

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ekonomi dalam suatu negara bisa dikatakan berkembang dengan didorongnya berbagai aspek yaitu sains serta teknologi yang semakin meningkat. Pertumbuhan ekonomi dalam suatu negara merupakan proses atau keadaan di mana kondisi perekonomian yang terjadi di negara tersebut dinilai menjadi lebih baik selama jangka waktu tertentu. Hal yang berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi seperti perkembangan teknologi informasi ini bisa menimbulkan ekonomi baru, dapat hal tersebut dapat dilihat dengan adanya peristiwa bisnis yang berlandaskan internet atau e-commerce maupun jenis bisnis online lainnya yang terus mengalami peningkatan, hal tersebut mengakibatkan perlu hadirnya peran jasa dalam proses pengantaran barang tersebut sampai ketangan pelanggan.

Pada saat ini hadirnya perusahaan jasa logistik dengan menggunakan peran kurir berkaitan dengan aktivitas pengirimannya sangat meningkat, bahkan perekonomian pada saat ini didominasi oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman. Seperti yang kita ketahui pada saat ini, sudah banyak perusahaan penyedia jasa pengiriman dengan menggunakan jasa kurir, yaitu Ninja Express, Wahana Logistik, J&T, Tiki dan perusahaan lainnya. Dengan adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman yang beragam sehingga menyebabkan

konsumen memiliki opsi yang lebih banyak dalam memilih jasa ekspedisi pengiriman yang sesuai dengan mereka inginkan. Sehingga konsumen akan lebih selektif dalam pemilihan jasa ekspedisi pengiriman yang bisa memberikan kepuasan yang terbaik terkait dengan pelayanannya. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa factor pendukung yang diantaranya yakni pertumbuhan ekonomi yang kondusif, perkembangan teknologi, perkembangan e-commerce serta mobilitas Masyarakat yang tinggi. Faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan permintaan konsumen terhadap bisnis pada jasa ekspedisi ini mengalami kenaikan.

Perusahaan akan selalu dihadapkan pada situasi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestic maupun pasar internasional. Kelangsungan Perusahaan harus bisa memberikan kepuasan terhadap konsumen, yaitu dengan strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya. Oleh karena itu setiap Perusahaan harus meningkatkan mutu serta pelayanan bagi pelanggannya. Menurunnya tingkat kepuasan para pelanggan kepada perusahaan sebagian besar disebabkan oleh menurunnya pelayanan dan mutu dari produk atau jasa yang di hasilkan.

Jasa ekspedisi pengiriman sangat berdampak terhadap perekonomian, dengan adanya jasa pengiriman akan mempermudah mobilitas pengiriman barang yang efektif. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa ini juga akan berpengaruh terhadap luasnya lapangan pekerjaan. Dalam menggunakan jasa pengiriman, keuntungan dari sisi pihak customer sebagai

pengirim hal tersebut memiliki nilai praktis serta memberikan kemudahan. Dengan hadirnya jasa pengiriman akan membuat mobilitas pergerakan barang menjadi lebih efektif dan efisien.

PT POS Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu Badan Usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan public. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi perusahaan negara pos dan telekomunikasi. Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara 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 jasa yang merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah PT. POS Indonesia (Persero), 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 swada multinasional, antara lain adalah DHL, Fedex, TNT dan perusahaan lainnya. Pelayanan yang ditawarkan juga

sangat beragam. Hal tersebut akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi para ekspedisi pengiriman. Hal tersebut dapat menuntut pihak pengelola ekspedisi pengiriman untuk menciptakan strategis agar mampu bersaing serta lebih unggul disbanding para kompetitornya. Dengan meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang bisa meningkatkan kepuasan konsumen setelah bertransaksi.

Berawal dari banyaknya masalah yang yang ditemukan dalam sektor pelayanan baik dari segi pelayanan yang kurang optimal dan jauh dari harapan masyarakat, maka hal ini melalui PT Pos Indonesia sebagai salah satu penyelenggara usaha atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibidang pelayanan pos dan jasa pengiriman barang, surat-menyurat, transaksi keuangan, serta layanan logistic baik didalam negeri maupun diluar negeri selalu menyajikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

PT Pos Indonesia telah hadir diberbagai wilayah di Indonesia, salah satunya berada di Semarang tepatnya di Provinsi Jawa Tengah. PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang) ini hadir untuk melengkapi kebutuhan masyarakat bidang pelayanan publik seperti jasa pengiriman layanan logistik baik surat maupun paket dan transaksi keuangan seperti wesel pos, giro pos, pembayaran tagihan dan benda materai. Pelayanan yang tersedia di PT Pos Indonesia ini beragam dengan maksud untuk masyarakat atau pengguna layanan dapat memilih mana yang sesuai dengan kebutuhan, PT Pos Indonesia

(Sentral Pengolahan Semarang) hingga saat ini selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik atau pelayanan prima untuk masyarakat yang menggunakan layanan.

Penulis disini mengidentifikasi beberapa masalah yang berada di kantor Pos Indonesia Semarang tersebut, dapat dilihat bahwa beberapa pelanggan melakukan complain atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada di kantor pos. hal tersebut berarti bahwa pada PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang) kurang dalam hal kualitas pelayanan. Komplain yang dilakukan para pelanggan tersebut yang dapat dilihat dari pemberian ulasan pada google yang diberikan kepada PT Pos Indonesia (Sentral Pos Pengolahan Semarang) khususnya pada jasa layanan pengiriman logistik baik surat maupun paket.

Adapun keluhan dari pelanggan yang diketahui dari komplain google yang dilakukan pelanggan pada indikator *Assurance* (jaminan) yang diantaranya adalah banyak paket para pelanggan yang hilang, ada paket yang sobek, estimasi sampai yang terlalu lama, barang pecah dan lain sebagainya. Selain itu ditemukan beberapa keluhan atau permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *Reliability* (Kehandalan) yaitu pelayanan buruk, petugas yang kurang ramah, petugas yang main HP sendiri dan lain sebagainya. Pada indikator *Responsive* (ketanggapan) juga ditemukan komplain para pelanggan mengenai petugas yang tidak mengangkat telepon, pelayanan lambat, paket ditolak tanpa ada kejelasan, petugasnya lama serta petugas yang kurang tanggap

dalam melayani pengunjung. Permasalahan permasalahan yang dihadapi para pelanggan terkait dengan indikator *Emphaty* (kesungguhan) antara lain petugas yang kurang senyum, petugas yang kurang dalam penerapan 3S. Selain itu juga ditemukan komplain terkait dengan kualitas pelayanan yang dilakukan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang)



Gambar 1.1 Barang Bocor

Sumber : Dokumentasi Pribadi, (2023)



Gambar 1.2 Komplain Pelanggan PT. Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang)

Sumber: Ulasan Google PT. Pos Semarang (Sentral Pengolahan Pos Semarang)

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*) sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Kantor Pos tersebut.

Menurut Seta Basri, (2007) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu metode yang digunakan untuk menganalisis tentang tingkat kepentingan dari suatu variable atau atribut di mata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga bisa digunakan untuk mengidentifikasi factor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam upaa pemenuhan kepuasan para pengguna jasa mereka

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) di PT. Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas, selanjutnya peneliti dapat membuat perumusan masalah dari peneliti yang dilakukannya yaitu:

1. Bagaimana analisa kepuasan konsumen terhadap PT. Pos Indonesia (Sentra Pengolahan Semarang) dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis?
2. Atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang) dengan menggunakan Metode Importance Performance
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan berguna untuk dijadikan bahan kajian untuk memperdalam pemahaman penulis terkait dengan kualitas pelayanan yang harus diberikan untuk menjaga kepuasan konsumen. serta sebagai bentuk pemenuhan ketentuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.

2. Bagi Universitas

Diharapkan hasil dari penelitian bisa berguna untuk melengkapi literatur dan referensi sebagai bahan penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam hal pelayanan sehingga akan terjaga kepuasan konsumen, juga sebagai bahan untuk meningkatkan kinerja internal dalam perusahaan.