

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan harus membangun citra yang bagus dan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk konsumen. Perubahan terhadap informasi dan teknologi yang sangat cepat menuntut perusahaan untuk menghasilkan layanan atau produk yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Perusahaan saling berpacu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, dan menerapkan teknologi yang canggih dalam mengembangkan produk atau jasa. Konsumen juga semakin menginginkan dan membutuhkan segala sesuatu yang praktis dan aman, serta melihat pertanggung jawaban perusahaan terhadap produk atau jasa yang mereka tawarkan.

Meningkatkan sebuah pelayanan yang berkualitas serta penerapan teknologi yang canggih tidak hanya dilakukan oleh perusahaan swasta, tetapi perusahaan yang tergolong BUMN juga terus menciptakan pelayanan atau usaha baru yang lebih berkualitas. Sebagai salah satu contoh perusahaan yang tergolong BUMN yaitu PT. Pos Indonesia (Persero). Pada dasarnya PT. Pos Indonesia mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Melakukan pengiriman berita melalui surat Pos.
- b. Melakukan pengiriman melalui Paket.
- c. Melakukan pengiriman uang melalui wesel Pos.

Dari fungsi tersebut PT. Pos Indonesia sangat membantu dalam memudahkan masyarakat dalam mengirim atau menerima barang, penyampaian dan penerimaan berita dalam jarak

jauh, maupun pengiriman uang yang dikirim melalui weselpos tanpa bertemu pihak yang bersangkutan.

Pesatnya perkembangan persaingan bisnis saat ini, menuntut para perusahaan harus menciptakan inovasi baru agar mendapatkan nilai tambah terhadap suatu perusahaan. Salah satu strategi bisnis yang unggul dari perusahaan lain PT. Pos Indonesia menciptakan sebuah pelayanan yang termasuk paling banyak diminati oleh konsumen yaitu Weselpos C2A (*Cash To Account*). Weselpos merupakan layanan pengiriman uang dan penerimaan uang dengan memprioritaskan kecepatan, ketetapan, dan keamanan dalam mengirimkan uang tunai secara domestik (nasional) atau luar negeri (internasional). Weselpos C2A (*Cash To Account*) merupakan pelayanan mengirimkan uang tunai melalui Pos seluruh Indonesia dengan tujuan kepada semua rekening bank yang ada di Indonesia secara *real time*.

Konsumen akan merasa puas dan senang terhadap sebuah pelayanan yang baik dan bagus. Pelayanan Weselpos C2A (*Cash To Account*) termasuk kedalam pelayanan jasa keuangan. Tujuannya untuk meningkatkan dan memelihara kepercayaan konsumen dibidang jasa keuangan. Pada pelayanan Weselpos C2A (*Cash To Account*) orang yang mengirimkan uang tidak perlu mempunyai rekening bank yang bersangkutan, karena pelayanan tersebut mengirimkan uang tunai ke semua rekening bank tanpa memakai buku rekening. Salah satu keunggulan dari Weselpos C2A (*Cash To Account*) dibandingkan perusahaan lain adalah dalam waktu yang sama dan tempat yang sama bisa mengirimkan uang tunai ke rekening yang berbeda dan kepada bank yang berbeda, konsumen hanya perlu ke satu tempat untuk mengirimkan uang ke banyak rekening tanpa memakai buku rekening bank yang bersangkutan.

Weselpos C2A (*Cash To Account*) ada sebuah peluang pasar yang tidak didapatkan oleh konsumen diperusahaan lain, sebenarnya mengirim uang tunai tanpa buku rekening juga bisa dilakukan pada bank yang bersangkutan, tetapi di bank hanya bisa melakukan transaksi ke sesama bank saja. Selain itu bank hanya buka pada hari senin sampai jumat pukul 08.00 sampai 15.00 WIB, berbeda dengan PT. Pos Indonesia yang buka setiap hari pada hari senin sampai sabtu buka jam 08.00 sampai jam 17.30 wib dan pada hari minggu buka jam 09.00 sampai jam 13.00 WIB. Banyak keunggulan PT. Pos Indonesia yang banyak belum disadari banyak orang dibandingkan perusahaan lain. Seperti tata letak cabang cabang dari PT. Pos tersebut banyak berada di daerah terpencil yang bisa diakses oleh orang-orang yang jauh dari pusat kota, oleh karena itu mereka tidak perlu jauh-jauh untuk mengirimkan uang tunai ke rekening tujuan tanpa memakai buku rekening.

Weselpos C2A (*Cash To Account*) termasuk sebuah pelayanan yang banyak digunakan oleh masyarakat, dan ini salah satu yang membuat PT. Pos Indonesia semakin maju dan selalu menjadi pilihan utama untuk pengiriman uang tunai terutama dalam mengirimkan uang tunai tanpa buku rekening. Kebanyakan dari mereka dari daerah terpencil seperti akan mengirimkan uang tunai ke anak-anaknya yang kuliah diluar kota, yang mempunyai usaha ternak ayam, ternak lele, petani, dan sebagainya. Terkadang mereka mengirimnya lebih dari satu buku rekening dalam sehari.

Dibandingkan dengan perusahaan lain, hanya PT. Pos Indonesia yang menawarkan pelayanan C2A (*Cash To Account*) tersebut, karena itu PT. Pos Indonesia bisa bersaing dengan yang lain agar semakin maju, dengan adanya layanan C2A (*Cash To Account*) PT. Pos Indonesia selalu jadi pilihan utama untuk pengiriman uang tunai

terutama di daerah terpencil, dan juga sebagian dari banyaknya penduduk Indonesia terutama menganut agama islam masih tidak percaya tentang praktik perbankan terkait dengan riba, mereka lebih memilih kepada pelayanan *cash to account* yang tidak dibebankan biaya perbulan seperti yang memiliki buku rekening.

Berdasarkannya uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan Weselpos C2A (*Cash To Account*) Untuk Menunjang Pelayanan Pengiriman Tunai Ke Rekening Bank Pada PT. Pos Indonesia Cabang Utama Padang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkannya latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas pada tugas akhir adalah: Bagaimana penerapan C2A (Weselpos *Cash To Account*) untuk menunjang pelayanan pengiriman tunai ke rekening bank pada PT. Pos Indonesia Cabang Utama Padang?

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan permasalahan didalam penelitian ini, maka tujuan magang untuk mengetahui penerapan C2A (Weselpos *Cash To Account*) dalam menunjang pelayanan pengiriman tunai ke rekening bank pada PT. Pos Indonesia Cabang Utama Padang.

1.4 Manfaat Magang

Berdasarkan tujuan di atas dan berbagai kegiatan yang dilakukan selama penelitian atau magang, maka penulis juga memperoleh beberapa manfaat yang tidak ditemukan langsung diperkuliahan.

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini bagi peneliti maupun pembaca yaitu memberikan pengetahuan serta wawasan tentang Penerapan C2A (*Weselpos Cash To Account*) untuk menunjang pelayanan pengiriman tunai ke rekening bank pada PT. POS Indonesia cabang utama Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis bermanfaat sebagai membantu perusahaan dalam hal penerapan C2A (*Cash To Account*) untuk menunjang pelayanan pengiriman uang tunai ke rekening bank atau sebagai patokan untuk meningkatkan Penerapan C2A (*Weselpos Cash To Account*) untuk menunjang pelayanan pengiriman tunai ke rekening bank pada PT. POS Indonesia cabang utama Padang.

1.5 Metode Magang

Waktu dan tempat magang dilaksanakan di Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Padang, dengan waktu 40 hari kerja terhitung mulai tanggal 20 Mei 2019 sampai 05 Juli 2019 dengan metode observasi di lapangan. Metode observasi adalah dengan cara mengumpulkan data dan juga mengamati secara nyata di lapangan. Proses ini akan berlangsungnya dengan pengamatan yang diantaranya, melihat, merekamkan, menghitung, mengukur, dan mencatat apapun yang terjadi dilapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Berisikan beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu magang, sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, penulis menguraikan berbagai macam teori-teori yang berkaitan dengan variabel pada topik atau judul yang diangkat.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini membahas tentang bagaimana profil tempat magang yang diteliti yaitu perusahaan PT. Pos Indonesia cabang utama Padang serta pembahasan tentang sejarah PT. Pos Indonesia, visi PT. Pos Indonesia, dan misi PT. Pos Indonesia cabang utama Padang Sumatera Barat.

BAB IV: PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas laporan hasil kegiatan yang dilakukan selama magang dan juga mengenai bagaimana Penerapan C2A (*Weselpos Cash To Account*) untuk menunjang pelayanan pengiriman tunai ke rekening bank pada PT. Pos Indonesia Cabang Utama Padang.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang baik bagi perusahaan dan pembaca.



