

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan pelayanan jasa dalam era globalisasi sekarang ini sangatlah penting, Banyaknya bidang pelayanan jasa membuat perusahaan harus terus meningkatkan kualitas perusahaan agar dapat meraih pangsa pasar dan konsumen dipasaran terutama dibidang pelayanan jasa, tak terkecuali usaha dibidang jasa pengiriman barang/paket karena pengiriman barang dilakukan dalam waktu yang cepat dan erat kaitannya dengan pelayanan jasa.

Dalam hal pengiriman paket, perusahaan penyedia jasa dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan seperti reliabilitas, daya tanggap, kesopanan dan komunikasi pegawai serta kemampuan memahami pelanggan agar mencapai kepercayaan dan loyalitas dari konsumen. Beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya melalui perluasan jangkauan, ketepatan waktu tempuh yang terjamin serta ketanggapan dalam pelayanan pelanggan.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia adalah PT. Pos Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan bergerak dalam kegiatan pelayanan lalu lintas informasi, uang, dan barang. Salah satu perbedaan produk yang ditawarkan PT. Pos Indonesia adalah jasa layanan pengiriman paket. Jasa pengiriman paket memiliki prospek yang sangat baik tetapi kenyataannya sebagian besar pangsa pasar jasa pengiriman paket dikuasai oleh perusahaan jasa swasta yang diinginkan konsumen sehingga dapat menghasilkan produk/jasa yang memiliki daya saing tinggi dalam usaha memenangkan pangsa pasar. Munculnya para pesaing tersebut memberi pengaruh kepada PT. Pos Indonesia.

PT. Pos Indonesia telah melakukan beberapa inovasi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan, salah satunya melalui transformasi pelayanan berbasis teknologi dengan Kantor Pos Virtual, serta dengan memperluas jaringan dan memperbanyak titik layanan melalui Agen Pos. Peningkatan layanan yang telah dilakukan itu ternyata masih belum dibarengi dengan upaya perbaikan masalah layanan lainnya di PT. Pos Indonesia seperti keterlambatan pengiriman,

keluhan pelanggan yang diabaikan dan kurangnya kinerja pelayanan di bagian *front liner* seperti mengabaikan pelanggan pada saat pelayanan, penolakan paket karena pembungkusan paket tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan, hingga tanggapan PT. Pos Indonesia yang dinilai mengecewakan dan monoton dimana pelanggan harus melakukan pengaduan langsung secara berulang-ulang tetapi tidak ada kejelasan jawaban terkait barang yang dikirim atau diterima (news.detik.com).

Keberhasilan dan keberlangsungan hidup PT. Pos Indonesia sangat tergantung pada bagaimana para pegawai dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik yang sesuai dengan harapan, keinginan para pengguna jasa dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan, dan untuk tetap konsisten, maka setiap kantor pos diusahakan untuk tidak berbuat salah yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman pos, karena para pelanggan tidak akan menerima alasan keterlambatan dari pihak perusahaan.

Fenomena yang terjadi saat ini terkait dengan reliabilitas, daya tanggap, kredibilitas, dan kemampuan memahami pelanggan di Kantor Pos Pusat Bandung menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang kurang puas dengan kinerja pelayanan yang kurang ramah, dan banyaknya penolakan paket sehingga menyebabkan pelanggan ragu untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia. Salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat juga dirasakan pada kantor Pos Pusat Bandung yang belum sesuai dengan harapan para pengguna jasa. Hal ini juga didasarkan pada adanya keluhan masyarakat baik secara langsung kepada kantor pos ataupun melalui media *internet* dan jumlah *market share* yang hanya menguasai 15% dari jumlah pasar juga mengindikasikan bahwa konsumen PT. Pos Indonesia mulai menggunakan jasa pengiriman lain yang dipercaya memiliki layanan yang lebih baik.

Masalah yang perlu digaris bawahi pada fenomena ini adalah masalah kredibilitas, sikap pegawai dan daya tanggap, karena dengan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap masyarakat maka kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Agar pelanggan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Pusat Bandung tidak berpindah kepada perusahaan lain yang lebih memberikan pelayanan serta kredibilitas yang sangat baik diberikan oleh perusahaan lain maka pada kesempatan kali ini peneliti akan melakukan analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* dan KANO Model. Kredibilitas pelayanan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Pusat Bandung juga disesuaikan dengan standar-standar pelayanan yang ada pada metode *Service Quality* dan KANO Model yang diharapkan dapat memberikan hasil untuk mengetahui apa saja pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan dan nantinya akan diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan serta memberi usulan perbaikan yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia khususnya di Kantor Pos Pusat Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya diketahui bahwa permasalahan utama yang dihadapi oleh Kantor Pos Pusat Bandung adalah tingkat penurunan pengguna jasa Kantor Pos Bandung karena adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Pos Pusat Bandung. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Pusat Bandung melalui analisis *Serqual* dan KANO. Dari masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan?
2. Faktor apa yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan kategori KANO?
3. Dari kelima faktor *Servqual*, faktor manakah yang mengurangi nilai kualitas pelayanan di Kantor Pos Pusat Bandung?

4. Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disarankan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah pada Poin 1.2 diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia kantor pos pusat Bandung berdasarkan kategori KANO.
3. Faktor-faktor yang mengurangi nilai kualitas pelayanan.
4. Memberikan usulan perbaikan berupa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pos Pusat Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

- a. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengasah keilmuan yang telah dipelajari selama berkuliah dan sebagai bahan penyusunan tugas akhir sebagai syarat kelulusan pada jenjang strata 1 (satu).
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumber kajian bagi yang berkepentingan.

1.4.2 Manfaat bagi Perusahaan dan Umum

- a. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Bandung 40000, sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan khususnya warga masyarakat yang menggunakan layanan pengiriman paket dan surat pos agar dapat lebih merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) khususnya pada Kantor Pos Pusat Bandung 40000.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penyusun dibatasi sampai dengan;

STIMLOG Indonesia

1. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2017 di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung, Jl. Asia Afrika Kota Bandung, Jawa Barat 40000.
2. Penelitian ini dilakukan pada kegiatan pelayanan yang ada dibawah manajer pelayanan Kantor Pos Pusat Bandung tahun 2017.
3. Data yang diambil pada penelitian ini hanya berfokus pada produk *Express mail service*, *pos express*, pos kilat, paket pos biasa, dan paket luar negeri.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang studi pustaka mengenai manajemen jasa, jenis-jenis pelayanan jasa, kualitas pelayanan, bagaimana mengelola dan mengukur kepuasan pelanggan, dan juga metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Berisi tentang definisi tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan, deskripsi bagaimana peneliti melakukan penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

4. Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang profil perusahaan PT. Pos Indonesia dan pembahasan mengenai layanan Pos, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan di kantor pos pusat Bandung. Hasil penelitian secara sistematika kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS

5. Bab V Analisis

Bab ini berisi analisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya dilakukan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

6. Bab VI Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diusulkan peneliti.