

ABSTRAKSI

NAMA : RINA MARTHANINGRUM
NIM : D0F007054
JUDUL : PERAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) MPC SEMARANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PENGIRIMAN SURAT KILAT KHUSUS
JURUSAN/PS : D III-PERTANAHAN

Adanya peran pos dalam peningkatan jasa untuk pengiriman surat kilat khusus menjadi penting sebab dunia berkirim surat jarang digunakan sehingga pos meningkatkan lagi usahanya dengan fasilitas Pkh (Pos Kilat Khusus) yaitu barang yang dapat dikirim melalui fasilitas kilat khusus Pos berdiri sejak tanggal 27 September 1945, namun pada tahun 1978 perusahaan Pos dan Giro berubah menjadi perusahaan umum Pos dan Giro tanggal 20 Juni 1995 telah berubah menjadi badan usaha Persero menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) sehingga pada tahun ini Pos memiliki usaha yang bergerak dalam menjalankan usaha bisnisnya, kemudian Sentral Pengolahan Pos Semarang atau *Mall Processing Center* berdiri sejak 1 Oktober 1971.

PT. Pos Indonesia mempunyai peran dalam hal pengiriman surat berdasarkan pengiriman surat ini Pos memberikan pelayanan berupa surat pos yaitu surat kilat khusus, surat standart serta PKh (Pos Kilat Khusus). Dengan adanya perkembangan teknologi maka berimbas pada pengiriman jasa surat kilat khusus, untuk itu maka PT. Pos melebarkan serta mendefersifikasi yang menambah fasilitasnya dari syarat menjadi barang yang dapat dikirimkan dengan mengirim barang lebih banyak di banding surat kilat khusus maka usaha Pos akan meningkat. Selain itu pos juga membuka kerjasama dengan perusahaan lain misal, siaran pers untuk menyambut hari bhakti yang dimulai sejak tahun 1945, adanya seminar dari tahun 2008 kerjasama dengan bank Share-E Muamalat pada tahun 1999 dan kargo pada tahun 1995, pameran filateli 2008 serta peduli Pos 2008 ini dilakukan agar pos dapat memiliki kelebihan dibanding perusahaan swasta lain, dengan ini diharapkan pendapatan pos meningkat terutama jasa layanan surat kilat khusus serta tujuan lain untuk menjaga kepercayaan antara kosumen denganpihak pos. Pengembangan peningkatan pelayanan jasa pengiriman surat kilat khusus serta barang sehingga, pos berpikiran pendapatan pos agar dapat bersaing dengan perusahaan swasta yang meniru Pos. Hingga kini peningkatan pelayanan pos dapat dikatakan 50% dari kegiatan pameran filateli yang menghadirkan 6 kegiatan, pos berusaha agar bisa mengembalikan imagenya melalui usaha tersebut dengan pelayanan yang baik serta menarik kembali minat konsumen kinerja pegawai ditingkatkan melalui sebuah pelatihan mutu SDM serta pelaksanaan pos mengenai kinerja telah ditingkatkan melalui sebuah pelatihan mutu SDM berupa pelatihan agar tidak terjadi salah sortir serta antaran meskipun begitu ketika Pos telah menghadirkan deversifikasi konsumen selalu merasa kurang sehingga memunculkan ketidakpuasan yang dirasa oleh konsumen.

Pos mengenalkan usaha jasanya melalui promosi berupa Majalah Merpati Pos, Baliho, Spanduk iklan melalui radio tujuannya ialah untukmenarik kembali

konsumen serta merebut kepercayaan konsumen agar beralih ke pos. Maka dengan adanya peningkatan pelayanan, pos dapat melihat kesalahan serta kekurangan yang dimiliki sehingga kendala yang dihadapi dapat diminimalisir dalam jasa pengiriman surat kilat khusus serta pos kilat khusus.

PT. Pos tetap menjadi kebanggaan tersendiri bagi masyarakat dan pihak pos, PT. Pos juga masih tetap dipercaya oleh masyarakat meskipun muncul teknologi canggih yang menggesernya di hati masyarakat seperti email, handphone, 3 G, webcam.

Semarang, Februari 2010
Dosen Pembimbing

Dra. Sulistyowati, M.Si
NIP. 19570509 198303 2 001