

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era ini adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas. Maka dari itu, perusahaan harus bekerja keras untuk dapat memuaskan pelanggan, sehingga dapat memenangkan persaingan yang ada serta membawa dampak yang positif terhadap kemajuan perusahaan. Salah satu hal terpenting dalam bidang jasa yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggan yaitu pelayanan. Menurut Anggri Valentina (2011) dalam Goetsch Davis dalam Zulian (2004:8), Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan sikap positif maupun negatif pelanggan terhadap perusahaan dan produk yang dihasilkan. Maka dari itu, pelayanan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas dan loyal kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dan terus menjalankan usahanya dengan lancar

PT POS Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu Badan Usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka

yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Salah satu bisnis atau usaha jasa yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah PT. POS Indonesia (Persero) Yogyakarta, yang bergerak dibidang bisnis jasa pengiriman barang. Persaingan yang semakin ketat tersebut dapat dilihat dengan semakin banyaknya ekspedisi yang bermunculan seperti TIKI dan perusahaan jasa pengiriman barang swasta multinasional, antara lain adalah DHL, Fedex (Federal Express), TNT. Pelayanan yang ditawarkan pun beragam, dengan demikian akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap ekspedisi. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola ekspedisi untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para kompetitornya. Dalam mengantisipasi hal tersebut, perusahaan dituntut bekerja strategis dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pasar dan menjaga kepercayaan konsumen. Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen setelah bertransaksi di PT. POS Indonesia (Persero) Yogyakarta. Disini Kantor Pos yang digunakan untuk penelitian adalah Kantor Pos Processing Center Yogyakarta yang tugasnya untuk pemrosesan, pemeriksaan dan pengantaran kiriman yang masuk untuk wilayah Yogya dan sekitarnya. Jika sudah keluar dari Kantor Pos Processing Center Yogyakarta berarti kiriman sudah selesai diperiksa dan

kiriman sudah bisa diantarkan atau diambil langsung ke Kantor Pos Yogyakarta untuk kiriman yang terkena pajak.

Penulis disini mengidentifikasi beberapa masalah yang ada di kantor pos tersebut seperti perusahaan hanya ingin mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya sehingga kurang memperhatikan kebutuhan, dapat dilihat bahwa beberapa pelanggan melakukan complain atas ketidakpuasan pelayanan kantor pos tersebut

Disini Penulis ingin mencoba mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan , oleh karena itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Kantor Pos tersebut.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), pertama kali dikembangkan oleh John A. Martilla dan John C. James yang sebenarnya berawal dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Bila pada konsep *Service Quality* (SERVQUAL) hanya menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah diberikan perusahaan, pada konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) kita menganalisis tentang tingkat kepentingan dari suatu variable atau atribut di mata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Metode IPA juga bisa mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (Seta Basri,2007).

Sedangkan menurut Sri Indra Maiyanti (2009), metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan pelanggan layanan Kantor Pos dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang kemudian Penulis berharap penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas,dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Apakah pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan jasa pos di Kantor Pos *Processing Center* Yogyakarta dan atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan?

## 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini perlu dilakukan agar dapat memfokuskan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos *Processing Center* Yogyakarta.
2. Penelitian dilakukan di tempat ruang tunggu *customer* di Kantor Pos *Processing Center* Yogyakarta
3. Kuisisioner yang digunakan merupakan kuisisioner tertutup dan akan diberikan alternatif jawaban.
4. Variabel yang diteliti meliputi lima dimensi kualitas jasa, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*
5. Alat analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah uji kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas, metode *Importance Performance Analysis* dan metode *Customer Satisfaction Index*.
6. Jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, jenis paket pengiriman.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Kantor Pos *Processing Center* Yogyakarta dan atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil pelaksanaan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis

##### 1. Manfaat teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen perkantoran khususnya yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa

##### 2. Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti, Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti di bidang dan permasalahan yang sejenis di masa yang akan datang
- c. Bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai bahan masukan sesuai hasil penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui pentingnya kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan Bab demi Bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

Bab I merupakan permasalahan yang menyangkut pengarahannya umum mengenai objek yang akan dibahas. Memuat latar belakang dari permasalahan, perumusan masalah yang akan menjawab penelitian ini, batasan masalah penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan Kajian Literatur yang berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan dapat juga membahas penelitian atau publikasi bidang sebelumnya. Kajian empiris yaitu segala informasi yang diperoleh melalui eksperimen, penelitian, atau observasi yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Di samping itu juga terdapat kajian teoritis yang berisikan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

Bab III merupakan metodologi penelitian tentang kerangka pemecahan masalah, serta penjelasan secara garis besar untuk memecahkan persoalan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

Bab IV merupakan pengumpulan dan pengolahan data serta menguraikan data hasil penelitian yang kemudian diproses lebih lanjut pada bab pembahasan masalah.

Bab V merupakan pembahasan yang membahas tentang hasil dari penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, grafik, persamaan-persamaan serta model analisis yang menyangkut penjelasan teoritis secara kualitatif, kuantitatif statistik dari hasil penelitian dan kajian untuk menjawab tujuan dari penelitian.

Bab VI merupakan penutup dan kesimpulan yang berisikan tentang analisis atau pembahasan data yang telah diolah untuk hipotesis dan menjawab permasalahan serta saran yang dibuat berdasarkan pengalaman penulis yang digunakan untuk pengembangan selanjutnya.