



## Strategi Kantor Pos dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perspektif Ekonomi Islam

\*Muhammad Ardy<sup>1,a</sup>, Selviani<sup>2,b</sup>,

<sup>1,2)</sup> STAI Auliaurrasyidin Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau, Indonesia

Email: [armuh.ardy1610@gmail.com](mailto:armuh.ardy1610@gmail.com); [selviani@stai-tbh.ac.id](mailto:selviani@stai-tbh.ac.id)

### DOI:

<https://doi.org/10.46963/jam.v5i2.811>

### Cara Mensitasi Artikel ini:

Arady, M., & Selviani, S., (2022). Strategi kantor pos dalam meningkatkan kualitas pelayanan perspektif ekonomi Islam. *Al-Muqayyad*, 5(2), 122-128. <https://doi.org/10.46963/jam.v5i2.811>

### ABSTRACT

#### Keywords:

Strategy, Service Quality

#### Kata Kunci:

Strategi, Kualitas Pelayanan

*This research is motivated by the application of service quality carried out by a company engaged in the service sector is to provide the best quality service for consumers with the aim of creating customer satisfaction. Of course, to implement good service quality there must be strategies carried out by the post office. The purpose of this study is to determine the Strategy of the Salak River Branch Post Office in Improving Service Quality. This research is qualitative research. The results showed that the strategy of the Salak River branch post office in improving the quality of service was not fully in accordance with the teachings of Islam. It can be seen from the strategies that have been carried out only on the right strategy and communication, but the implementation of the mandate strategy which should be a trustworthy strategy is also important to make people more interested in using post office services. Thus, it can be concluded from the results of the study that the strategy of the Sungai Salak branch post office in improving service quality is not fully in accordance with the teachings of Islam.*

### ABSTRAK

#### Informasi Artikel:

Diterima:

23/11/2022

Direvisi:

18/11/2022

Diterbitkan

30/12/2022

#### \*Corresponding

Author

[armuh.ardy1610@gmail.com](mailto:armuh.ardy1610@gmail.com)

*Penelitian ini dilatar belakangi dengan Penerapan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Tentunya untuk menerapkan kualitas pelayanan yang baik harus ada strategi-strategi yang dilakukan oleh kantor pos. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Strategi Kantor Pos Cabang Sungai Salak Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Subjek dalam penelitian ini yaitu Pimpinan dan Karyawan. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah Strategi Kantor Pos Cabang Sungai Salak Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kantor pos cabang sungai salak dalam meningkatkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan ajaran agama Islam. Terlihat dari strategi-strategi yang dilakukan hanya pada strategi benar dan komunikasi saja, tetapi tidak terlaksanakannya strategi amanah yang seharusnya strategi amanah itu juga penting untuk membuat masyarakat lebih tertarik lagi untuk menggunakan layanan kantor pos. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi kantor pos cabang Sungai Salak dalam meningkatkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan ajaran agama Islam.*



## PENDAHULUAN

Kata “strategi” berasal dari bahasa Yunani, yaitu “strategos” (stratos = militer dan ag = memimpin), yang berarti” generalship” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Definisi tersebut juga dikemukakan oleh seorang ahli bernama Clausewitz. Ia menyatakan bahwa strategi merupakan seni pertempuran untuk memenangkan perang. Oleh karena itu, tidak mengherankan apa bila istilah strategi sering digunakan dalam kancah peperangan. Istilah strategi pertama kali digunakan di dunia militer. strategi sebagai cara mencapai tujuan. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi terdiri atas aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk mengatur nilai yang unik. Adapun strategi terdiri atas aktivitas-aktivitas yang penuh daya saing serta pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan (sesuai target). (Rachmad, 2014: 2)

Fred R. David menyatakan Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak di capai. Strategi bisnis mencakup ekspansi, geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture. (Fred R. David, 2010: 18)

Pos adalah lembaga umum yang bertugas mengurus pengantaran dan pengangkutan surat-surat termasuk barang-barang kecil yang dibungkus dan disebut paket. Sedangkan kantor adalah tempat di mana kegiatan suatu usaha dilakukan tetapi harus dengan pengertian bahwa usaha yang dimaksud kegiatan mengenai informasi, proses mengenai informasi mula dari menerima, mengumpulkan, mengelola, menyimpan hingga menyalurkan. Pos secara sederhananya dapat diartikan sebagai sebuah perangkat lunak yang melakukan pencatatan akan transaksi jual beli yang terjadi pada perusahaan. Pos secara umum dapat diartikan sebagai sebuah sistem yang memungkinkan diadakannya proses transaksi. Pos adalah fasilitas fisik tidak bergerak, untuk melayani penerimaan, pengumpulan, penyortiran, transaksi, pengantaran surat dan paket pos. sedangkan menurut kamus besar Bahasa Indonesia bahwa Kantor Pos adalah yang mengurus pengiriman surat, paket dan sebagainya dengan Pos. pengertian PT. Pos Indonesia menurut Undang-Undang No. 6 tahun 1984 tentang Pos merupakan badan usaha milik negara yang diberi wewenang secara luas menyelenggarakan jasa per posan nasional yang bertugas menerima, membawa dan atau menyampaikan surat, warkatpos, dan layanan postel lainnya dengan memungut biaya. (Susiana Yuhida, 2011: 7).

M. N Nur Nasution menyatakan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk berkualitas apa bila dapat memberi kepuasan kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan atas suatu produk. (M.N Nur Nasution, 2004: 40).

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga, gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. (Mulianto, 2011: 42)

Penerapan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sebagai pemakai jasa menentukan alternatif pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman, dengan berusaha mencari kepuasan yang optimal. Keadaan tersebut menjadikan konsumen lebih selektif dalam memilih jasa pengiriman yang memberikan kepuasan tertinggi bagi mereka. Kondisi perilaku konsumen yang mudah berpindah-pindah pada perusahaan lain tersebut menyebabkan perusahaan harus mampu dalam mempertahankan konsumen yang sudah ada melalui penerapan strategi.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas pengantaran atau melayani. Service berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai hati konsumen dan pada akhirnya memperoleh konsumen.

Tujuan di dirikannya Kantor Pos Cabang Sungai Salak yaitu untuk memudahkan masyarakat sekitar dalam menggunakan pelayanan jasa seperti pengiriman paket, pengiriman uang, pembayaran, pencairan dana pensiun dan sebagainya. Kantor pos cabang sungai salak tentu sangat membantu masyarakat sekitar karena mereka tidak harus berbolak-balik ke kota yang tentunya akan banyak memakan waktu serta biaya. Kantor Pos cabang sungai salak tersebut merupakan salah satu cabang dari Kantor Pos Pusat Indonesia.

Dalam melakukan kegiatan suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal mengenai etika syariah yang meliputi: memiliki kepribadian spiritual (taqwa), berperilaku baik dan simpati, adil dalam berbisnis, melayani dan rendah hati, menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya, tidak suka berburuk sangka.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada hari Senin tanggal 22 Maret 2021, peneliti mendatangi kantor pos cabang sungai salak dan mendapatkan informasi bahwa masih adanya penumpukan paket karena keterlambatan pada pengantaran padahal seharusnya pengantaran paket itu harus tepat waktu agar masyarakat tidak selalu menunggu-nunggu paket mereka untuk diantar. Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti ingin mengetahui apakah strategi yang ada pada kantor pos sudah sesuai apa belum dengan strategi ekonomi Islam.

## **METODE**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pos positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiono, 2019: 15)

Menurut Lexy J. Moloeng, Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kaya dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Lexy J. Moloeng, 2015: 6).

Penelitian ini dilakukan di Jalan Syahdan Hamis No. 08 RT 07 RW 02 Kelurahan Sungai Salak Kecamatan Tempuling. Waktu penelitian yang akan saya lakukan selama 3 bulan dimulai dari tanggal 6 September 2021 - 6 Desember 2021.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. (Sugiono, 2019: 126) Yang di maksud dengan populasi pada penelitian ini adalah karyawan pada kantor pos yang berjumlah 2 orang yaitu pengurus dan karyawan, karena kantor pos sungai salak tersebut merupakan cabang dari kantor pos Indonesia. sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling (teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel). Maka jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini yaitu keseluruhan dari populasi yang berjumlah 2 orang.

Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian ini, di mana kaitan atau relevansinya sangat jelas, bahkan secara langsung berupa kata-kata dan tindakan orang yang amati atau diwawancarai. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara dengan dua informan dengan menggunakan teknik nonprobability sampling (teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang /kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel).

Data sekunder adalah informasi, fakta dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, namun tidak secara langsung atau tidak begitu relevansi. Berdasarkan penelitian tersebut maka sumber data sekunder diperoleh dari studi teori Data sekunder adalah informasi, fakta dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, namun tidak secara langsung atau tidak begitu relevansi. Berdasarkan penelitian tersebut maka

sumber data sekunder diperoleh dari studi teoritis pustaka (library research) yakni pencarian data atau informasi dari buku-buku dan literatur atau bahan bacaan lainnya yang sangat erat hubungannya dengan penelitian ini.

Peneliti mengambil teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi dan peraturan kebijakan. (Sugiono, 2019: 387)

Analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk menganalisis data, mempelajari serta mengelola data tertentu sehingga dapat diambil suatu kesimpulan dari persoalan yang diteliti. Dalam menganalisis data, data yang diperoleh dari wawancara dan kepustakaan diuraikan secara deduktif kemudian pembahasan menggunakan metode deduktif. Yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum ke pernyataan yang bersifat khusus. Proses pengelolaannya dapat dilakukan secara kualitatif melalui model Miles dan Huberman (2008: 209).

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Mencari kejelasan makna jawaban, kesesuaian dengan pertanyaan satu dengan pertanyaan lainnya, revolusi jawaban dan beragam kesatuan data berdasarkan substansi maksudnya kemudian digolongkan ke dalam bagian-bagian pokok atau sub pokok penelitian.

Display data yaitu penyajian data, penyajian data yang dilakukan melalui bentuk uraian singkat, dengan menyajikan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Bila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut sudah menjadi pola yang baku dan selanjutnya dapat didisplaykan pada laporan akhir penelitian.

Verifikasi data yaitu menarik kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan merupakan Usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.

Sedangkan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Dalam menjalankan suatu usaha seharusnya dapat memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan pun merasa senang dan puas dengan pelayanan yang kita berikan, strategi yang sering digunakan pada kantor pos sungai salak untuk menarik perhatian pelanggan yaitu dengan sistem promosi. Tetapi dengan promosi saja tidak cukup untuk menarik perhatian pelanggan untuk menggunakan jasa layanan pos, harus didasari juga dengan sikap jujur, amanah, dan melakukan komunikasi dengan baik.

Dalam konsep Islam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan memberikan yang berkualitas kepada orang lain. Pelayanan dalam bisnis islami tentunya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian. Namun nyatanya strategi pelayanan yang diberikan pada kantor pos cabang sungai salak belum sepenuhnya sesuai dengan perspektif ajaran Islam yang seharusnya. Berikut ini merupakan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam perspektif agama Islam:

#### 1. Benar (siddiq)

Dalam sebuah bisnis, seorang pelakunya tidak boleh melakukan kebohongan atau terlalu berlebih-lebihan dalam menjelaskan suatu produk yang ada di perusahaan dengan tujuan agar konsumen tertarik, sedangkan pada kenyataannya produk yang disediakan tidak sesuai dengan promosi awalnya. Kebohongan tersebut dapat merugikan konsumen dan lama-kelamaan akan menjadi bumerang yang dapat merugikan perusahaan itu sendiri.

#### 2. Amanah dan Bertanggung Jawab

Amanat terdiri atas tanggung jawab, kepercayaan, transparan dan tepat waktu. Tugas dan kewajiban sifat amanah harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Apalagi bisnis yang berhubungan dengan pelayanan langsung kepada masyarakat. Seorang pebisnis yang amanah akan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab yang tinggi. Karena dalam benak pebisnis muslim tersebut setiap perbuatan yang dilakukan selalu diawasi oleh Allah SWT.

#### 3. Komunikasi

Komunikasi dapat diartikan mengajak sekaligus memberi contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran agama Islam dalam setiap gerak aktifitas ekonomi yang dilakukan kegiatan sehari-hari. Komunikasi yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif, persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang solid dan kuat. Komunikasi senantiasa memberikan contoh yang baik kepada sesama manusia sehingga seorang yang melihatnya akan meniru perbuatan baik tersebut.

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa strategi pelayanan yang baik menurut agama Islam ada benar, amanah, dan komunikasi. Namun pada kantor pos iya hanya dapat menggunakan strategi benar dan komunikasi saja, amanah yang diberikan oleh masyarakat kepada kantor pos kadang bisa tidak terlaksanakan, seperti pada saat

pengantaran paket yang sering terlambat yang membuat masyarakat kadang harus menunggu-nunggu paket mereka untuk diantarkan. Seharusnya paket mereka hari Senin diantar bisa jadi hari Selasa baru diantar. Jadi dapat kita ketahui bahwa strategi kantor pos dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam perspektif Islamnya belum sepenuhnya maksimal.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa strategi kantor pos cabang sungai salak dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah Strategi pelayanan yang dilakukan pada kantor pos cabang sungai salak belum sepenuhnya sesuai dengan ajaran agama Islam dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, mereka hanya menggunakan strategi benar dan komunikasi tetapi tidak amanah dalam melakukan pekerjaan, seperti pada pengantaran paket yang terlambat, yang seharusnya diantar tepat waktu tetapi karena banyaknya kerjaan dan kurangnya karyawan yang ada, yang membuat bisa terjadinya keterlambatan dalam pengantaran.

### **REFERENSI**

- David, R Fred. (2010). Manajemen Strategik. Jakarta: Selemba Empat
- Moloeng, J. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- M.N Nur Nasution.(2004). Manajemen Jasa Terpadu.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulianto. (2011). Skripsi: Analisis Kualitas Pelayanan Wesel Pos Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Masamba Kab. Luwu Utara. Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makasara
- Rachmad. (2014). Manajemen Strategik. Jawa Barat: CV Pustaka Setia
- Sugiono.(2019). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Yuhuda, Susiana. (2011). Skripsi: Peran Pos Indonesia Studi Tentang Kantor Pos Solo dan Perannya Dalam Bidang Jasa Bagi Masyarakat. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.