



DOI: <https://doi.org/10.31933/jemsi.v5i3>

Received: 21 Desember 2023, Revised: 02 Januari 2024, Publish: 09 Januari 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Optimalisasi Layanan *Free Pick Up Service* Pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember

Muhammad Faris Firmansyah<sup>1</sup>, Sukaris<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Gresik, Jawa Timur, Indonesia, email: [muhammadfarisfirm@gmail.com](mailto:muhammadfarisfirm@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Muhammaiyyah Gresik, Jawa Timur Indonesia, email: [sukaris21@umg.ac.id](mailto:sukaris21@umg.ac.id)

Corresponding Author: [muhammadfarisfirm@gmail.com](mailto:muhammadfarisfirm@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract :** *As technology develops, companies need to act quickly and accurately to remain competitive. Likewise, PT Pos Indonesia (Persero) is obliged to optimize its services to be able to compete with other competitors. This research aims to optimize the free pick-up service at PT Pos Indonesia (Persero). This research uses qualitative methods with data collection using narrative interview techniques. The survey shows that the optimization that PT Pos Indonesia (Persero) has carried out for its partners and customers is very good so that many companies use PT Pos Indonesia (Persero) services to send documents. Even though they are starting to collaborate, PT Pos Indonesia (Persero) is expected to always improve its services so that it is not left behind by other goods delivery services.*

**Keyword:** *Service, Optimization, Pickup service*

**Abstrak:** Dengan berkembangnya teknologi, perusahaan perlu bertindak cepat dan akurat agar tetap kompetitif. Begitu pula dengan PT Pos Indonesia (Persero) yang wajib mengoptimalkan layanannya agar mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Penelitian ini bertujuan mengoptimalkan layanan penjemputan gratis di PT Pos Indonesia (Persero). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara naratif. Survey menggambarkan optimalisasi yang telah dilakukan PT Pos Indonesia (Persero) kepada mitra dan pelanggannya sangat baik sehingga banyak perusahaan untuk menggunakan jasa PT Pos Indonesia (Persero) untuk mengirimkan dokumen. Meski mulai menjalin kerja sama, PT Pos Indonesia (Persero) diharapkan selalu meningkatkan pelayanannya agar tidak tertinggal dari jasa pengiriman barang lainnya.

**Kata Kunci:** *Layanan, Optimalisasi, Pickup service*

### PENDAHULUAN

Masa digital membawa perubahan menjangkau seluruh dunia. Banyak dampak yang ditimbulkan dari berbagai sisi kehidupan warga, yang satu satunya di bidang teknologi. Seiring kemajuan digital, kebiasaan belanja tradisional warga telah berubah dari belanja tradisional yaitu berbelanja langsung di mall menjadi belanja online yaitu berbelanja melalui

platform e-commerce seperti Bukalapak dan Lazada. Pengusaha dengan cepat beradaptasi dengan perubahan belanja online., maka dari itu industri jasa pengiriman barang banyak diminati baik oleh perorangan maupun dunia usaha. Layanan Penjemputan Gratis adalah media layanan yang memfasilitasi pengiriman ke mitra/pelanggan serta membantu pengiriman dokumen penting dengan biaya efektif dan dalam jangka waktu tertentu.

Beberapa perusahaan bergerak di bidang jasa pengiriman. PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember merupakan perusahaan jasa untuk mengirimkan barang yang beroperasi sejak tahun 1746. Dengan menggunakan infrastruktur jejaringannya, layanan ini menjangkau sekitar 24.000 titik, menjangkau hampir 100 persen kota di Indonesia, 100 persen kecamatan, 42 persen kecamatan/desa, dan kurang lebih 940 lainnya. Kantor pos juga menyediakan layanan ke lokasi pemukiman terpencil. Dengan berkembangnya informasi, digital dan teknologi, jaringan Pos Indonesia telah memiliki kurang lebih 4.800 kantor pos, dan beberapa kota besar telah dilengkapi dengan surat elektronik mobile. Semua titik membentuk suatu rantai dan terintegrasi erat serta terhubung satu sama lain. Model kode pos dibuat untuk menyederhanakan proses pengiriman pos dengan memungkinkan setiap wilayah di Indonesia dapat diidentifikasi secara akurat.

PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember merupakan perusahaan yang berkontribusi di bidang jasa kurir, yang harus meningkatkan strateginya agar dapat bersaing dengan tim ekspedisi lainnya. Seiring berkembangnya teknologi PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember senantiasa dituntut untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. PT Pos Indonesia Cabang Utama jember memiliki berbagai layanan lainnya yang ditawarkan kepada mitra/pelanggan. Pada tahun 2020 silam telah diluncurkan sebuah aplikasi layanan pos aja. Layanan tersebut merupakan sarana yang diberikan secara *free* kepada para mitra ketika mengirim paket menggunakan jasa Pos Indonesia.

PT Pos Indonesia meluncurkan adanya aplikasi Pos aja guna untuk mempermudah mitra/pelanggan melakukan *entry* kiriman paket sendiri. Layanan ini dapat mempermudah paramitra untuk mengirim barang tanpa datang ke Kantor Pos. Dengan itu, perusahaan harus melakukan strategi *marketing* nya yaitu optimalisasi layanan *free pick up service*. *Free pick up service* adalah petugas pihak Kantor Pos mendatangi mitra untuk menjemput kirimannya tanpa dikenakan biaya penjemputan dan pembayaran kiriman akan dibayarkan ketika awal bulan.

Penelitian yang sukses dilakukan oleh Desti Relinda Qurniawati di artikenya yang berjudul “Inovasi Layanan Mpospay Dan *Free Pick Up* Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000)”. Pada penelitian ini bersifat kualitatif. Pengukuran teori kualitas pelayanan didasarkan pada pendapat Seorang A Parasuraman yang mengevaluasi kualitas layanan dengan menggunakan indikator sebagai berikut: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Walaupun hasil menggambarkan bahwa inovasi pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) meningkatkan kualitas layanan sudah sangat baik, namun terdapat sedikit kelemahan, seperti: Karena rendahnya efektivitas penggunaan aplikasi Posaja, inovasi tersebut kurang maksimal karena pihak berwenang tidak memberikan inovasi terbaru kepada mitranya. Kualitas pelayanan secara keseluruhan baik, mulai dari respon staf, peralatan, jaminan, dan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya mengkomunikasikan informasi mengenai waktu pengambilan dokumen dan barang secara jelas dan rinci.

Permasalahan yang sering dihadapi mitra adalah terbatasnya waktu untuk bisa langsung ke kantor pos. Mitra lebih cenderung suka kegiatan yang dapat dilakukan secara digital. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini fokus pada peran optimalisasi layanan *Free Pick Up Service* PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember, dalam rangka optimalisasi layanan angkutan gratis bagi pengguna jasa. Hal ini merupakan pengembangan layanan PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember yang telah mengambil langkah baru untuk

menjamin kepuasan mitra kami agar tetap dapat menggunakan layanan PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember.

Tujuan adanya penelitian ini yaitu untuk mengoptimalkan layanan *free pick up service* bagi pengguna jasa pengiriman barang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan

Jasa adalah kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada pokoknya tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apa pun. Pelayanan yang bagus kepada pelanggan dapat dicapai secara terus menerus dengan meningkatkan pelayanan dan memberikan perhatian khusus terhadap standar kinerja layanan internal dan eksternal. Kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa (Fatona, 2010).

Kualitas layanan merupakan suatu upaya untuk menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikannya secara akurat dan sesuai dengan harapannya. (Putri dkk.2021).

Dengan meningkatkan kualitas layanan, juga bisa meningkatkan pesaing perekonomian. Tujuannya agar dapat dicapai dengan memperbaiki proses operasional, mengidentifikasi permasalahan secara cepat dan sistematis, menciptakan pengukuran kinerja layanan yang akurat dan andal, dan juga mengukur kepuasan konsumen (Asti & Ayuningtyas, 2020).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh signifikan terhadap tertariknya customer untuk menggunakan jasa tersebut. Perusahaan harus bisa menerapkan strategi ini karena dengan adanya perusahaan menggunakan strategi ini maka konsumen akan merasa nyaman.

### *Free pick up service*

Dipetik dari ([infokantorpos.com](http://infokantorpos.com)) *pick up service* yaitu layanan jemputan dan kiriman langsung ke rumah atau ke kantor customer, bisa barang ataupun dokumen. Sedangkan menurut (Ainiyah 2018) *pick up service* adalah layanan jemputan kiriman langsung ke rumah/kantor pelanggan, baik berupa barang maupun dokumen. Layanan ini memungkinkan mempermudah customer yang tidak sempat mengantar barang kiriman ke kantor pos dengan dijemputnya paket kiriman kerumah.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pos Indonesia(Persero) KCU Jember yang menjalankan divisi jasa pengiriman. Metode yang dipakai menggunakan pendekatan kualitatif. Hal Ini menjelaskan peristiwa dan fenomena berdasarkan sesuatu yang sebenarnya terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2019), metode yang digunakan adalah metode naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi lapangan. Teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi partisipan wawancara adalah teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018), target sampling adalah pengambilan sampel menurut kriteria yang diinginkan dan menggunakan pertimbangan tertentu untuk menentukan jumlah sampel yang akan diperiksa. Peneliti menerima partisipan yang memenuhi kebutuhan peneliti dan sangat memahami subjek penelitian sehingga diperoleh hasil yang diharapkan peneliti mengenai topik penelitian yang dibicarakan. Pada survei ini, jumlah peserta survei adalah tiga orang, terdiri dari dua perusahaan mitra dan satu petugas pick up, maka total partisipan berjumlah tiga partisipan.

Penelitian kualitatif ada memiliki jenis pendekatan yaitu metode *naratif, fenomenologis, grounded research*. Penelitian kali ini menggunakan pendekatan naratif agar peneliti dapat lebih fokus ke pengalaman individu dan kronologinya. Inti dari metode ini

yaitu kemampuan untuk memahami identitas dan pandangan seseorang melalui cerita yang mereka dengar dan ceritakan dalam kehidupan sehari-hari.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan latar belakang diatas, hasil survei menandakan bahwasanya PT Pos Indonesia (Persero) KCU Jember telah melakukan optimalisasi layanan *Free pick up service* dengan cara sempurna, telah dibuktikan mitra merasa terbantu dengan adanya layanan ini

Berikut hasil dari survei wawancara yang dapat di deskripsikan berdasarkan informan diatas sebagai berikut:

### ***Optimalisasi Layanan Free Pick Up Service***

*Free Pick up service* merupakan layanan penjemputan bagi mitra yang mengirimkan barang melalui jasa pos. Layanan ini telah ada sejak tahun 2017, namun pada periode 2021 berubah menjadi layanan pengambilan gratis yang memungkinkan petugas mengambil paket dari mitra secara gratis. Ini merupakan evolusi kemitraan antara aplikasi dan Kantor Pos. Layanan pengambilan gratis ini membuat hidup mitra lebih mudah karena mereka tidak perlu lagi pergi ke kantor pos untuk mengirimkan barangnya. mitra hanya hubungi contact center kami di 1500 117 dan tunggu hingga petugas tiba di lokasi dan mengambil dokumen dari mitra kami.

#### **Menurut Partisipan 1**

*Free pick up service* ini membantu para mitra untuk melakukan pengiriman dalam jumlah sedikit maupun banyak dan pihak kantor pos akan selalu siap melayani. Adanya *free pickup service*, bisa meyakinkan mitra untuk melakukan pengiriman dokumen maupun paket di Kantor Pos tanpa mengurangi resiko yang ada. Namun pihak kantor pos perlu untuk mengingatkan mitra nya mengenai waktu pengambilan surat agar pihak mitra menyiapkan sebelum jam yang telah ditentukan.

#### **Menurut partisipan 2**

Kurang lebih sama tanggapan partisipan sebelumnya terkait *freepick up* ini, *Free pick up service* ini membantu mitra untuk melibatkan pengiriman dalam jumlah sedikit maupun banyak. Dengan adanya *free pick up service*, para mitra mencegah akan resiko kehilangan barang dan kerusakan barang. Namun perlu diperhatikan untuk waktu untuk pengambilan supaya bisa lebih baik dari perusahaan jasa lainnya.

#### **Menurut partisipan 3**

*Free pick up service* memang memudahkan para mitra untuk pengiriman surat maupun barang mitra kepada kantor pos tanpa datang ke kantor, untuk kendala yang petugas *pick up* rasakan yaitu para mitra tidak optimal dalam segi efisien waktu pengambilan surat atau barang karena kurangnya informasi dari pihak pos terhadap mitra dalam segi mengingatkan / menanyakan para mitra nya apakah hari ini ada kiriman atau tidak , karena jika para mitra mengabarkan dengan cara mendadak terpaksa petugas pos harus berangkat lagi ke mitra untuk pengambilan suratnya, dan menurut saya kurang optimal.

Dari hasil wawancara diatas peneliti memutuskan untuk membuat inovasi terbaru kepada pihak pos dengan cara membuat whatsapp bisnis dengan tujuan agar terstruktur nyawaktu penjemputan barang ke mitra, agar petugas pick up juga merasa tidak sia sia saat menjemput ke lokasi, dengan tujuan agar semuanya terealisasikan dengan baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari survei diatas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi layanan ini sangat lah penting bagi perusahaan terutama pada bagian penyedia jasa, dengan melakukan optimalisasi layanan free pick up service ini, meminimalisir akan terjadinya sebuah layanan yang buruk sehingga mitra akan tertarik pada layanan yang di sediakan oleh perusahaan, peneliti melakukan sosialisasi dengan beberapa pihak mitra tentang penggunaan whatsapp bisnis agar waktu penjemputan barang lebih optimal dan terealisasikan. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti dapat memberikan rekomendasi sebagai berikut: mengganti sistem penjemputan barang yang awalnya menggunakan whatsapp biasa menjadi whatsapp bisnis dikarenakan whatsapp bisnis mempunyai kelebihan dalam fitur” yang telah disediakan, dengan adanya optimalisasi ini membuat layanan ini terus digunakan oleh semua mitra yang ingin bekerja sama dengan perusahaan.

## REFERENSI

- Aprileny , I., Rochim , A., & Emarawati, A. (2022). JURNA STEI Ekonomi . pengaruh kualitas pelayanan,harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan .
- Edy. (2018). Diskominfotik pemerintah. Pos Indonesia memperkenalkan aplikasi free pick up.
- Ibrahim, M., & Thawil , S. M. (2019). jurnal riset dan bisnis . pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .
- Majid , A. M. (2022). Progress Conference. Peranan free Pick up Service dan Cash On Delivery Terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang di PT.Pos Indonesia (Persero) Lumajang .
- Masito , R. A. (2023, september 15). Blog unesa . Retrieved from keunggulan layanan dan dampak konsumen : <http://ravicaayumasito.blog.unesa.ac.id/keunggulan-layanan--dampak-konsumen>
- Nagara , F. (2019, Juli 4). repository unej. Retrieved from pelaksanaan distribusi paket dan surat pada PT.PosINDONESIA KCU Jember: <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/93351/FAIGA%20NAGARA%20-%20160803101033.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- putri , N. A., & Sukaris . (2020). jurnal ilmiah ekonomi manajemen . Optimalisasi layanan posaja dan free pickup service terhadap kepuasan pelanggan .
- S.IP, T. H. (2020). [ejurnal.poltekpos.ac.id](http://ejurnal.poltekpos.ac.id). optimalisasi pick up service di kantor pos wonogiri.
- Republika. (2023, 04 06). public realations . From PT Pos Indonesia Distribusikan Bantuan Bansos ke Seluruh Negeri : <https://www.posindonesia.co.id/en/artikel/detail/286/pos-indonesia-distribusikan-bantuan-bansos-ke-seluruh-negeri>
- Rizki , M., Doriza, S., & Dudung , A. (2022). konsep manajerial pada prodi rekayasa keselamatan kebakaran . jurna manajer pendidikan .
- Safitri, I. (2022). Kajian pustaka . From Repository stei.ac.id : [http://repository.stei.ac.id/8808/3/BAB%20II%20\\_SKRIPSI\\_INDDAH%20SAFITRI.pdf](http://repository.stei.ac.id/8808/3/BAB%20II%20_SKRIPSI_INDDAH%20SAFITRI.pdf)
- SE., MM, E. S., SE.,MM, M. M., & ,SE, M. M. (2018). kupdf.net. pengaruh pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien di puskesmas adiarsa karawang timur .
- Sinollah, & Masruroh. (2017). media neliti . pengukuran kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan .
- Sugiyono. (2018). Repository STEI. Retrieved from Metode Penelitian: <http://repository.stei.ac.id/5150/4/BAB%20III.pdf>
- Sugiyono. (2019). e prints . Retrieved from metode penelitian : <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4414/4/BAB%20III%20METODE%20PENELITIAN.pdf>

- Warsono , H., D, Q., & S, F. (2018). Semantic Scholar. Inovasi layanan Mpospay dan Free pickup pos indonesia dalam pningkatan kualitas pelayanan (studi pada kantor pos semarang.
- Anisa , H. N., & Prastawa , H. (n.d.). Analisis beban kerja pegawai dengan metode full time equivalent . 5-6.
- Ariyanti, D. (2021). repository stie dewantara ac.id . From Bab II Tinjauan Pustaka : <https://repository.stiedewantara.ac.id/1863/4/Bab%202.pdf>
- Werdiningsih , E., & B, A. H. (2022). Jurnal Ilmiah . Retrieved from Lima pendekatan dalam penelitian kualitatif.