan pencatatan transaksi keuangan.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap uang kas.

j. Manajer Dukungan Umum

Manajer Dukungan Umum merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Umum terkait pemeliharaan aset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, teknologi, Sumber Daya Manusia, dan kesekretariatan untuk mendukung kelancaran operasional Kantor Pos. Adapun tugas Manajer Dukungan Umum sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan, dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, teknologi, SDM, dan kesekretariatan untuk mendukung kelancaran operasional Kantor Pos.
- 2) Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dinas, peralatan kerja, komputer, dan gedung kantor dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan batas kewenangannya.
- 3) Melakukan tertib administrasi pengelolaan sarana, perlengkapan, dan fasilitas kantor, aset, dan administrasi lainnya serta menjamin kecukupan persediaan barang serta melakukan pemeriksaan sisa barang.
- 4) Mengkoordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang meliputi antara lain: usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin dan penghargaan, pelatihan/*build in*

training, cuti karyawan, pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI) karyawan, dan lain-lain terkait dengan kepegawaian yang dalam kewenangannya sesuai dengan SOP yang berlaku.

- 5) Mengawal dan mengoordinasikan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan sara dan asset serta kegiatan pendukung lainnya.

k. Manajer Solusi dan Teknologi

Manajer Solusi Informasi dan Teknologi merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Umum atas pengoperasian sistem layanan pada Kantor Pos. Adapun tugas Manajer Solusi dan Teknologi sebagai berikut:

- 1) Bertanggungjawab dalam penjaminan beroperasinya sistem layanan meliputi Administrasi, dokumentasi, pemeliharaan pengelolaan/ perbaikan sistem aplikasi, perangkat keras, jaringan virtual dan mengelola peralatan berbasis IT.
- 2) Memastikan pengelolaan pemenuhan kebutuhan UPT terkait dengan layanan IT.
- 3) Mengelola ketersediaan layanan IT (*availability management*).
- 4) Mengelola fungsi layanan untuk penerimaan laporan insiden, gangguan, keluhan dan permintaan layanan IT (*Service desk/Helpdesk*) serta perbaikan sistem aplikasi dan perangkat teknologi.

l. Manajer Akuntansi

Manajer Akuntansi merupakan seseorang yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Umum atas pengelolaan akuntansi di Kantor Pos agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan. Adapun tugas Manajer Akuntansi sebagai berikut:

- 1) Melakukan proses pembukuan dan laporan keuangan di UPT dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- 2) Memastikan pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan dokumen sumbernya.
- 3) Menyusun laporan kilat UPT dan laporan Akuntansi serta mengirimkannya ke Regional dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- 4) Melaksanakan pemeriksaan terhadap saldo-saldo pada PSA dan melakukan pencocokan dengan dokumen sumbernya serta bukti pendukung lainnya.
- 5) Menyimpan dokumen sumber dan pembukuan akuntansi di tempat yang aman dan tertib.

m. Kepala Kantor Pos Cabang

Kepala Kantor Pos Cabang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos untuk memimpin Kantor Pos Cabang dengan memastikan bahwa

pelaksanaan layanan pos di Kantor Pos Cabang sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku di perusahaan. Adapun tugas Kepala Kantor Pos Cabang sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan dan mengendalikan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari Kantorpos untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi.
- 2) Mencocokkan uang hasil penerimaan dan pembayaran transaksi keuangan di Kantor Pos Cabang dengan naskah dan dokumen sumber.
- 3) Mengirimkan naskah pertanggung jawaban keuangan, dokumen sumber, resi-resi transaksi, bersamaan dengan kiriman pos ke Kantor Pos.
- 4) Menindaklanjuti keluhan pelanggan terhadap pelayanan di Kantor Pos Cabang dan berkoordinasi dengan Kantor Pos.
- 5) Memelihara asset perusahaan dan menjaga keamanan serta ketertiban di Kantor Pos Cabang.

2.6. Profil Usaha

PT. Pos Indonesia sebagai perusahaan jasa menawarkan berbagai jenis layanan jasa pengiriman dan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Berikut ini rincian jenis layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia:

1. Jasa Pengiriman

Layanan pengiriman merupakan layanan milik Pos Indonesia yang menawarkan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi pengiriman dengan jaringan terluas yang melayani tujuan pengiriman lokal, nasional hingga internasional. Adapun jenis jasa pengiriman yang disediakan sebagai berikut:

a. Surat Pos

Layanan pengiriman surat ditujukan bagi pelanggan yang akan melakukan pengiriman berupa surat atau dokumen. PT. Pos Indonesia menawarkan berbagai jenis layanan pengiriman surat yang dapat dipilih pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Adapun jenis layanan pengiriman surat yang disediakan sebagai berikut:

1) Kiriman Korporat

Layanan kiriman korporat adalah layanan terpadu untuk menangani penerimaan, pemrosesan, dan pengiriman surat atau dokumen bagi perusahaan dan institusi pemerintahan yang telah bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia, yang mana waktu pengirimannya dilakukan sesuai dengan kesepakatan dengan klien korporat. Melalui layanan ini, PT Pos Indonesia dapat memberikan dukungan dan kontribusi positif bagi pertumbuhan bisnis dan profitabilitas para mitra bisnis dengan memberikan layanan untuk kebutuhan *mailing* dalam volume besar serta mendukung operasional pelanggan korporat secara efektif dan efisien. Terdapatnya konsep layanan yang terintegrasi ini, akan

memudahkan pelanggan dalam menata bisnis dan lebih fokus pada *core business* masing-masing.

2) Surat Kilat Khusus

Surat Kilat Khusus adalah layanan pengiriman surat atau dokumen dengan tarif yang lebih hemat serta kompetitif dengan standar waktu penyerahan H+2 sampai dengan H+9 hari. Pelanggan yang menggunakan layanan ini juga akan mendapat asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dengan pemberian ganti rugi serta layanan ini memiliki fitur Lacak Status Kiriman sehingga status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161.

3) Surat Pos Express

Surat Pos Ekspres merupakan layanan pengiriman surat premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini memiliki waktu tempuh dengan estimasi kiriman maksimal sehari sejak surat/dokumen diposkan. Pelanggan yang menggunakan layanan ini juga akan mendapat asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dengan pemberian ganti rugi serta layanan ini memiliki fitur Lacak Status Kiriman sehingga status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161.

4) Surat Layanan Standar

Surat layanan standar adalah layanan pengiriman surat regular yang ditawarkan oleh Pos Indonesia yang melayani tujuan lokal, regional dan nasional dengan tarif paling ekonomis dan standar waktu penyerahan (SWP) maksimal H+30 hari. Layanan standar menerima kiriman surat sampai dengan 2kg dan pengiriman surat dalam layanan ini menggunakan perangko. Pengiriman surat dengan layanan ini tidak dilengkapi dengan sistem jejak lacak.

b. Paket Pos

Layanan pengiriman paket memberikan kemudahan bagi pelanggan yang akan melakukan pengiriman berupa paket atau barang dagangan online dengan tujuan lokal, nasional hingga internasional. Adapun jenis layanan pengiriman paket yang disediakan sebagai berikut:

1) Paket Pos Express

Pos Ekspres merupakan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Pos Ekspres menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim paket dan barang dagangan online dengan standar waktu penyerahan (SWP) adalah H+1 hari. Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 50kg. Pelanggan yang menggunakan layanan ini juga akan mendapat asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dengan pemberian ganti rugi serta layanan ini memiliki fitur Lacak Status Kiriman sehingga status kiriman dapat

dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161.

2) Paket Kilat Khusus

Paket kilat khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman paket serta barang dagangan online yang aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia, dengan maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 50 kg dengan Standar Waktu Penyerahan (SWP) H+2 sampai dengan H+9 hari. Pelanggan yang menggunakan layanan ini juga akan mendapat asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dengan pemberian ganti rugi serta layanan ini memiliki fitur Lacak Status Kiriman sehingga status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161.

3) Paket Layanan Standar

Paket Layanan standar adalah layanan kurir reguler yang ditawarkan oleh Pos Indonesia sebagai sarana pengiriman barang domestik standar yang melayani tujuan lokal, regional dan nasional dengan tarif paling ekonomis dan standar waktu penyerahan (SWP) maksimal H+14 hari. Layanan standar menerima berat kiriman paket sampai dengan 20 kg dan dilengkapi dengan sistem jejak lacak serta pemberian ganti rugi apabila kiriman hilang, rusak dan terlambat.

4) Paket Biasa Luar Negeri

Paket Biasa Luar Negeri merupakan layanan pengiriman barang yang melayani tujuan internasional dengan waktu tempuh H+30 sampai dengan H+90. Tingkat berat yang dilayani dalam layanan ini sampai dengan 20 kg dan kiriman yang menggunakan layanan ini akan dikirim melalui jalur laut. Layanan ini memiliki fitur jejak lacak status kiriman yang dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161 dan layanan ini juga menyediakan ganti rugi kehilangan atau kerusakan kiriman.

5) Paket Cepat Luar Negeri

Paket Cepat Luar Negeri merupakan layanan pengiriman barang yang melayani tujuan internasional dengan waktu tempuh kiriman H+6 sampai dengan H+10. Tingkat berat barang yang dilayani dalam layanan ini diatas 2 kg sampai dengan 30 kg. Layanan ini memiliki fitur jejak lacak status kiriman yang dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161 dan layanan ini juga menyediakan ganti rugi kehilangan atau kerusakan kiriman.

6) EMS

EMS atau *Express Mail Service* merupakan layanan pengiriman paket internasional dengan waktu tempuh kiriman H+3 sampai dengan H+5. Tingkat berat kiriman yang dapat diterima pada layanan ini sampai dengan 30kg. Layanan ini memiliki fitur jejak lacak status kiriman

yang dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161 dan layanan ini juga menyediakan ganti rugi kehilangan atau kerusakan kiriman.

c. Logistik

PT. Pos Indonesia (Persero) ditunjuk oleh Pemerintah menjadi Platform Logistik Nasional, karena memiliki jaringan yang luas tersebar ke seluruh Indonesia dengan jangkauan layanan di seluruh Wilayah Indonesia dari daerah perkotaan (urban) sampai ke pelosok tanah air. Ragam layanan logistik yang disediakan oleh Pos Indonesia sebagai berikut:

1) Kargo

Layanan kargo pos adalah salah satu layanan pendistribusian kargo pos dalam negeri yang pengangkutannya menggunakan moda transportasi kereta api dan transportasi udara.

2) *Warehouse*

Layanan *warehousing* (layanan pergudangan) adalah layanan penyimpanan barang untuk produksi atau hasil produksi dalam jumlah dan rentang waktu tertentu yang kemudian didistribusikan ke lokasi yang dituju sesuai permintaan. Selain itu, *Warehouse* (Gudang) adalah bagian dari sistem logistik perusahaan sebagai tempat penyimpanan barang (bahan mentah, barang setengah jadi, barang jadi) pada dan di antara tempat asal dan tempat tujuan serta memberikan informasi kepada manajemen tentang status, kondisi, dan disposisi barang-barang yang sedang disimpan.

3) *Freight Forwarding*

Freight Forwarding merupakan layanan logistik yang memberikan solusi logistik bagi bisnis ekspor dan impor melalui moda transportasi darat, laut dan udara untuk merealisasikan efisiensi logistik dalam mencapai tujuan yang tepat, di waktu yang tepat dengan efisiensi biaya.

2. Jasa Keuangan

Layanan keuangan merupakan layanan milik Pos Indonesia yang memungkinkan pelanggan dapat melakukan beberapa akses transaksi keuangan dalam satu tempat sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi keuangan. Adapun jenis layanan keuangan yang disediakan sebagai berikut:

a. Pospay

Pospay merupakan layanan yang dimiliki oleh Pos Indonesia yang menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan pembayaran berupa tagihan, angsuran, pajak, *top up* hingga pembayaran belanja online, yang dapat dilakukan disatu tempat yaitu Kantor Pos. Pelayanan pembayaran dengan Pospay di Kantor Pos begitu mudah, lebih dekat, lebih cepat, dan aman karena menggunakan *System Online Payment Point (SOPP)* yang telah menjangkau hingga 4.800 jaringan Kantor Pos di seluruh Indonesia dan di 40.000 Agen Pos yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

b. Wesel Pos

Wesel Pos merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang yang disediakan oleh Pos Indonesia yang memberikan solusi terhadap kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang baik secara domestik (nasional) maupun luar negeri (internasional). Pelanggan yang menggunakan layanan ini dapat melakukan pengiriman atau penerimaan uang tanpa memerlukan rekening bank.

c. Giro Pos

Giro Pos merupakan solusi yang diberikan Pos Indonesia untuk penampungan dan pendistribusian dana yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Layanan ini sebagai sarana transaksi antar rekening, baik dari satu rekening ke satu rekening maupun ke banyak rekening lainnya dan setoran tunai ke dalam rekening. Pengambilan uang dilakukan dengan Cekpos dan atau Slip Penarikan.

d. Kemitraan Bank

Layanan kemitraan bank adalah layanan perbankan yang tersedia di Kantor Pos, layanan ini meliputi:

1) Tabungan

Layanan simpan yang dimiliki oleh Bank dimana Pos Indonesia berperan dalam kegiatan di *front office*. Mitra kerja layanan tabungan ini adalah Bank BTN (Tabungan e-batara Pos).

2) Kredit

Penyaluran Kredit untuk pensiunan oleh Mitra Kredit Pensiun (Bank dan Koperasi).

e. Asuransi

Layanan Pos Asuransi ditujukan untuk semua kalangan masyarakat, termasuk di antaranya karyawan/admin, pemilik bisnis, *office boy*/kurir, ibu rumah tangga, asisten rumah tangga, pelajar/mahasiswa, dan pensiunan. Layanan Pos Asuransi memiliki beragam jenis Pos Asuransi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, diantaranya Pos *Assurance Link*, Pos *Assurance Prima Investa*, Pos *Assurance Rencana Prima*, Pos *Assurance Rencana Pasti*, Pos *Assurance Aktif Plus*, Pos *Assurance Rencana Aman*, Pos *Assurance Perisai Diri*.

2.7. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota Semarang dengan jumlah 100 orang. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh kondisi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia, penghasilan perbulan dan perusahaan jasa pengiriman yang pernah digunakan selain Pos Indonesia.

2.7.1. Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan rentang kehidupan yang diukur dengan tahun, dikatakan masa awal dewasa adalah usia 18 tahun sampai 40 tahun, dewasa madya adalah 41

tahun sampai 60 tahun dan dewasa lanjut >60 tahun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui klasifikasi usia responden sebagai berikut:

Tabel 2. 2
Identitas Responden berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-20 Tahun	7	7
2.	21-30 Tahun	41	41
3.	31-40 Tahun	27	27
4.	41-50 Tahun	17	17
5.	>50 Tahun	8	8
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Tabel 2.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebesar 41% berusia 21-30 tahun dan pada usia 31-40 tahun sebesar 27%. Kemudian diikuti kelompok usia 41-50 tahun sebesar 17%, usia >50 tahun sebesar 8% dan usia 17-20 tahun sebesar 7%. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui pengguna jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia didominasi oleh kalangan dewasa awal.

2.7.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data responden berdasarkan jenis kelamin responden bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab pertanyaan penelitian. Tabel berikut ini akan menyajikan data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. 3
Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki- laki	41	41
2	Perempuan	59	59
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.3 dapat diketahui bahwa pengguna jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dari pada laki-laki dengan presentase responden jenis kelamin perempuan sebesar 59% sedangkan presentase jenis kelamin laki-laki sebesar 41%.

2.7.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang demi mendapatkan imbalan baik berupa uang maupun jabatan. Pekerjaan akan menentukan kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhannya. Setiap responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan yang berbeda-beda. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat pada tabel 2.4 berikut:

Tabel 2. 4
Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	14	14
2.	TNI/POLRI/PNS	12	12
3.	Karyawan BUMN	12	12
4.	Karyawan Swasta	39	39
5.	Ibu Rumah Tangga	7	7
6.	Wiraswasta	15	15
7.	Pensiunan	1	1
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang menggunakan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia adalah Karyawan Swasta dengan persentase sebesar 39%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia terbanyak adalah Karyawan Swasta.

2.7.4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini bervariasi. Berikut merupakan tingkat pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel 2.5.

Tabel 2. 5
Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tamat SD	1	1
2.	Tamat SMP	1	1
3.	Tamat SMA	37	37
4.	Tamat Diploma	14	14
5.	Tamat Sarjana	39	39
6.	Tamat Pasca Sarjana	8	8
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.5 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 39% memiliki jenjang pendidikan terakhir Sarjana diikuti dengan responden yang memiliki jenjang pendidikan terakhir SMA sebesar 37%.

2.7.5. Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Surat Kilat Khusus

Jumlah penggunaan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berapa kali pelanggan menggunakan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus dalam 1 tahun terakhir. Berikut disajikan data responden berdasarkan jumlah penggunaan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus dalam 1 tahun terakhir.

Tabel 2. 6
Identitas Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa
Dalam Satu Tahun Terakhir

No.	Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	3 kali	51	51
2.	4-6 kali	28	28
3.	>6 kali	21	21
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.6 di atas dapat diketahui mayoritas responden pernah menggunakan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus sebanyak 3 kali dalam 1 tahun terakhir dengan presentase penggunaan sebesar 51%. Sebanyak 28% responden telah menggunakan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus sebanyak 4-6 kali dalam 1 tahun terakhir dan sebesar 21% responden pernah menggunakan jasa pengiriman Surat Kilat Khusus sebanyak >6 kali dalam 1 tahun terakhir. Responden yang melakukan pengiriman surat kilat khusus paling banyak yaitu karyawan swasta yang melakukan pengiriman surat kilat khusus 24 kali dalam 1 tahun terakhir.

2.7.6. Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Yang dimaksud dengan penghasilan adalah hasil dari bekerja atau uang saku yang diterima oleh responden bagi yang belum bekerja. Adapun rata-rata penghasilan per bulan responden dapat dilihat pada tabel 2.7 sebagai berikut:

Tabel 2. 7
Identitas Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan

No.	Penghasilan Perbulan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	4	4
2.	> Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	8	8
3.	> Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	37	37
4.	> Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	25	25
5.	> Rp 5.000.000	26	26
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.7 dapat diketahui rata-rata penghasilan per bulan responden terbanyak yaitu >Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 sebesar 37%. Kemudian rata-rata penghasilan responden per bulan paling sedikit yaitu Rp 500.000 – Rp 1.000.000 sebesar 4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa pengiriman Surat Kilat Khusus jika dilihat dari penghasilan perbulannya adalah dari kalangan menengah.

2.7.7. Daftar Perusahaan Jasa Pengiriman Surat yang Digunakan Selain Pos Indonesia

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesiner, berikut ini daftar perusahaan jasa pengiriman surat yang pernah digunakan selain PT. Pos Indonesia:

Tabel 2. 8
Daftar Perusahaan Jasa Pengiriman Surat yang Digunakan Selain Pos Indonesia

No.	Perusahaan Jasa Pengiriman	Jumlah	Persentase (%)
1.	JNE	55	49,5
2.	J&T	28	25,2
3.	TIKI	15	13,6
4.	Si Cepat	6	5,4
5.	Wahana	5	4,5
6.	Lion	1	0,9
7.	Federal Express	1	0,9
Jumlah		111	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.8 diatas dapat diketahui 3 besar perusahaan jasa pengiriman yang digunakan selain PT. Pos Indonesia antara lain JNE sebesar 49,5%, J&T sebesar 25,2% dan TIKI sebesar 13.6%. Perusahaan jasa pengiriman lainnya yang digunakan oleh responden yaitu Si Cepat, Wahana. Lion dan Federal Express. Data ini bertujuan untuk mengetahui perusahaan jasa pengiriman lain yang digunakan oleh responden untuk melakukan pengiriman surat selain melalui PT. Pos Indonesia.