

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. PT. Pos indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa pos, keuangan, logistik, dan e-bisnis dengan jangkauan operasi hampir seluruh tanah air indonesia.

Produk Pos indonesia membagi lingkup bisnisnya menjadi dua, yakni Bisnis Surat Paket (BSP) dan Jasa Keuangan (Jaskug) yaitu Bisnis Surat Paket (BSP) yang terdiri atas Pos Domestik, Pos Internasional, Logistik, dan Jasa Keuangan (Jaskug) yang terdiri atas Pospay, Weselpos, Giro Pos, Fund Distribution, Bank channeling. Untuk mencapai kualitas jasa yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan pelanggan serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh sebab itu perusahaan jasa perlu memperhatikan dimensi kualitas layanan jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono dimensi kualitas layanan jasa ada lima yang meliputi *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Asuurance*, yang disingkat dengan TERRA. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa adalah jasa yang diinginkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima pelanggan sudah sesuai dengan jasa yang diinginkan maka kualitas jasa tersebut dianggap baik atau memuaskan.

Pelanggan adalah pekerja yang nyata (*customer are the real employer*) yang dapat membantu kemajuan perusahaan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pelanggan dapat dimanfaatkan kompetitor dengan meningkatkan pelayanan secara transparan dan memberi alternatif yang bersahabat (*friendly alternative*) sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di kantor pos adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Selain untuk promosi kantor pos, pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kantor pos pada pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen kantor pos untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di kantor pos.

Salah satu metode yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode PIECES. dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara koprohensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pos Kecamatan Lunang sebagai salah satu indikator tingkat keberhasilan strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggannya. Oleh karena itu, penulis membahasnya dengan judul **“ANALISA DALAM MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN**

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES PADA KANTOR POS KECAMATAN LUNANG”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?
2. Bagaimana strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan?
3. Apa saja faktor dan atribut yang menunjang kepuasan pelanggan?
4. Langkah yang harus dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode pieces.
2. Metode pieces framework digunakan dalam penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Kantor Pos Kecamatan Lunang. Dan segala permasalahan yang terjadi pada saat penganalisaan dapat ditangani sesuai standar pieces framework.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yaitu:

1. Diharapkan dengan di terapkannya metode pieces framework dapat mempermudah pimpinan kantor pos untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Kantor Pos Kecamatan Lunang.
2. Dengan membagikan kuesioner ke beberapa pelanggan dan karyawan di bagian pelayanan, data yang di perlukan terkumpul dan di analisis sesuai dengan standar dan kerangka metode pieces framework, dan segala permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan standar yang ada pada metode pieces framework.
3. Dengan adanya aplikasi bahasa pemrograman microsoft visual basic pada sistem informasi layanan dapat menunjang operasional layanan dan memberikan informasi persediaan obat dengan cepat.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian diatas adalah:

1. Memberikan informasi kepada pihak Kantor Pos Kecamatan Lunang mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Kantor Pos Kecamatan Lunang menurut persepsi dan harapan pelanggan.

3. Menganalisa faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya.
4. Menguji tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi seorang pengguna penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode pieces framwork, sehingga dapat menambah kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Beberapa manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analiasa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat memberikan informasi dan pengetahuan seputar kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Manfaat yang didapat bagi peneliti adalah mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari di perkuliahan.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berupa produk yang dapat bermanfaat dalam dunia perkuliahan.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Tinjauan umum disini membahas tentang sejarah berdirinya perusahaan, struktur, beserta tugas dan wewenang. Berikut pembahsannya :

1.7.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pos Indonesia

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal 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. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

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).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

1.7.2 Struktur Organisasi



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pos

Struktur organisasi Kantor Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Lunang berkembang secara dinamis karena didorong faktor internal dan eksternal. Struktur organisasi di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Lunang masih bersifat sentralisasi. Jadi semua keputusan, kebijakan, wewenang menjadi tanggung jawab Kepala Kantor. Struktur organisasi di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Lunang ditetapkan dalam suatu keputusan tersendiri dengan mengikuti pola struktur fungsional dan staff.

Bila kita lihat struktur organisasi yang dimiliki oleh PT.Pos Indonesia merupakan gabungan dari jenis organisasi dalam bentuk lini dan staf. Dimana wewenang dari pucuk pimpinan mengalir langsung kepada kepala bagian yang memimpin satuan-satuan organisasi menurut jenjang organisasi.

1.7.3 Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab

Pada bagian ini akan diuraikan tugas dan tanggung jawab jabatan yang ada di PT Pos Indonesia Kantor Pos Kecamatan Lunang . Tugas dan tanggung jawabnya jabatan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor pos Cabang bertanggung jawab kepada kepala Kantor Pos Pemeriksa.
2. Tugas pokok : Melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis.
3. Untuk melakukan tugas pokok tersebut, kepala Kantor pos cabang melakukan aktivitas utama:

- a) Membuat uraian tugas (job description) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di Kantor pos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan perusahaan.
- c) Mempertanggungkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di Kantor pos cabang pada daftar pertanggungangan N2.