

## Perencanaan benchmarking pada proses peningkatan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia

Budi Santoso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247598&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Situasi persaingan PT. Pos Indonesia saat ini dikategorikan sebagai situasi 4C (company, customer competition change) kini disaat unsur lingkungan bisnis berubah dengan cepat, pesaing mulai tidak terlihat dan sulit terdeteksi, dengan begitu banyaknya pesaing baru yang dianggap pesaing tidak langsung, semakin canggihnya strategi pemasaran dari para pesaing, dan maraknya persaingan bisnis global yang memberikan banyak pilihan kepada konsumen Perubahan bisnis sangat cepat, turbulen dan penuh kejutan.

Maka untuk mengantisipasinya PT. Pos Indonesia harus melakukan transformasi menjadi customer driven company. Perusahaan jenis ini umumnya melakukan pendekatan marketing mix dalam orientasi perusahaannya, yang memiliki format 4P (product, price, place, promotion).

Proses perbaikan secara terus menerus dengan tetap memfokuskan pada pendekatan marketing mix dalam perbaikan tersebut. Metode benchmarking adalah pilihan yang tepat untuk melakukan perbaikan proses ketika terdapat adanya keterbatasan waktu dan biaya serta ide dalam melakukan perbaikan tersebut.

Untuk mendapatkan hasil yang optimal dan proses benchmarking maka perusahaan harus merencanakan pelaksanaan proses tersebut dengan baik.

Menentukan proses apa yang akan dibenchmark merupakan tahap awal yang paling kritis karena jika terjadi kesalahan pemilihan proses maka hasil yang dicapai tidak akan seperti yang diharapkan.

Langkah awalnya yang dilakukan dalam pemilihan proses adalah mengetahui permintaan utama konsumen. Untuk mengetahui hal tersebut dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pengguna jasa pos, kemudian ditentukan harapan yang menjadi prioritas utama konsumen. Setelah diperoleh prioritas harapan konsumen lalu hasilnya tersebut diproses dengan kriteria-kriteria berdasarkan perbaikan yang sedang dilakukan oleh PT Pos Indonesia, dan hasilnya adalah proses yang mendapat prioritas pertama untuk dibenchmark yang pada penelitian ini adalah manajemen rute angkutan.