

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan pelanggan, pelanggan cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam pengiriman barang. Kebutuhan pelanggan yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online atau e-commerce menunjukkan tingginya antusiasme pelanggan akan jasa pengiriman barang.

PT. Pos Indonesia adalah perusahaan milik pemerintah dibawah BUMN yang bergerak dalam jasa pengiriman barang, dan menjalarkannya usaha bisnisnya, salah satu yang paling diprioritaskan adalah tentang kepuasan pengguna dan konsumen, dan khusus perusahaan yang bergerak dalam jasa transportasi sangat mempertimbangkan dan mengedepankan faktor kecepatan pengiriman, pelayanan kualitas, keamanan barang dan faktor harga karena dapat berdampak pada banyaknya konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Dan PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400 berlokasi di jalan dijalan Soekarno Hatta 558. Kantor Pos ini memiliki lokasi yang strategis karena terletak di tengah kota Bandung. PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban misi layanan jasa pos Indonesia. (sumber. P.T. Pos Indonesia, 2016)

Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung 40400 sangat diperlukan berkaitan dengan adanya persaingan usaha jasa dalam pelayanan pos. Dalam pelaksanaan dan perkembangannya, banyak masyarakat yang mempertanyakan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dirasa belum maksimal. Pertanyaan tersebut timbul karena adanya keterlambatan pengiriman pos pengiriman surat dan paket, kerusakan kehilangan barang kiriman, ongkos pengiriman yang mahal. Hal ini tentu saja merupakan masalah bagi PT. Pos Indonesia (persero) MPC Bandung terutama masalah dipelayanan yang harus prima terhadap masyarakat agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal tersebut

dikarenakan kesetiaan pelanggan akan kualitas pelayanan yang di terpenuhi dengan baik. Kualitas pelayana menjadi poin utama dalam jasa pengiriman surat atau barang. Konsumen akan merasa senang bila pelayanan penuh memberikan perhatian. Maka dari itu, penulis ingin mengidentifikasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan perhatian (empaty) menggunakan metode Analytical Hierarchy Proccess (AHP). Metode ini bisa memecahkan suatu situasi kompleks tidak terstruktur kedalam beberapa komponen dalam susunan yang hirarki, dengan memberi nilai subyektif tentang pentingnya setiap variabel secara relatif, dan menetapkan variabel mana yang memiliki prioritas paling tinggi guna mempengaruhi hasil pada situasi tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Kriteria apa yang di prioritaskan dalam kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman pada PT. Pos MPC Bandung?
2. Berdasarkan kriteria, menghitung dan mencari bobot final dari setiap kriteria?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui nilai bobot final dari setiap kriteria menggunakan metode AHP.
2. Untuk mengetahui kriteria manakah yang menjadi prioritas pada kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman pada PT.Pos MPC bandung 40400.

## 1.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Polancik (2009), kerangka pemikiran diartikan sebagai diagram yang berperan sebagai alur logika sistematika tema yang akan ditulis, kerangka pemikiran tersebut dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian. Adapun kerangka pemikiran berdasarkan dari latar belakang diatas yaitu:

### Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Kurang maksimalnya pelayanan kepada masyarakat karena adanya keterlambatan

pengiriman, kerusakan, kehilangan barang  
iriman, ongkos pengiriman yang mahal,  
serta sikap pegawai yang kaku.

Menganalisis menggunakan metode  
AHP (Analytical Hierarchy Process)

Bukti Fisik

(Tangible)

Kehandalan

(Reliability)

Daya Tanggap

(Responsiveness)

Perhatian

(Empathy

)

Mengetahui pengaruh tangible,  
reliability, responsiveness, dan  
empathy berupa kualitas pelayanan di  
PT. POS MPC Bandung 40400

1.5 Diagram alur penelitian

Dalam sub bab ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah yang di tempuh  
untuk mendapatkan metodologi penelitian yang memudahkan dalam melakukan  
analisis terhadap masalah yang ada.

Gambar 1. 1 Diagram Alur Penelitian

Mulai

Identifikasi Masalah

Pengumpulan

Data

Pengolahan Data

Analisis

Kesimpulan

Selesai

## Studi Pustaka Pengamatan Langsung

### Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan pembahasan diagram alur penelitian yang terdapat pada gambar 1.2 :

#### 1. Mulai

Menentukan permasalahan yang akan menjadi bahan penelitian yang sesuai dengan laporan kerja praktik.

#### 2. Pengamatan Langsung

Pada bagian ini, penulis melakukan kegiatan pengamatan secara langsung dengan kerja PT. Pos MPC Bandung, pengamatan yang dilakukan berdasarkan apa yang diamati selama melakukan kerja praktik di PT. Pos MPC Bandung.

#### 3. Studi Pustaka/Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan landasan teori yang digunakan untuk menunjang keberhasilan penelitian, diperlukan pencarian informasi informasi yang terkait dengan topik penelitian yang dilakukan. Sumber sumber studi literatur diperoleh melalui buku, jurnal, media cetak, dan media elektronik.

#### 4. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan atau menentukan masalah apa yang akan dibahas dalam penelitian. Identifikasi masalah bertujuan untuk menentukan hal apa saja yang akan dilakukan pada penelitian agar tercapai tujuan dari penelitian yang dilakukan.

#### 5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian harus mencerminkan hal-hal yang akan diuraikan dibagian analisis.

#### 6. Pengumpulan Data

Adapun Teknik dalam pengumpulan data untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Interview atau wawancara yang merupakan bentuk komunikasi verbal yang bertujuan untuk memperoleh informasi.
- Metode Penyebaran Kuisisioner, yaitu suatu metode pengumpulan

data yang dilakukan dengan cara membagikan kuisioner yang sudah disiapkan agar diisi oleh target yang diinginkan.

➤ Studi Pustaka, yaitu dengan mempelajari buku, artikel lain yang memecahkan masalah yang mendasari penelitian.

## 7. Pengolahan data

Pengolahan data dilakukan menggunakan metode AHP (Analytical Hierarchy Process) untuk menentukan kriteria apa yang di prioritaskan dalam kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman pengiriman pada PT. Pos MPC Bandung.

## 8. Analisis

Analisis data diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan untuk mempertegas permasalahan serta penyelesaian yang ada berdasarkan tujuan penelitian baik teori ataupun metode yang digunakan dalam penelitian.

## 9. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yaitu menyimpulkan hasil dari analisis data. Saran diperoleh dari hasil pengamatan dan analisis yang di tunjukan kepada perusahaan yang menjadi subyek penelitian dan berisi tentang perlunya perbaikan instansi tempat kerja praktik terhadap peserta kerja praktik dan terhadap staf/karyawan secara keseluruhan serta perbaikan oleh program studi yang dirasakan sebagai kelemahan yang berkontribusi pada keterbatasan mahasiswa saat kerja praktik.

## 10. Selesai.

### 1.6 Lokasi Penelitian

Dalam penulisan laporan kerja praktik ini penulis melakukan penelitian pada PT. Pos MPC Bandung yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta 558 yang berada di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang pengiriman paket barang atau surat yang memiliki pelanggan sangat tinggi, tentunya dengan demikian perusahaan memerlukan karyawan yang cukup professional sehingga kinerja yang dicapai dapat memenuhi tujuan perusahaan.

### 1.2. Sistematika Laporan Kerja Praktik

Adapun sistematika dalam penyusunan laporan kerja praktik yang dilakukan:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bagian utama dari sebuah pengantar laporan sebelum masuk pada inti permasalahan, bab ini berisi latar belakang dan tujuan, kerangka pemikiran dan sistematika laporan kerja praktik yang dilakukan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori, landasan, paradigma, cara pandang; metode – metode yang akan digunakan; dan konsep yang telah diuji kebenarannya berkaitan dengan penelitian. Teori yang disajikan berupa tentang pengertian sistem, pengertian transportasi barang, dan pengertian terkait lainnya.

## BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai penjabaran dari profil instansi tempat dilakukannya kerja praktik terkait visi dan misi, struktur dan informasi lainnya, menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama kerja praktik berlangsung, mengumpulkan data yang akan dibutuhkan, menguraikan masalah yang diangkat menjadi topik pembahasan dan menganalisis.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai tentang kesimpulan yang diperoleh dari keseluruhan apa yang terdapat dalam hasil analisis, sedangkan saran mengarah kepada perbaikan, perluasan, pengembangan, dan pendalaman baik dari organisasi tempat kerja praktik maupun program studi.

## BAB V REFLEKSI DIRI

Bab ini berisi penjabaran tentang hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik. Memberikan manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan soft-skills dari kekurangan soft-skills yang dimiliki. Mengidentifikasi kunci sukses berdasarkan pengalaman di tempat Kerja Praktik.

## LAMPIRAN

Lembar terakhir ini berisikan dokumentasi-dokumentasi selama di tempat pelaksanaan kerja praktik lapangan