

## **PENERAPAN *SYSTEM ONLINE PAYMENT POINT* (SOPP) DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK DI PT.POS (PERSERO) CABANG KOTA SAMARINDA**

**Rizky Arisandi <sup>1</sup>**

### **ABSTRAK**

*Artikel ini membahas tentang penerapan system online payment point (SOPP) dalam pembayaran rekening listrik di PT.POS cabang kota samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan pada kondisi obyek yang alami, data yang dihasilkan bersifat deskriptif dan analisis data dilakukan secara induktif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Penerapan System Online Payment Point (SOPP) dalam meningkatkan pelayanan PT POS (Persero) Cabang Kota Samarinda. Penerapan System Online Payment Point (SOPP) dalam meningkatkan pelayanan, profit dan kinerja PT POS (Persero) Cabang Kota Samarinda yang diambil hasil wawancara dan obserbasi di PT POS (Persero) Cabang Kota Samarinda.*

*Pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara On-Line di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda telah berjalan dengan baik. Keberadaan pembayaran rekening listrik secara On-Line dengan Penerapan System Online Payment Point (SOPP) memberikan keuntungan bagi PT. Pos (Persero) Cabang Samarinda. Disatu sisi dapat menerapak fungsinya dalam kebijakan e-Government dan memudahkan akses bagi masyarakat dalam Penerapan System Online Payment Point (SOPP). Kinerja aparatur di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda terlihat meningkat seiring dengan penerapan pembayaran rekening listrik secara On-Line.*

**Kata Kunci :** *Pembayaran, rekening listrik, PT.POS, Samarinda*

### **Pendahuluan**

Dalam kehidupan modern seperti ini, kepraktisan dan kecepatan menjadi salah satu tuntutan pelayanan kepada pelanggan. Jauh-jauh datang ke loket pembayaran ditambah harus menunggu antrian yang panjang, padahal banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, bisa jadi membuat kita stress. Maka dari itu Pembayaran Listrik *On-Line* Bank telah membuktikan bahwa dalam era yang semakin berkembang ini harus dibutuhkannya ide-ide yang cemerlang untuk menuntaskan problema kehidupan masyarakat pada umumnya.

Layanan Pembayaran Listrik *On-Line* Bank ini memanfaatkan jaringan Bank dan PT. Pos Indonesia yang tersebar hingga pelosok Indonesia yang tersebar hingga pelosok daerah, sehingga akan memungkinkan kita membayar

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [Rizan5454@gmail.com](mailto:Rizan5454@gmail.com)

tagihan listrik dimana saja dan kapan saja sesuai keinginan. Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi.

Masyarakat dewasa ini sangat membutuhkan segalanya menjadi lebih mudah. Teknologi adalah jantung dari segala kegiatan saat ini. Menyikapi tuntutan dari masyarakat dan perkembangan zaman serta gaya hidup tersebut PT. POS (Persero) yang mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut pembayaran rekening listrik secara *On-Line* atau dapat disebut juga sebagai *System Online Payment Point (SOPP)* guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Meningkatnya kemajuan teknologi informasi di era sekarang ini menyebabkan semakin mudahnya setiap orang saling bertukar atau memberikan informasi dengan menggunakan berbagai perangkat informasi (HP, BBM, E-mail, Fax dan internet) tanpa harus memikirkan jarak dan biaya (surat, dokumen dll). Salah perusahaan yang terkena dampak dari kemajuan teknologi informasi adalah PT. POS (Persero) khususnya cabang Kota Samarinda.

Karena sebelum era teknologi dan informasi berkembang pesat, PT. POS selalu menjadi andalan masyarakat dalam melakukan pelayanan pengiriman surat maupun dokumen sehingga menghasilkan profit tersendiri bagi PT. POS cabang Kota Samarinda. Kemajuan Teknologi membuat masyarakat dapat melakukan sendiri pengiriman informasi baik dalam bentuk surat maupun dokumen dengan berbagai media yang mereka miliki. Sehingga menimbulkan berkurangnya pendapatan dari PT. POS sendiri dalam hal pelayanan terhadap publik (pelanggan). Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut : Bagaimanakah penerapan *System Online Payment Point (SOPP)* dalam meningkatkan pelayanan, profit, dan kinerja. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *System Online Payment Point (SOPP)* dalam meningkatkan pelayanan, profit, dan kinerja PT. POS (Persero) Cabang Kota Samarinda.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat di katakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik. Menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *publik* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006: 5).

Tangkilisan (2003: 5), berpendapat bahwa istilah publik di aplikasikan sebagai berikut :

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *publik offering* (penawaran umum), *publik ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *publik relation*
3. (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (kepentingan masyarakat) dan lain-lain.
4. Arti kata publik sebagai negara, misalnya *publik authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *publik finance* (keuangan negara), *publik revenue* (penerimaan negara), *publik sector* (sektor negara) dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini publik diartikan sebagai masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola dan memanfaatkan sarana-sarana yang dipilih bagi pengadaan pelayanan umum terpadu secara cepat, tepat, dan lengkap untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Tjiptono berpendapat bahwa yang akan timbul sebagai manfaat dari kualitas pelayanan publik yang baik adalah :

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Hubungan tersebut merupakan dasar bagi pembelian secara berulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat. (Tjiptono, 2004 : 60).

Manfaat yang didapat dari pelayanan publik yang baik adalah diuntungkan kedua belah pihak. Pihak yang melayani ataupun yang dilayani (masyarakat). Citra suatu instansi pemerintah atau suatu perusahaan akan semakin baik reputasinya di mata masyarakat, dan dilain pihak masyarakat akan merasa terayomi, terlindungi serta merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhan atau tuntutan mereka.

### **Metode penelitian**

Fokus penelitian dari PT. POS (Persero) Kota Samarinda dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* penulis mengarahkan kepada tingkat efektivitas dengan menggunakan metode tersebut terhadap pelayanan kepada masyarakat. Beberapa kegiatan yang menjadi fokus dari penelitian ini antara lain :

1. Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam meningkatkan pelayanan PT POS (Persero) Cabang Kota Samarinda.
2. Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam meningkatkan Profit PT POS (Persero) Cabang Kota Samarinda.

3. Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam meningkatkan Kinerja PT POS (Persero) Cabang Kota Samarinda

### **Hasil Penelitian & Pembahasan**

Peran Kantor Pos dalam pelayanan terhadap masyarakat sangat penting, karena Kantor Pos sudah sangat di kenal oleh semua lapisan masyarakat. Yang tinggal di Kota maupun di Desa, tak ketinggalan pula daerah-daerah terpencil yang susah di jangkau oleh kendaraan Angkutan umum. Salah satu produk yang dipasarkan oleh PT POS Indonesia adalah Tempat pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line* dengan *System Online Payment Point* (SOPP).

Pelayanan PT. POS (Persero) Cabang Kota Samarinda dalam penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dibutuhkan kemampuan dalam pengoperasian sistemnya oleh para aparaturnya. Kemampuan dan kesedian aparatur dalam menghadapi pekerjaan mengenai Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Samarinda, hal ini berkaitan dengan penyesuaian pekerjaan yang dilakukan dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah dilakukan pengoprasiian membutuhkan kemampuan yang dimiliki oleh para aparaturnya.

Hasil wawancara kepada General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda dengan menanyakan Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam meningkatkan pelayanan PT. POS (Persero) Cabang Kota Samarinda diketahui bahwa:

“Pelaksanaan dalam mengefektifkan Pelayanan Publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dibuat untuk memberi kemudahan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diinginkan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik baik dalam data Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan dalam pemanfaatan, penggunaan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.”

(General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda 1 maret,2013)

Dari hasil wawancara diatas penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) merupakan salah satu sarana untuk pemanfaatan, penggunaan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Penggunaan *System Online Payment Point* (SOPP) berbasis sistem komputer maka dibutuhkan *standar operating procedure* satau SOPP dalam menjalankan sistem tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Asisten Manager Unit Pelayanan. SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda sebagai berikut:

“Penerapan prosedur operasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peran penting dalam pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya (*standar operating procedures* atau SOP). SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu (Asisten Manager Unit Pelayanan. SDM 1 Maret 2013).

Dijelaskan bahwa SOPPT. Pos Samarinda berpedoman kepada:

1. Rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan sasaran strategis bagaikan keuangan khususnya di loket pembayaran.
2. Rencana kinerja bagian keuangan terhadap aparatur di loket pembayaran.

Dalam penerapan prosedur operasi PT. POS Samarinda dikerjakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dijelaskan oleh Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda tentang kewenangan penerapan SOPP:

“Penerapan prosedur operasi bagian PT. Pos (Persero) Kota Samarinda, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat peringatan terlebih dahulu sebelum diberikan sanksi yang tegas.” General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda 7 Maret 2013

Dari hasil wawancara dijelaskan Penerapan prosedur operasi dalam pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* tersebut antara lain:

1. Kepala bagian Keuangan PT. Pos (Persero) Kota Samarinda yang bertugas memberikan masukan dalam proses PT. Pos (Persero) Kota Samarinda.
2. Kepala Sub bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana yang mempunyai wewenang untuk meminta laporan *Hard Copy* dari masing-masing modul aplikasi yang ada didalam PT. Pos (Persero) Kota Samarinda itu sendiri.
3. Personil Sub Bagian pendapatan diloket pembayaran yang mempunyai tugas mengoperasikan dan melaporkan seluruh aplikasi yang ada didalam pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* kepada Kepala Sub bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana. Penerapan prosedur operasi dalam pembayaran listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan Publik melalui pembayaran listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Samarinda sangat baik, karena Penerapan prosedur operasi bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Samarinda bertugassudah sesuai dengan ketentuan nyamasing-masing. Mereka menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelaksanaan pembayaran listrik secara *On-Line* dalam menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat akan lebih efektif dan efisien.

Berikut hasil kutipan wawancara General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda mengenai pentingnya sebuah birokrasi bagi sebuah instansi publik:

“Perlu saya tambahkan mengenai penerapan prosedur operasi, tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparaturnya di PT. Pos (Persero) Kota Samarinda harus sesuai penerapan prosedur operasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan. General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda 7 Maret 2013.

Pentingnya untuk mengetahui terlebih dahulu SOP dalam pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* karena penggunaan system yang terkomputerisasi dan berhubungan dengan pihak yang lain seperti PT PLN Persero dan pihak Bank yang berkaitan. Sehingga sudah selayaknya pihak PT. Pos Kota Samarinda mengetahui alur proses dalam pengoperasian *System Online Payment Point* (SOPP).

Alur penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam pembayaran rekening listrik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kantor Pos cabang menginput data pelanggan yang akan melakukan pembayaran listrik secara *On-Line*.
2. Kantor Pos memeriksa melakukan pemeriksaan terhadap data tersebut melalui jaringan internet menggunakan VPN (*Virtual Private Network*).
3. Adapun jenis jaringan yang digunakan adalah MPLS, FRAMERELAY, RADIOLINK, GPRS. Kemudian data tersebut masuk ke data center Pos dan dilakukan *reconciliation* dan *Settlement* ke Bank.
4. Lalu proses selanjutnya data tersebut dimasukan ke data center PLN melalui *Host Gateway Provider*.

Berdasarkan hasil wawancara di PT. Pos Persero Kota Samarinda dalam melaksanakan kerjanya dituntut bersikap wajar perilaku aparaturnya dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat akan tetapi perilaku kerja menentukan keseimbangan hak dan kewajiban banyang bersentuhan dengan masyarakat. Lebih khusus lagi dalam penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) pembayaran rekening listrik.

### **Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam meningkatkan Profit PT POS (Persero) Cabang Kota Samarinda**

Berbicara mengenai profit tentu harus lebih mengetahui dahulu mengenai modal, investasi dan biaya-biaya yang dikeluarkan dalam proses produksi. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar modal yang diperlukan, biaya yang dibebankan dan keuntungan yang akan didapat dari proses produksi. Produksi yang dimaksud adalah Pelayanan PT. Pos (Persero) Kota Samarinda dalam melayani masyarakat untuk pembayaran rekening listrik dengan *System Online Payment Point* (SOPP).

Berikut hasil wawancara dengan General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda mengenai pentingnya modal dan biaya yang dikeluarkan:

“Perhitungan modal dan biaya sangat penting sebelum melakukan kegiatan. Sumber daya financial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasinya. Sedangkan biaya yang dikeluarkan digunakan untuk membayar operator serta kegiatan operasional lainnya yang ditujukan untuk mendukung pelayanan pembayaran rekening listrik dengan *System Online Payment Point* (SOPP). General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda 11 Maret 2013.

Modal merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja aparatur karena tanpa adanya modal yang banyak maka kinerja aparatur tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan untuk membangun pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) diperlukan jaringan komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan intranet dan juga perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) sehingga memerlukan modal yang tidak sedikit.

Adapun manfaat untuk mengetahui modal dan biaya dijelaskan oleh General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda sebagai berikut:

“Setelah Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tersebut dengan baik dari anggaran yang dikeluarkan dan waktu percobaan yang telah dilakukan apabila dikaitkan dengan keuntungan yang telah diberikan yang selama ini berjalan. Bahwa keuntungan yang telah diberikan dalam Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* fungsinya dengan baik karena melalui pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dapat mempermudah akses Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. (11 Maret 2013)

Setelah Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan *System Online Payment Point* (SOPP) tersebut berjalan dengan baik dari anggaran yang dikeluarkan dan waktu percobaan yang telah dilakukan. Bahwa keuntungan yang telah diberikan dalam Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* fungsinya dengan baik karena melalui pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dapat mempermudah akses Pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik

secara *On-Line*.

Efisiensi secara sederhana dapat dikatakan atau disamakan dengan efektif tetapi sebenarnya bahwa efisiensi merupakan indikator dari efektivitas karena cakupan untuk mengukur efektivitas lebih luas daripada pengukuran efisiensi tetapi pada dasarnya efektif dan efisien mempunyai arti yang hampir sama. Dalam mengukur keefektifan sesuatu yang ditetapkan pada sebuah organisasi efisiensi menjadi salah satu tolak ukur tersebut. Seperti halnya pada pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Pentingnya pelayanan publik berbasis teknologi di saat ini sangatlah penting, hal ini diutarakan oleh Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda sebagai berikut:

“Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan tujuan umum dapat membantu dalam pembangunan PT.Pos (Persero) Kota Samarinda sesuai dengan visi dan misi merupakan sebuah kebijakan yang cukup berani dari PT. Pos (Persero) Kota Samarinda melalui Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda (15 Maret 2013).”

Adanya pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Samarinda memberikan manfaat bahwa besarnya biaya pelayanan cukup terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat tidak perlu lagi membayar tagihan rekening listrik ke PT. PLN (Persero) Kota Samarinda. Biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menjangkau loket pembayaran tagihan rekening listrik PT. PLN (Persero) Kota Samarinda dapat meminimalisir.

Mengenai profit yang didapatkan PT.Pos (Persero) Kota Samarinda dalam penerapan pelayanan pembayaran rekening listrik dengan *System Online Payment Point* (SOPP) di PT.Pos (Persero) Kota Samarinda dijelaskan oleh Asisten Manager Unit Pelayanan. SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda sebagai berikut:

“Untuk biaya dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah dapat dikatakan berhasil karena perbandingan biaya sesuai dengan keuntungan yang didapatkan PT. Pos (Persero) Kota Samarinda. Asisten Manager Unit Pelayanan. SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda (18 Maret 2013).”

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa PT.Pos (Persero) Kota Samarinda untuk pelayanan pembayaran rekening listrik dengan *System Online Payment Point* (SOPP) telah mendapatkan *fee* dari mitra SOPP dalam hal ini PT.Pos (Persero) Kota Samarinda. Hal tersebut juga didukung data Rekapitulasi data produksi SOPP pada tahun 2013 sebagai berikut:

Efisiensi secara sederhana dapat dikatakan atau disamakan dengan efektif tetapi sebenarnya bahwa efisiensi merupakan indikator dari efektivitas karena cakupan untuk mengukur efektivitas lebih luas daripada



pengukuran efisiensi tetapi pada dasarnya efektif dan efisien mempunyai arti yang hamper sama. Dalam mengukur keefektifan sesuatu yang ditetapkan pada sebuah organisasi efisiensi menjadi salah satu tolak ukur tersebut. Seperti halnya pada pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

### **Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam meningkatkan Kinerja PT. POS (Persero) Cabang Kota Samarinda**

Pengembangan aparatu oleh suatu organisasi dapat dilakukan dengan berusaha meningkatkan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dampen gembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk menaikkan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan SDM merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan SDM.

Wawancara yang dilakukan kepada General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda menjelaskan sebagai berikut:

“Mengenai pengembangan SDM perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh SDM yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi. General Manager Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Samarinda (20 Maret 2013).

Dari penjelasan diatas para aparatur diarahkan dalam proses pengembangan dengan cara pendidikan, pelatihan serta pengelolaan pegawai. Hal ini dilakukan agar para pegawai dapat mengoperasikan segala system yang berkaitan dengan jasa POS dalam hal ini pelayanan pembayaran rekening listrik dengan *System Online Payment Point* (SOPP).

Pentingnya keberadaan aparatur sebagai suatu ujung tombak PT Pos Cabang Kota Samarinda karena posisi mereka yang langsung berhadapan dengan nasabah atau masyarakat. Sehingga kemampuan mereka haruslah ditingkatkan lagi. Wawancara yang dilakukan kepada Asisten Manager Unit Pelayanan. SDM PT. Pos (Persero) Kota sebagai berikut:

“Semua sumber daya itu penting tapi lebih penting Sumber Daya Manusianya, Karena manusia yang bertugas sebagai operator. Pemberdayaan terhadap aparatur dikembangkan dalam rangka peningkatan kompetensi dan profesionalisme atau kemampuan aparatur sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Dengan pemberdayaan terhadap aparatur dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat, baik dalam pembayaran rekening listrik dengan *System Online Payment*

*Point (SOPP).”*

Asisten Manager Unit Pelayanan. SDM PT. Pos(Persero) Kota (21 Maret2013).

Berdasarkan hasil wawancara diatas guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan sumber daya aparatur dalam pembayaranrekening listrik dengan *System Online Payment Point (SOPP)* maka pihak PT POS Kota Samarinda memberikan:

### **1. Pemberian pendidikan dan pelatihan aparatur**

Pemberian pendidikan dan pelatihan-pelatihan kepada aparatur dilakukan oleh PT.Pos(Persero)Kota Samarinda dalam upaya meningkatkan kualitas sumberdaya aparaturnya. Jenis pendidikan yang diberikan oleh PT.Pos (Persero) Kota Samarinda kepada aparaturnya, berupa pendidikan dan pelatihan (diklat) atau seminar-seminar.Diklat yang dilakukan oleh PT.Pos (Persero) Kota Samarinda di adakan dalam rentan waktu yang tidak tetap dengan lokasi yang berbeda-beda. Materi yang yang disampaikan dalam diklat tersebut disesuaikan dengan kebutuhan atau tujuan yang hendak di capai oleh PT.Pos (Persero) Kota Samarinda dalam rentan waktu tersebut.

Pelatihan-pelatihan yang diberikan PT. Pos (Persero) Kota Samarinda kepada aparaturnya tidak selalu dilaksanakan oleh PT. Pos (Persero) Kota Samarinda sendiri. Ada beberapa pelatihan yang dilakukan oleh pihak lain,baik PT.Pos (Persero) Kota Samarinda maupun PT.Pos (Persero) Indonesia (pusat), dimana PT.Pos (Persero) Kota Samarinda mengirimkan beberapa aparaturnya sebagai peserta diklat tersebut. Diklat yang dilakukan oleh pihak lain misalnya, diklat yang dilakukan oleh Departemen Dalam Negeri. Tujuan yang diselenggarakan diklat tersebut yaitu untuk meningkatkan kemampuan atau keahlian aparatur PT.Pos (Persero) Kota Samarinda dibidang pelayanan komputerisasi.

Adapun yang disampaikan padadiklat tersebut yaitu mengenaihal-hal yang berkaitan dengan teknologi komputerisasi jaringan *internet*, seperti;

1. Pengenalan jaringan komputer
2. Pengenalan masalah-masalah yang ada dalam jaringan
3. Kiat-kiat atau cara-cara mengatasi permasalahan yang ada didalam jaringan
4. Teknik *Cramping* kabel.

### **2. Pembinaan**

Selain memberikan pendidikan dan pelatihan-pelatihan kepada aparaturnya, PT.Pos (Persero) Kota Samarinda meningkatkan kualitas aparaturnya juga melakukan pembinaan rutin. Adapun peserta dari pembinaan itu terdiri dari aparatur PT.Pos(Persero) Kota Samarinda dan aparatur-aparatur yang

menjadi lingkup PT. Pos (Persero) waktu pembinaan tersebut dilaksanakan dalam kurun waktu 1(satu) minggu sekali. Materi yang disampaikan dalam pembinaan tersebut berkaitan dengan peningkatan kinerja guna terwujudnya aparatur yang berwibawa dan bertanggung jawab dan mengenai hal-hal yang ada di masyarakat.

Apabila pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On- Line* diterapkan, pembinaan rutin dapat juga dilakukan PT.Pos(Persero) Kota Samarinda dengan materi yang berkaitan dengan hal tersebut. Selain itu pembinaan rutin ini dapat juga digunakan oleh PT. Pos(Persero) Kota Samarinda sebagai media sosialisasi jika ada program baru yang akan di laksanakan oleh PT. Pos Persero) Kota Samarinda, baik sosialisasi secara internal kepada aparatur maupun secara eksternal kepada masyarakat. Hal ini termasuk sosialisasi tentang pembayaran rekening listrik secara *On-Line* apa bila PT. Pos (Persero) Kota Samarinda.

Adanya pemberian diklat dan pembinaan tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu faktor pendukung dalam pembayaran rekening listrik secara *On- Line* di PT. Pos (Persero) Kota Samarinda.

### **Keberadaan *System Online Payment Point* (SOPP) bagi Masyarakat**

Tingkat kepuasan menjadi indikator dalam menentukan tingkat efektivitas. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf yaitu: taraf pertama memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan; taraf kedua memenuh harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi dan taraf ketiga yaitu melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan disini adalah seberapa besarnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur PT Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda setelah melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *System Online Payment Point* (SOPP).Kepuasan tidak bersifat materi, tetapi lebih pada perasaan. Hubungan antara aparatur PT.Pos (Persero) Kota Samarinda dengan masyarakat menjadi kunci utama kepuasan meskipun seluruh aparatur di berikan kebebasan dalam menjalankan pekerjaannya, namun tidak ada yang meninggalkan tanggung jawab yang telah diberikan kepada mereka.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pak Amri sebagai salah seorang masyarakat dan juga pengguna jasa *System Online Payment Point* (SOPP) dikatakan sebagai berikut:

“Dalam proses pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Samarinda. Saya rasa sangat memuaskan dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur PT. Pos (Persero) dan penyelesaian pembayaran rekening listrik pun sangat cepat hanya memerlukan waktu 5 menit proses pembayaran rekening listrik sudah selesai”. Pak Amri,(26 Maret 2013).

Tingkat kepuasan masyarakat lebih diutamakan dalam Pembayaran rekening listrik secara *System Online Payment Point* (SOPP) dari masyarakat Kota Samarinda lebih nyaman dalam melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos(Persero) Cabang Kota Samarinda. Masyarakat merasa puas untuk melakukan pembayaran rekening listrik

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda untuk masyarakat merasa puas melalui pembayaran rekening listrik secara *System Online Payment Point* (SOPP) di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) dalam Pembayaran Rekening di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda, sebagai berikut:

1. Pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda telah berjalan dengan baik hal ini terlihat dengan mudahnya melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan penerapan Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda.
2. Keberadaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) memberikan keuntungan bagi PT. Pos (Persero) Cabang Samarinda. Disatu sisi dapat menerapkan fungsinya dalam kebijakan *e-Government* dan memudahkan akses bagi masyarakat dalam Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP).
3. Kinerja aparatur di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda terlihat meningkat seiring dengan penerapan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan penerapan *System Online Payment Point* (SOPP).

### **Saran**

1. Pelayanan Publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) di PT. Pos (Persero) Cabang Samarinda agar mengurangi resiko kesalahan dalam melakukan proses input data.
2. Keberadaan *System Online Payment Point* (SOPP) di PT. Pos (Persero) Cabang Samarinda agar lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanannya baik dari sisi sarana prasarana bagi masyarakat, seperti penambahan loket baru.
3. Diperlukan evaluasi mengenai biaya, modal dan laba dalam penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) di PT. Pos (Persero) Cabang Samarinda agar dapat meningkatkan laba dan asset di periode selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta:PPM.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, danImplementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABET.
- Suyatno, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Sosial*. Jakarta:Prenada Media.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi