



Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613

ranahresearch@gmail.com

<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Evaluasi dan Perbaikan Proses Pengiriman dan Pengantaran Pos untuk Mengurangi Tingkat Keluhan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kcu Surabaya 60000

Septi Teguh Satria¹, Indro Kirono²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, septiteguhsatria77@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, indrokirono@umg.ac.id

Corresponding Author: septiteguhsatria77@gmail.com¹

Abstract: *Evaluation and Improvement of the Postal Delivery Process to Reduce the Level of Customer Complaints PT Pos Indonesia (Persero) Kcu Surabaya 60000. This study aims to evaluate and improve the POS delivery and delivery process to reduce the level of customer complaints. A high level of customer complaints can be an indicator of problems in the POS delivery process that can interfere with customer satisfaction and company reputation. Once the problems are identified, improvement measures are proposed and implemented. These improvement measures involve increased coordination between relevant departments, improved training and supervision of employees involved in the POS shipping and delivery process, as well as more effective and efficient use of technology and optimized supply chain management. The results of this study show that by implementing the proposed improvement measures, the level of customer complaints can be significantly reduced. Customers experience increased satisfaction with the POS shipping and delivery process, which in turn can have a positive impact on the company's reputation. This research makes an important contribution in improving the POS shipping and delivery process to reduce the level of customer complaints. The practical implication of this research is that companies can implement the proposed improvement measures to enhance their service quality and strengthen customer relationships. In addition, this study also provides direction for further research in the field of operations management and service delivery.*

Keyword: *Evaluation and Improvement, Customer Complaints, PT POS Indonesia, Supply Chain Management.*

Abstrak: Evaluasi Dan Perbaikan Proses Pengiriman Dan Pengantaran Pos Untuk Mengurangi Tingkat Keluhan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kcu Surabaya 60000. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses pengiriman dan pengantaran POS guna mengurangi tingkat keluhan pelanggan. Tingkat keluhan pelanggan yang tinggi dapat menjadi indikator adanya masalah dalam proses pengiriman POS pada yang dapat mengganggu kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Setelah masalah-masalah

yang teridentifikasi, langkah-langkah perbaikan diusulkan dan diimplementasikan. Langkah-langkah perbaikan ini melibatkan peningkatan koordinasi antara departemen terkait, peningkatan pelatihan dan pengawasan terhadap karyawan yang terlibat dalam proses pengiriman dan pengantaran POS, serta penggunaan teknologi yang lebih efektif dan efisien juga manajemen rantai pasok yang optimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan langkah-langkah perbaikan yang diusulkan, tingkat keluhan pelanggan dapat signifikan berkurang. Pelanggan mengalami peningkatan kepuasan terhadap proses pengiriman dan pengantaran POS, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada reputasi perusahaan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperbaiki proses pengiriman dan pengantaran POS untuk mengurangi tingkat keluhan pelanggan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa perusahaan dapat mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan yang diusulkan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan arahan bagi penelitian lanjutan dalam bidang manajemen operasi dan pengiriman layanan.

Kata Kunci: Evaluasi dan Perbaikan, Keluhan Pelanggan, PT POS Indonesia, Manajemen Rantai Pasok.

PENDAHULUAN

. Dalam era *Society 5.0* ini, terdapat konsep yang diperkenalkan oleh Jepang pada tahun 2016 dengan tujuan menciptakan Masyarakat Super Cerdas (MSC). Konsep *Society 5.0* merupakan gagasan yang diusulkan oleh pemerintah Jepang untuk mencapai transformasi masyarakat yang berfokus pada manusia dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi. *Society 5.0* bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang berkelanjutan, inklusif, dan berorientasi pada solusi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), *Internet of Things* (IoT), robotika, dan *big data*. *Society 5.0* menggambarkan evolusi masyarakat yang menggabungkan keberadaan manusia dan teknologi. Saat ini, teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan kita, dan *Society 5.0* berusaha mengintegrasikan teknologi ini dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lingkungan.

Konsep *Society 5.0* menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan masyarakat umum. Visi ini menggarisbawahi kebutuhan akan sinergi dan kerjasama dalam mengembangkan dan menerapkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan kualitas hidup, menciptakan lapangan kerja baru, mengatasi masalah sosial, dan mencapai keberlanjutan. (Aningsih) Era *Society 5.0* merupakan sebuah perubahan besar dalam kehidupan manusia di seluruh dunia. Perubahan ini ditandai dengan adopsi teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari cara kita bekerja, berinteraksi, hingga berbelanja. Dalam era *Society 5.0*, kemampuan untuk beradaptasi dan menerapkan manajemen perubahan menjadi sangat penting bagi organisasi dan individu untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. *Society 5.0* juga mendorong pemanfaatan teknologi untuk mengatasi tantangan sosial dan lingkungan yang kompleks. Dengan memanfaatkan kecerdasan buatan, robotika, dan IoT, misalnya, masyarakat dapat menghadapi perubahan iklim, mengurangi ketimpangan sosial, dan meningkatkan aksesibilitas dan inklusi bagi semua individu. Selain itu, *Society 5.0* menempatkan perhatian pada nilai-nilai kemanusiaan. Teknologi dan inovasi diarahkan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia, mempromosikan keadilan sosial, dan mengoptimalkan potensi individu. Dalam *Society 5.0*, teknologi bukan hanya alat, tetapi juga sarana untuk mencapai tujuan bersama sebagai masyarakat yang lebih baik.

Dalam kesimpulannya, *Society 5.0* adalah gagasan yang mengusulkan transformasi masyarakat yang berpusat pada manusia dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi. Visi ini mencakup kolaborasi, inklusi, keberlanjutan, dan pemanfaatan teknologi untuk mencapai solusi yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Gagasan *Society 5.0* mendorong kita untuk melihat teknologi sebagai alat untuk mencapai kehidupan yang lebih baik, di mana kualitas hidup manusia menjadi prioritas utama.

Industri pelayanan jasa POS (Pos Indonesia atau layanan pos lainnya), proses pengiriman dan pengantaran merupakan salah satu elemen kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Proses ini melibatkan berbagai tahapan, termasuk pengumpulan, sortir, pengemasan, pengiriman, dan pengantaran paket pos kepada pelanggan. Namun, seringkali terjadi keluhan dari pelanggan terkait dengan proses pengiriman dan pengantaran POS. Beberapa keluhan umum meliputi keterlambatan pengiriman, kehilangan paket, kerusakan barang, dan ketidakjelasan informasi pelacakan paket. Keluhan-keluhan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, kehilangan kepercayaan, dan berpotensi mengurangi loyalitas pelanggan.

Menurut (Firmansyah, 2019), *komplain* adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Model ekspresi oleh pelanggan tersebut sebagai bentuk eksistensi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan. *Komplain* terjadi pada umumnya disebabkan karena pelanggan merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diterima dirasa baik, maka pelanggan akan mengapresiasi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk maka akan berakhir pada protes (ketidakpuasan) atau yang disebut sebagai *komplain*.

Terciptanya kualitas layanan menjadi kunci dalam keberhasilan perusahaan dalam mencapai target penjualan, karena ini bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam hal pelayanan publik. Perihal pelayanan publik ini, Gabler dan Osborne (2001) dengan konsep *reinventing government* telah merubah paradigma administrasi publik di mana beroperasinya organisasi publik harus mendasarkan diri pada profesionalisme layaknya organisasi bisnis dengan cara mengubah orientasi birokrat ke pelayanan public. Efisiensi, efektivitas, murah, cepat, berkualitas dalam melayani publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai *stakeholder* menjadi tujuan utama organisasi publik (organisasi pemerintah).

Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan proses pengiriman dan pengantaran POS menjadi penting untuk mengatasi keluhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses yang ada, dapat diidentifikasi kelemahan dan tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut. Selanjutnya, langkah-langkah perbaikan dapat dirancang dan diimplementasikan untuk mengurangi tingkat keluhan pelanggan. Disisi lain PT Pos Indonesia harus tetap memperhatikan peraturan-peraturan yang sudah ditentukan pada undang undang, seperti yang tertuang pada Pasal 7 Bab III Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, berbunyi: 1) Penyelenggaraan Pos dilakukan dengan pelayanan prima dan berpedoman pada standar pelayanan; 2) Standar pelayanan dan pelaksanaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Menurut (Russel, 2014) *supply chain management* adalah proses pengelolaan mulai dari arus informasi, produk, hingga pelayanan pada seluruh jaringan baik dari pelanggan, pemasok, hingga perusahaan. Mengutip dari jurnal (Radhi and Hariningsih Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta, no date) Pergeseran pandangan manajemen telah membawa perubahan sistem manajemen perusahaan yakni bukan hanya menekankan pada integrasi proses internal perusahaan dan kualitas saja melainkan mulai ditekankan juga

integrasi proses internal dan eksternal. Implementasi Supply Chain Management (SCM) merupakan salah satu bagian penting untuk memperbaiki kemampuan kompetisi organisasi bisnis. Sejalan dengan transformasi yang disesuaikan perkembangan zaman saat ini menurut (Komala, 2020) mengenai Digitalisasi Logistik dapat ditarik berdasarkan definisi digitalisasi dan logistik yaitu bahwa digitalisasi logistik merupakan rangkaian kegiatan logistik yang meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran yang efisien dan efektif dari barang atau jasa dan informasi terkait mulai dari titik asal sampai titik penggunaan untuk memenuhi keperluan pelanggan yang ditransformasikan ke dalam format digital.

Maka sudah saatnya mengikuti perkembangan teknologi dengan mengintegrasikan antara dunia fisik dan dunia digital seperti teknologi *internet of things*, kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), *big data*, dan komputasi awan bagian dasar dari integrasi tersebut, sesuai dengan konsepsi yang diusung oleh negara Jepang yaitu *society 5.0* tersebut.

Disisi lain perusahaan pesaing dalam bidang jasa pengiriman barang banyak bermunculan dan mampu mengambil pasar PT Pos Indonesia (Persero) dengan mengekspansi pasar digital melalui inovasi-inovasinya, membuat PT Pos Indonesia (Persero) yang awalnya merupakan andalan utama dalam pengiriman pos atau barang menjadi terpinggirkan dan tersaingi oleh kompetitor, hal tersebut terangkum dalam data yang disajikan oleh Top Brand Award (www.topbrand-award.com) selama kurun waktu 3 tahun terakhir.

1. Pada tahun 2021, J&T mendominasi dengan 33,40%, diikuti oleh JNE dengan 28,00%, TIKI tetap berada di peringkat ketiga dengan 11,20%, seperti tahun sebelumnya, Pos Indonesia berada di peringkat keempat dengan 8,50%, sementara DHL berada di peringkat kelima dengan 6,00%.
2. Pada tahun 2022, JNE masih memimpin dengan 39,30%, diikuti oleh J&T dengan 23,10%, TIKI dengan 11,10%, Pos Indonesia dengan 8,50%, dan DHL dengan 6,90%.
3. Pada tahun 2023, berdasarkan data yang dikumpulkan pada tanggal 5 Desember, J&T Express mengungguli JNE Express dengan 33,30%, disusul oleh JNE Express dengan 29,10%, TIKI menempati posisi ketiga dengan 10,60%, Pos Indonesia menempati posisi keempat dengan 7,30%, dan DHL menempati posisi kelima dengan 7,30%.

Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keluhan pelanggan dalam proses pengiriman dan pengantaran POS. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengurangi keluhan pelanggan, seperti peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kualitas pengemasan, peningkatan pemantauan dan pelacakan paket, dan peningkatan komunikasi dengan pelanggan. Dengan melakukan evaluasi dan perbaikan proses pengiriman dan pengantaran POS, diharapkan dapat mengurangi tingkat keluhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal ini akan memberikan manfaat bagi perusahaan POS dalam mempertahankan pelanggan, meningkatkan reputasi, dan meningkatkan daya saing di pasar.

Kajian Pustaka Teori

1. Evaluasi

(Arikunto, 2021) Dua langkah kegiatan yang dilalui sebelum mengambil barang untuk kita itulah yang disebut mengadakan evaluasi, yakni mengukur dan menilai. Kita tidak dapat mengadakan penilaian sebelum kita mengadakan pengukuran.

- a. Mengukur adalah membandingkan sesuatu dengan satu ukuran. Pengukuran bersifat kuantitatif.
- b. Menilai adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk. Penilaian bersifat kualitatif.
- c. Mengadakan evaluasi meliputi kedua langkah di atas, yakni mengukur dan menilai.

Dalam istilah asing, pengukuran adalah measurement dan penilaian adalah evaluation. Dari kata evaluation inilah diperoleh kata evaluasi yang berarti menilai (tetapi dilakukan dengan mengukur terlebih dahulu). Dalam kamus *Oxford*, yang dikutip oleh Arikunto (2013: 1) evaluasi adalah *to find out, decide the amount or value* yang artinya suatu usaha untuk menentukan nilai atau jumlah.

2. Sistem Informasi Manajemen

Menurut (Moh. Samsul Arifin, 2023) formal dan informal yang menyediakan informasi di masa lalu, sekarang, dan proyeksi masa depan baik secara lisan dan tulisan yang berhubungan dengan operasi perusahaan dan lingkungannya. Informasi ini penting bagi manajer atau karyawan dalam membantu pengambilan keputusan.

3. Supply Chain Management

Mentzer et. al. (2001) SCM yakni koordinasi sistem strategis fungsi bisnis tradisional dan taktik seluruh fungsi-fungsi bisnis dalam suatu perusahaan tertentu dan di seluruh perusahaan dalam rantai pasokan. Untuk tujuan meningkatkan kinerja jangka panjang perusahaan individu dan pasokan rantai secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Penelitian ini dengan ciri-ciri antara lain *setting* yang aktual, peneliti adalah instrumen kunci, data bersifat deskriptif, menekankan kepada proses, analisis datanya bersifat induktif, dan meaning (pemaknaan) tiap even merupakan perhatian yang esensial dalam penelitian kualitatif. Dasar pertimbangan memilih penelitian kualitatif adalah:

1. Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.
2. Dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.
3. Dapat membimbing untuk memperoleh penemuan yang tidak diduga sebelumnya.
4. Dapat melangkah lebih jauh dari praduga dan kerangka kerja awal.

Pemilihan desain kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data, dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun proporsional.

Metodologi ini melibatkan perbandingan PT Pos Indonesia (Persero) dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya melalui data performa penjualan produk jasa pada situs www.topbrand-award.com. Agar dapat menganalisis praktik terbaik perusahaan lain dan membandingkannya dengan PT Pos Indonesia. Hal ini dapat membantu peneliti mengidentifikasi perbedaan dan area yang perlu diperbaiki dalam proses pengiriman dan pengantaran pos di PT Pos Indonesia (Persero).

HASIL DAN PEMBAHASAN

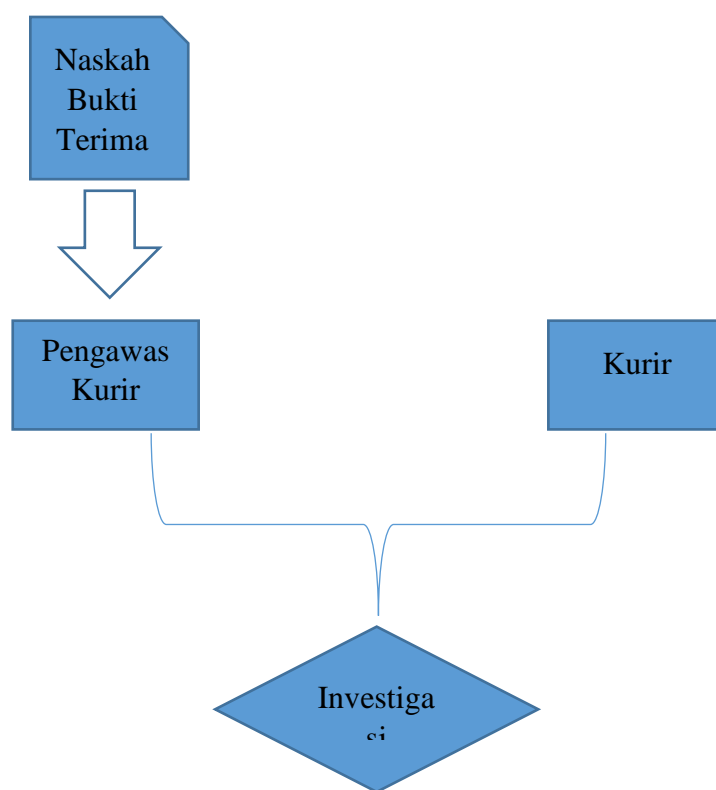
PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya 60000 mempunyai peluang besar untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dan menggeser kompetitor perusahaan jasa lainnya di wilayah surabaya raya. Berdasarkan hasil wawancara, penulis melakukann wawancara langsung dengan Bapak Aditya Firdiansyah selaku *assistent manager* bagian o-ranger, keterlambatan atau kehilangan barang menjadi kendala yang banyak diadakan oleh Pelanggan saat proses pengiriman. Ini bisa terjadi karena ketidak hati-hatian dalam

penanganan barang, kesalahan dalam pengemasan yang tidak memadai, atau masalah keamanan dalam proses pengantaran.

Penulis juga mengambil sampel aduan dari CCH (Customer Complain Handling), perusahaan dapat menerima dan mengolah komplain dari pelanggan yang masuk melalui media sosial, seperti Facebook, Twitter, Telpon, E-mail yang bisa melayani pelanggan. PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai ketentuan prosedur dalam penyampaian keluhan pelanggan, sehingga pegawai ataupun pelanggan harus mengikuti ketentuan tersebut, dengan begitu penanganan tertangani dengan baik. Sebab pelanggan Pos Indonesia tidak hanya satu atau dua orang saja, melainkan sudah jutaan. Oleh sebab itu, pelayanan selalu ditingkatkan demi pencapaian tujuan perusahaan dalam bidang pelayanan pelanggan.

Dalam penyampaian keluhan kepada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya 60000 melalui CCH mengenai kiriman tanpa ada status berhasil antaran namun sudah ada Deelivery Order (D.O):

Gambar III.1
Alur Respon Complain Handling PT POS Indonesia (Persero)



Sumber: PT POS Indonesia (Persero) KCU Surabaya 60000

Penjelasan dari gambar diatas yaitu sebagai berikut,

- a) Mencari resi kiriman.
- b) Apabila tidak di temukan berkoordinasi dengan mandor / pengantar.
- c) Membuat berita acara investigasi.

Seluruh aduan *customer* akan ditangani oleh *Customer Service* (CS) terlebih dahulu, dan apabila keluhan hanya bertanya, maka CS dapat langsung menangani. Dan pada saat itu juga keluhan yang masuk ke dalam sistem CCH akan dinyatakan selesai atau sudah ditangani.

Setelah tindakan perbaikan dilakukan, PT Pos Indonesia akan menghubungi pelanggan untuk memastikan bahwa keluhan telah diselesaikan secara memuaskan.

Pelanggan juga diberi kesempatan untuk memberikan umpan balik mengenai pengalaman mereka dalam menangani keluhan tersebut. Umpan balik ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah serupa di masa depan.

Tabel 2. Data Keluhan PT POS Indonesia (Persero) KCU Sb 60000

Akumulasi Data Pengaduan 2023			
PT POS Indonesia (Persero)			
KCU Surabaya 60000			
No	Bulan	Jumlah Aduan	Keterangan
1	Januari	14	
2	Februari	25	
3	Maret	23	
4	April	17	
5	Mei	27	
6	Juni	34	
7	Juli	40	
8	Agustus	42	
9	September	41	
10	Oktober	46	
11	November	38	
12	Desember	48	sampai dengan tanggal 29
Total		395	

Sumber: website.cch.posindonesia.co.id

Sampel diatas adalah rekapan yang diambil dari sistem CCH Pos terkait pengaduan keluhan untuk kantor cabang utama surabaya 60000, dari data diatas menunjukan bahwa aduan yang dilaporkan oleh pelanggan mengalami kenaikan setiap bulannya. Tentunya data tersebut menjadi pembahasan yang serius oleh pimpinan kantor cabang utama surabaya 60000 untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan demi menarik tingkat kepercayaan pelanggan jasa antaran agar beralih menggunakan jasa perusahaan negara ini, secara umum pelanggan masih nyaman menggunakan perusahaan swasta yang notabene masih baru dan minim pengalaman. 2023 dengan suasana peralihan dari masa pandemi covid-19 menuju endemic covid-19 yang sempat menggerogoti perekonomian negara terutama pada perusahaan negara tersebut, juga sebagai sarana untuk membangkitkan semangat meningkatkan penjualan pasar jasa antaran di indonesia terkhusus wilayah surabaya raya. Oleh sebab itu pada tabel dibawah ini akan diuraikan keluhan apa saja yang masuk ke dalam sistem CCH yang terlaksana pada bulan Januari hingga Desember tahun 2023 dan terakhir data diambil tanggal 29.

Tabel3. Rekap Jenis Masalah

NO	Jenis Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Persentase (%)
1.	KETERLAMBATAN (Kode: 10)	<u>2.478</u>	41,17%
2.	KEHILANGAN (Kode: 11)	<u>32</u>	0,53%
3.	BELUM TERIMA (ANTAR ULANG) (Kode: 12)	<u>1.839</u>	30,55%
4.	KIRIMAN TIDAK UTUH (Kode: 13)	<u>19</u>	0,32%
5.	SALAH SERAH (Kode: 14)	<u>56</u>	0,93%
6.	PERMINTAAN BERITA ACARA (Kode: 15)	<u>403</u>	6,70%
7.	SALAH UPDATE STATUS (Kode: 16)	<u>15</u>	0,25%
8.	PENGEMBALIAN/RETUR (Kode: 17)	<u>544</u>	9,04%
9.	SALAH SALUR (Kode: 18)	<u>24</u>	0,40%
10.	SALAH TEMPEL RESI (Kode: 19)	<u>10</u>	0,17%
11.	VA & QRIS TDK VALID, PEMBAYARAN TDK DITERIMA (Kode: 20)	<u>16</u>	0,27%
12.	SELISIH ONGKIR / SELISIH BERAT (Kode: 21)	<u>0</u>	0,00%
13.	SALAH ENTRI KODE BOOKING (Kode: 22)	<u>6</u>	0,10%
14.	INFORMASI KIRIMAN (Kode: 23)	<u>513</u>	8,52%
15.	PRA COLLECTING (PICK UP) (Kode: 24)	<u>5</u>	0,08%
16.	PERMINTAAN PENGAMBILAN KIRIMAN (Kode: 25)	<u>14</u>	0,23%
17.	BELUM TERIMA (STATUS DELIVERED) (Kode: 26)	<u>29</u>	0,48%
18.	GAGAL ANTAR (KIRIMAN BELUM DIANTAR) (Kode: 27)	<u>12</u>	0,20%
19.	KIRIMAN PDRI BELUM DILUNASI (Kode: 28)	<u>0</u>	0,00%
20.	PELAYANAN KANTORPOS (Kode: 29)	<u>1</u>	0,02%
21.	POSPAY-KENDALA TRANSAKSI (Kode: 30)	<u>0</u>	0,00%
22.	TUNTUTAN GANTI RUGI (Kode: 31)	<u>2</u>	0,03%
23.	POSPAY-KENDALA USER (Kode: 32)	<u>0</u>	0,00%
TOTAL		6.018	100,00%

Sumber: cch.posindonesia.co.id

Data diatas diambil dengan skala wilayah regional V yang membawahi wilayah Provinsi Jawa Timur, Bali, NTB, dan NTT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor yang berkontribusi terhadap tingkat keluhan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) pada umumnya adalah keterlambatan pengiriman, kehilangan paket, dan ketidak jelasan informasi pengiriman. Selain itu, kurangnya layanan pelanggan yang responsif dan kurangnya transparansi dalam proses pengiriman juga menjadi masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

Untuk mengatasi masalah ini, beberapa perbaikan dapat diusulkan. Pertama, diperlukan peningkatan dalam manajemen rantai pasok untuk memastikan keandalan dan kecepatan pengiriman. Hal ini dapat mencakup penggunaan teknologi yang lebih canggih, seperti pelacakan paket secara real-time dan penggunaan mesin sortir *robotic* sistem *Autonomous Mobile Robots* (AMR) juga *Radio Frequency Identification* (RFID) untuk seluruh kantor cabang utama disluruh indonesia terkhusus KCU Surabaya 60000 agar lebih maksimal pada skala wilayah terkecil. Selain itu, perusahaan harus meningkatkan pelatihan karyawan dalam hal penanganan paket dan komunikasi dengan pelanggan karena prinsip gagasan Era *Society 5.0* adalah menuntut integrasi antara manusia dan teknologi.

Kedua, perusahaan perlu meningkatkan layanan pelanggan. Ini dapat dilakukan dengan memperluas saluran komunikasi dengan pelanggan, seperti melalui layanan telepon dan chat online yang responsif. Penyediaan informasi yang jelas dan akurat tentang status pengiriman juga penting untuk mengurangi ketidakjelasan dan kecemasan pelanggan. Juga pelayanan yang komunikatif sebagai penunjang utama dalam menciptakan *brand image* kepada pelanggan, loyalitas pelanggan pada suatu produk jasa cenderung memiliki rasa kepercayaan terhadap sesuatu objek yang diloyalitaskan, karena hal tersebut akan membangun citra baik di masyarakat. Tentunya komunikatif yang dimaksud ialah sikap ramah dari petugas proses penerimaan barang melalui loket sampai dengan kurir barang yang akan mengirimkan kepada penerima sesuai Alamat.

Ketiga, PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya 60000 perlu memperkuat sistem pemantauan dan pengawasan internal. Hal ini meliputi peningkatan pengawasan terhadap karyawan yang bertanggung jawab atas pengiriman dan pengantaran pos, serta penegakan disiplin yang ketat terhadap mereka yang terbukti melakukan pelanggaran.

KESIMPULAN

Evaluasi dan perbaikan proses pengiriman dan pengantaran pos PT Pos Indonesia dapat membantu mengurangi tingkat keluhan pelanggan. Langkah-langkah yang diusulkan, termasuk peningkatan manajemen rantai pasokan yang terintegrasi dengan teknologi, peningkatan layanan pelanggan yang komunikatif, dan penguatan sistem pemantauan internal, dapat membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki reputasi perusahaan. Dengan demikian, PT Pos Indonesia dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pelanggan.

REFERENSI

- Arif, M. (2018). Supply Chain Management. Deepublish.
- Russel, Roberta S. dan Taylor III, Bernard W. (2014). Operations and Supply Chain Management. Singapore: John Wiley & Sons.
- Osborne, D. and Gaebler, T. 1992. Reinventing Government. New York, NY: Penguin Press
- Rahmatuloh, M., & Revanda, M. R. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. Haluan Indah Transporindo Berbasis Web. Jurnal Teknik Informatika, 14(1), 54-59.
- Pasaribu, Manerep. 2022. Manajemen Strategis di Era Kecerdasaan Buatan. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Arikunto, S. (2021). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3. Jakarta: Bumi Aksara.
- Firmansyah, D. F. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. sleman: CV Budi Utama.
- Moh. Samsul Arifin, Z. R. (2023). Sistem Informasi Manajemen. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Russel, R. S. (2014). Operations and Supply Chain Management. singapore: John Wiley & Sons.
- Raza, E., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. Jurnal Logistik Indonesia, 4(1), 49-63.
- ANINGSIH, N. W. PT. Sektor Logistic dalam Menerapkan Manajemen Perubahan dan Menghadapi Persaingan Era Society 5.0.
- topbrand-award.com. (2021,2022,2023). Top Brand Index Jasa Kurir. Diakses pada 5 Desember 2023, dari https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2023&tbi_index=top-brand&type=subcategory&tbi_find=jasa%20kurir