

Analisis Ketidakmerataan Layanan Publik Money Remittance Western Union di Kantor Pos Kota Tanjungpinang Terhadap Geraknya Modernisasi Layanan Bank Umum

Giniung Pardita¹, Anugrah Satriadi², Denny Andrias³

¹²³Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Korespondens Penulis: 2105020070@student.umrah.ac.id

Abstract. Western Union is a global financial service company renowned for its money transfer services. With thousands of locations worldwide, including post offices and banks, Western Union enables individuals to send and receive money quickly and securely to nearly any country in the world. The main advantages of using Western Union include speed, convenience, and accessibility. In many cases, money transfers can be completed within minutes. Moreover, with the vast number of Western Union locations, the service is easily accessible to many people. However, it's crucial to be cautious of potential scams and always ensure that you're sending money to someone you know and trust. Additionally, the service fees of Western Union can be a consideration, depending on the amount of money sent and the destination country. Overall, Western Union is a solid choice for international money transfer needs, as long as it's used wisely and cautiously. This research shows that this lesser-known service can keep up with global transformation mobilization, introducing and fostering cooperation on service modernization. Using the literature study research method, this can include a study on overseas money transfer services.

Keywords: Pos Office, Money Remittance, Western Union

Abstrak. Western Union adalah perusahaan layanan keuangan global yang terkenal dengan layanan transfer uangnya. Dengan ribuan lokasi di seluruh dunia, termasuk kantor pos dan bank, Western Union memungkinkan individu untuk mengirim dan menerima uang dengan cepat dan aman ke hampir setiap negara di dunia. Keuntungan utama menggunakan Western Union termasuk kecepatan, kenyamanan, dan aksesibilitas. Dalam banyak kasus, transfer uang dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Selain itu, dengan banyaknya lokasi Western Union, layanan ini mudah diakses oleh banyak orang. Namun, penting untuk berhati-hati dengan potensi penipuan dan selalu memastikan bahwa Anda mengirim uang kepada seseorang yang Anda kenal dan percayai. Selain itu, biaya layanan Western Union bisa menjadi pertimbangan, tergantung pada jumlah uang yang dikirim dan negara tujuan. Secara keseluruhan, Western Union adalah pilihan yang solid untuk kebutuhan transfer uang internasional, selama digunakan dengan bijaksana dan hati-hati. Penelitian ini menunjukkan bahwasanya layanan yang jarang diketahui banyak orang ini dapat mengikuti mobilisasi transformasi global yang dapat memperkenalkan dan menjalin kerjasama atas modernisasi layanan dengan menggunakan metode penelitian studi literatur ini dapat memuat studi mengenai layanan pengiriman uang ke luar negeri.

Kata Kunci: Kantor Pos, Pengiriman Uang, Western Union

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu badan usaha milik negara BUMN yang bergerak di bidang jasa logistik dan surat dari dalam maupun luar negeri dan tersebar di seluruh Indonesia hingga menjangkau lokasi terpencil atau pelosok di Indonesia. Pos Indonesia bisa dibilang adalah perusahaan jasa pengiriman tertua yang ada di Indonesia yang awal mulanya khusus untuk surat-menyurat tapi kini sudah luas cakupannya. PT Pos Indonesia memiliki cabang dan agen pos salah satunya kantor pos yang ada di Kota Tanjungpinang.

Kantor pos Indonesia Kota Tanjungpinang yang dibangun sekitar tahun 1867 tepatnya berumur 151 tahun. Berkembangnya era teknologi informasi dan komunikasi berdampak besar

bagi masyarakat Indonesia seperti telepon handphone dan internet membuat penyampaian pesan mudah dan praktis. Maka perubahan tersebut berpengaruh dan berdampak besar bagi kantor pos karena tuntutan kebutuhan yang ada di masyarakat yang semakin beragam. Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 15 tahun 2013 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang Pos, di mana intinya bahwa bisnis pos dapat dilakukan oleh semua badan usaha seperti BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dan BUMS (Badan Usaha Milik Swasta) serta koperasi.

Dengan diberlakukannya undang-undang pos tersebut maka pengertian pos sekarang tidak hanya pelayanan lalu lintas surat dan barang biasa melainkan sudah meliputi layanan komunikasi surat tertulis atau surat elektronik paket logistik dan transaksi keuangan. Dan adanya peraturan tentang pos tersebut maka banyaknya pesaing swasta yang muncul yang menawarkan produk dan jasa layanan salah satunya seperti JNE (Jalur Nugraha Eka) kurir yang melayani kiriman paket dan dokumen dengan kecepatan super layanan pengiriman uang atau *money remittance* layanan untuk pemesanan atau pembelian tiket dan pembayaran tagihan dan layanan pengiriman tujuan ke luar negeri

Perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menjadikan suatu organisasi sudah seharusnya melakukan inovasi terkait dengan pemberian layanan kepada masyarakat di mana tuntutan masyarakat semakin kompleks terhadap pelayanan publik memaksa organisasi penyedia untuk melakukan inovasi dalam rangka menyediakan kebutuhan akan masyarakat.

Money remittance adalah proses pengiriman uang dari seseorang atau entitas ke individu atau entitas lain, baik di dalam negeri maupun internasional. Ini biasanya digunakan oleh pekerja migran atau individu yang ingin mengirim uang kepada keluarga atau teman-teman mereka di negara asal atau di tempat lain. Pengiriman uang dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk transfer bank, agen remittance, layanan transfer online, atau teknologi *blockchain*. Tujuan utama *money remittance* adalah untuk mengirim uang dengan aman dan cepat ke penerima, dengan biaya transaksi yang dapat bervariasi tergantung pada metode yang digunakan dan jumlah yang dikirim. Industri *money remittance* telah berkembang pesat dan memiliki dampak ekonomi yang signifikan di berbagai negara, terutama di negara-negara yang sangat bergantung pada pengiriman uang dari pekerja migran. Keamanan,

efisiensi, dan biaya adalah faktor-faktor penting yang sering menjadi perhatian dalam industri ini.

Western Union adalah sebuah perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman uang secara global. Perusahaan ini memiliki jaringan agen yang tersebar di lebih dari 200 negara, yang memungkinkan orang-orang di seluruh dunia untuk mengirim sekaligus menerima uang dengan lebih mudah. Layanan Western Union menyediakan berbagai cara untuk menerima uang yang dikirim melalui layanannya, seperti mengambil uang di agen Western Union, mengirimkan uang ke rekening bank, atau mengirimkan uang melalui kartu prabayar. Layanan ini cenderung lebih cepat dan efisien, sehingga menjadi pilihan yang populer bagi kebanyakan orang yang ingin mengirim uang ke luar negeri atau menerima uang dari luar negeri.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi literatur. Menurut Zed (dalam Eka Diah Kartiningrum, 2015:4), metode studi literatur ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelola bahan penelitian. Sumber data yang diperoleh oleh peneliti berasal dari textbook, jurnal, artikel ilmiah, literature review yang berisikan tentang konsep yang diteliti. Dalam proses penganalisa dapat dimulai dari materi hasil penelitian yang secara sekuensi diperhatikan dari yang paling relevan, relevan, dan cukup relevan. Membaca abstrak dari setiap penelitian lebih dahulu untuk memberikan penilaian apakah permasalahan yang dibahas sesuai dengan yang hendak dipecahkan dalam penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

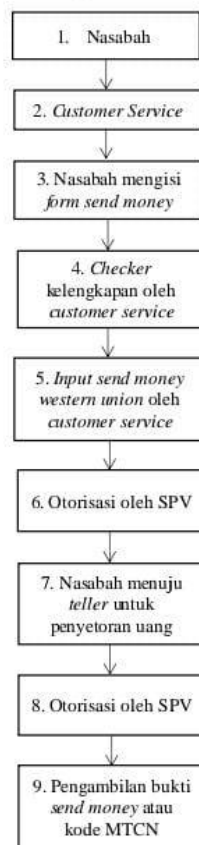
Western Union adalah perusahaan layanan keuangan dan komunikasi Amerika yang dikenal luas sebagai salah satu perusahaan pengiriman uang terkemuka di dunia. Didirikan pada tahun 1851, Western Union telah menjadi jembatan penting yang menghubungkan orang-orang di seluruh dunia.

Layanan utama Western Union adalah transfer uang, yang memungkinkan individu untuk mengirim dan menerima uang dari berbagai negara di dunia. Dengan jaringan agen yang luas dan opsi layanan online, Western Union membuat pengiriman uang menjadi mudah dan nyaman. Cara kerja Western Union cukup sederhana. Pengirim mengunjungi agen Western Union atau menggunakan layanan online, mengisi formulir pengiriman uang, dan membayar jumlah yang akan dikirim ditambah biaya transaksi. Mereka kemudian menerima

Nomor Kontrol Transfer Uang (MTCN), yang harus diberikan kepada penerima. Penerima dapat mengambil uang di agen Western Union terdekat dengan menunjukkan identifikasi yang valid dan memberikan MTCN. Kecepatan dan kemudahan penggunaan adalah dua keuntungan utama Western Union. Dalam banyak kasus, uang dapat diakses oleh penerima dalam hitungan menit. Namun, penting untuk diingat bahwa biaya dapat bervariasi dan pengguna harus selalu berhati-hati untuk hanya mengirim uang kepada orang yang mereka kenal dan percayai. Western Union terus berinovasi dan beradaptasi dengan teknologi baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Dengan komitmen terhadap layanan pelanggan dan dedikasi untuk menghubungkan orang di seluruh dunia, Western Union tetap menjadi pemimpin dalam industri pengiriman uang global.

Gambar 1. Tahap Pengiriman Uang

1. Tahap-tahap pengiriman uang atau *send money*



Sumber: BSM, 2018

Gambar 3.3 Tahap Pengiriman Uang

Keterangan ;

1. Nasabah datang ke Kantor pos atau Bank mengambil nomor antrian untuk ke customer service.
2. Kemudian nasabah menyampaikan kepada customer service untuk melakukan transaksi pengiriman uang melalui western union,
3. Nasabah mengisi form send money yang di berikan oleh customer service untuk di lengkapi. Seperti: Nama penerima, Negara penerima, Jumlah nominal uang yang akan di kirim, tanda tangan,
4. Nasabah memberikan kartu identitas dan customer service melakukan checker kelengkapan. Adapun kartu Identitas yang dibutuhkan WNI : KTP, SIM, Passport WNA : Passport,
5. Customer service melakukan input data send money seperti Nama penerima, Negara penerima dan jumlah nominal yang akan diterima. Dalam pengiriman uang ke luar negeri mata uang yang digunakan adalah mata uang setempat atau Negara tempat pengiriman uang,
6. Setelah selesai melakukan input data send money, customer service melakukan otorisasi kebagian SPV atau Special Purpose Vehicle jika disetujui atau semua persyaratan telah sesuai maka transaksi dapat dilanjutkan. Transaksi juga dapat dinyatakan batal apabila termuat ketidakcocokkan data. 24,
7. Customer service mengarahkan nasabah untuk menyetorkan uang yang akan di kirim ke bagian teller,
8. Teller melakukan otorisasi kepada SPV untuk pengiriman uang melalui western union. Transaksi dapat dibatalkan apabila uang mengandung unsur uang palsu.
9. Setelah selesai menyetorkan uang nasabah kembali lagi kebagian customer service untuk menerima kode MTCN (Money Transfer Control Number) yang akan dikirimkan kepada penerima agar dapat menerima uang.

Keterangan ;

1. Nasabah datang ke Kantor pos atau bank mengambil nomor antrian untuk ke customer service,
2. Kemudian menyampaikan kepada customer service untuk melakukan transaksi penerimaan uang atau receive money melalui western union,
3. Nasabah mengisi form receive money yang di berikan oleh customer service untuk di lengkapi. Seperti: Nama pengirim, Negara asal pengirim, tanda tangan

4. Menyerahkan kartu identitas dan materai sepuluh ribu untuk penerimaan uang kepada customer service. Untuk warga Negara asing cukup dengan menyerahkan passport dan biaya materai. Customer service wajib melakukan verifikasi terhadap data atau identitas penerima, pencocokkan data dari pengirim dana seperti nama penerima, Negara penerima, dan nominal uang yang akan di terima,
5. Nasabah memberikan kode MTCN kepada customer service yang sebelumnya telah diberitahukan oleh pengirim uang kemudian customer service melakukan input, apabila tidak ada kode MTCN transaksi tidak dapat dilakukan ,
6. Customer service melakukan otorisasi ke bagian SPV layak tidaknya transaksi dilakukan, apabila data penerima tidak sesuai dengan data yang telah diisi oleh pengirim maka transaksi tidak dapat dilakukan 26
7. Nasabah menerima bukti receive money dari customer service kemudian di serahkan ke bagian teller,
8. Teller melakukan otorisasi ke bagian SPV,
9. Penerimaan uang atau receive money

Analisis Ketidakmerataan Layanan Western Union di Kantor Pos

Layanan transfer uang global yang memiliki jaringan luas, termasuk kemitraan dengan kantor pos di berbagai negara. Namun, bisa saja terjadi ketidakmerataan dalam layanan mereka, tergantung pada berbagai faktor. Berikut adalah beberapa analisis mengenai potensi ketidakmerataan layanan Western Union di kantor pos:

1. **Lokasi dan Aksesibilitas:** Kantor pos di daerah perkotaan mungkin memiliki akses yang lebih baik ke layanan Western Union dibandingkan dengan daerah pedesaan. Hal ini bisa disebabkan oleh infrastruktur teknologi yang lebih baik dan jumlah pelanggan yang lebih besar di daerah perkotaan.
2. **Jam Operasional:** Jam operasional kantor pos juga dapat mempengaruhi akses ke layanan Western Union. Beberapa kantor pos mungkin memiliki jam operasional yang lebih panjang dibandingkan dengan yang lain, memungkinkan lebih banyak waktu untuk melakukan transaksi.
3. **Pelatihan dan Pengetahuan Staf:** Tingkat pengetahuan dan pelatihan staf kantor pos tentang layanan Western Union dapat bervariasi, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
4. **Volume Transaksi:** Kantor pos dengan volume transaksi Western Union yang tinggi mungkin memiliki staf yang lebih berpengalaman dan proses yang lebih efisien dibandingkan dengan kantor pos yang jarang menangani transaksi Western Union.

5. **Infrastruktur Teknologi:** Ketersediaan dan kualitas infrastruktur teknologi juga dapat mempengaruhi layanan Western Union. Misalnya, koneksi internet yang tidak stabil atau peralatan yang usang dapat memperlambat proses transaksi.

Untuk mengatasi ketidakmerataan ini, Western Union dan kantor pos perlu bekerja sama untuk meningkatkan pelatihan staf, memperbarui infrastruktur teknologi, dan memperluas jangkauan layanan

Pihak yang Membantu Geraknya Modernisasi Layanan Western Union

Modernisasi layanan Western Union tidak terjadi dalam isolasi. Ada beberapa pihak yang berperan penting dalam mendorong dan memfasilitasi proses ini:

1. **Western Union Itself:** Sebagai perusahaan, Western Union memiliki peran utama dalam mendorong modernisasi layanannya. Ini termasuk investasi dalam teknologi baru, pelatihan staf, dan pengembangan produk dan layanan baru.
2. **Teknologi dan Vendor IT:** Perusahaan teknologi dan vendor IT memainkan peran penting dalam menyediakan infrastruktur dan alat yang diperlukan untuk modernisasi. Ini bisa termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan cloud.
3. **Pemerintah dan Regulator:** Pemerintah dan regulator memiliki peran dalam menetapkan standar dan regulasi yang mempengaruhi cara Western Union beroperasi. Mereka juga dapat membantu mendorong modernisasi melalui insentif dan dukungan kebijakan.
4. **Mitra dan Agen:** Mitra dan agen Western Union, seperti bank dan kantor pos, juga berperan dalam mendorong modernisasi. Mereka dapat membantu mengimplementasikan dan mempromosikan layanan baru kepada pelanggan.
5. **Pelanggan:** Akhirnya, pelanggan juga memainkan peran penting. Permintaan mereka untuk layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih nyaman mendorong Western Union untuk terus berinovasi dan memodernisasi.

Semua pihak ini bekerja sama untuk memastikan bahwa Western Union dapat terus menyediakan layanan yang efisien, aman, dan relevan di era digital ini.

SIMPULAN

Dari penelitian yang telah penulis rangkum menjadi sebuah karya tulis mengenai pelayanan publik pengiriman uang ke luar negeri yaitu western union oleh kantor pos dan bank yang bermitra, ketidakmerataan layanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berpotensi secara umum yaitu lokasi dan aksesibilitas yang kurang memadai, jam operasional yang tidak

sama dengan kantor pusat serta pelatihan dan pengetahuan staf mengenai layanan ini tidak mumpuni dengan infrastruktur teknologi yang tidak mengikuti modernisasi dengan begitu solusi dari segala ketidakmerataan ini diimbangi dengan pihak yang membantu geraknya modernisasi yaitu western union it self, bergeraknya pemerintah dan regulator serta mitra dan agen yaitu bank umum yang membantu mengimplementasikan dan mempromosikan layanan baru kepada pelanggan. Dari hal ini lah terjawab semua permasalahan yang dibahas pada jurnal tersebut demi menunjangnya efektifitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pos dan layanan bank umum

UCAPAN TERMAKASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan jurnal ini. Tanpa bantuan dan dukungan yang diberikan, jurnal yang ini mungkin tidak akan pernah selesai. Saya sangat menghargai waktu, usaha, dan saran yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- C. Ferreira, "Competition and Stability in the European Union Banking Sector," *Int. Adv. Econ. Res.*, no. 0123456789, 2023, doi: 10.1007/s11294-023-09880-z.
- J. Akuntansi, "SISTEM KIRIMAN UANG WESTERN UNION PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SINGARAJA Made Arjun Dwipayana Putra," vol. 8, no. 1, pp. 1–4, 2017.