

## ABSTRAK

Weni Pitriana : *Persepsi Masyarakat dalam Perkembangan Teknologi Ekspedisi Jasa terhadap Eksistensi PT POS INDONESIA (Studi Komparatif pada Persepsi Masyarakat Kelurahan Cipadung terhadap PT POS INDONESIA dan JNE).*

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya kemerosotan dalam perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu PT POS INDONESIA. BUMN merupakan sebagai penyuplai dari keuangan Negara yang sangat bermanfaat bagi pendapatan Negara dan kesejahteraan Masyarakat. Saat ini, perusahaan BUMN di Indonesia banyak sekali yang kalah bersaing dalam persaingan global untuk menjaga eksistensinya, hal tersebut dikarenakan pelayanannya yang masih belum baik. Pelayanan disini menjadi tolak ukur bagi sebuah perusahaan untuk bisa bersaing. Disisi lain adanya arus modernisasi membuat PT POS INDONESIA semakin tertinggal dengan perusahaan swasta lainnya seperti JNE. Yang mana, jika dilihat dari data *index* tersebut PT POS Indonesia selalu mendapatkan urutan yang bawah dari usaha pesaing lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai bagaimana persepsi masyarakat dalam perkembangan teknologi ekspedisi jasa terhadap eksistensi kantor pos jika di bandingkan dengan perusahaan swasta yaitu JNE. Serta mengetahui peran dari Kantor Pos dan JNE kepada masyarakat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pilihan Rasional dari James Coleman yang mengungkapkan bahwa memusatkan perhatiannya pada aktor. Aktor dianggap mempunyai pilihan. Artinya aktor mempunyai tujuan dan tindakannya tertuju pada upaya untuk mencapai tujuan itu. Maka tindakan itu rasional.

Sehingga, data ini di peroleh dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu metode komparatif yang membandingkan objek satu dengan yang lainnya. Dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan studi kepustakaan di Kelurahan Cipadung. Adapun analisis data dengan menggunakan analisis data kuantitatif.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini bahwa dengan perkembangan zaman yang sudah modern dan perubahan perkembangan teknologi pada masyarakat modern. Permintaan penanganan kiriman ekspedisi jasa tidak lagi terbatas pada paket kecil dan dokumen namun juga mencakup penanganan logistik dan distribusi. Kurangnya sosialisai dari perusahaan kepada masyarakat membuat minimnya informasi yang diketahui oleh masyarakat dalam hal produk yang di tawarkan. Persepsi muncul karena proses pengalaman dari masyarakat yang telah mempergunakan layanan ekspedisi jasa. Yang di dapat dari penelitian ini bahwa masyarakat berpersepsi, peran dari kantor pos dan JNE dari dahulu hingga saat ini sudah cukup baik dan membantu masyarakat. Hanya saja, kantor pos sekarang dirasa kurang mengikuti perkembangan zaman. Perubahan kantor pos dahulu hingga saat ini disambut tidak baik oleh masyarakat. Persepsi buruk ini dikarenakan masyarakat banyak yang mengeluhkan akan pelayanan dari kantor Pos itu sendiri. Masyarakat berharap ada layanan ekspedisi jasa yang dapat mengerti kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

**Kata Kunci : Kantor Pos, BUMN, JNE, Persepsi Masyarakat, Modernisasi**