

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan pengiriman barang yang semakin berkembang di Indonesia, membuat kebutuhan akan jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi meningkat. Salah satu Badan Usaha Milik Negara yang kegiatannya bergerak pada pelayanan lalu lintas informasi, uang serta barang ialah PT. Pos Indonesia. Jasa layanan pengiriman paket merupakan salah satu diferensiasi produk yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). Jasa pengiriman paket mempunyai prospek yang sangat bagus dikarenakan memang belum adanya teknologi pengiriman paket secara otomatis yang bisa sampai ke tempat tujuan, namun sebagian besar pangsa pasar jasa pengiriman paket dikuasai oleh perusahaan-perusahaan swasta. Tentunya dengan munculnya para pesaing tersebut berdampak kepada PT. Pos Indonesia (Persero).

Yang menjadi salah satu faktor dalam penentuan daya saing untuk memenangkan persaingan tersebut ialah kepuasan para pelanggan. Karena jika pelanggan tidak puas mereka akan menyikapinya dengan meninggalkan perusahaan tersebut dan kemudian beralih menjadi pelanggan pihak pesaing, hal tersebut akan menyebabkan menurunnya laba dan pada akhirnya berakibat pada kerugian bagi perusahaan.

Dalam layanan jasa pengiriman paket perlu terus ditingkatkan kualitas layanannya dengan memperluas jangkauan, meningkatkan waktu tempuh yang cepat dan terjamin serta daya tanggap layanan, hal ini akan mempengaruhi motivasi pelanggan untuk memutuskan jasa pengiriman paket mana yang akan mereka pilih berdasarkan pengalaman dan pembelajaran pelanggan tersebut.

Paket Pos adalah layanan pengiriman barang sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan tugas negara dalam pemenuhan kewajiban *universal* pelayanan publik. Untuk paket pos terdiri dari paket pos biasa dan paket pos khusus. Sedangkan untuk pos *express* itu berbeda dengan layanan paket pos, karena layanan pos *express* merupakan layanan pengiriman dokumen penting, surat dan barang berharga secara lebih cepat, terjamin tepat waktu, aman serta terlacak, karena mengutamakan ketepatan pengiriman berbasis teknologi informasi (IT), yang mana ini merupakan solusi dan pelayanan istimewa serta *premier class service* dengan harga

kompetitif.

PT. Pos Indonesia (Persero) ialah perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan publik, tetapi dalam kenyataan masih terdapat keluhan dari masyarakat selaku pengguna jasa. Hal tersebut terjadi karena banyaknya industri jasa pengiriman lain yang menawarkan nilai-nilai lebih, contohnya kecepatan dan ketepatan sampai di tujuan, jangkauan yang lebih luas, jaminan saat pengiriman paket dan lain sebagainya. Jika hal ini dibiarkan, PT. Pos Indonesia (Persero) lama-kelamaan dapat kehilangan pelanggannya. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh *Top Brand Award* jumlah pelanggan yang memilih PT. Pos Indonesia hanya 7% - 9% dari jumlah pasar yang ada, hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa pelanggan PT. Pos Indonesia mulai beralih menggunakan jasa pengiriman lain yang dipercayainya memiliki layanan pengiriman yang lebih memuaskan. Berikut Tabel 1.1 Data *Top Brands* untuk kategori jasa kurir dalam jangka waktu tiga tahun terakhir :

Tabel 1.1 Data *Top Brand* untuk Kategori Jasa Kurir Tahun 2020-2022

2020		2021		2022	
Merk	TBI	Merk	TBI	Merk	TBI
JNE	27.30%	J&T	33.40%	JNE	39.30%
J&T	21.30%	JNE	28.00%	J&T	23.10%
TIKI	10.80%	TIKI	11.20%	TIKI	11.10%
POS	7.70%	POS	8.50%	POS	8.50%
DHL	4.10%	DHL	6.00%	DHL	6.90%

Sumber : JASA KURIR FASE 2 2022 | *Top Brand Award* (topbrand-award.com)

Salah satu UPT (Unit Pelayanan Terpadu) di wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Kantor Pos Purwokerto. Kantor Pos Purwokerto ini beralamat lengkap di Jl. Jenderal Sudirman No.435, Kranji, Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114. Selain menangani pelayanan surat menyurat dan pengiriman paket, Kantor Pos Purwokerto juga melayani setoran berbagai pembayaran seperti tagihan kartu kredit, telepon, cicilan, TV Langganan, pengambilan dan pengiriman uang melalui *western union* serta banyak lagi layanan lainnya. Dengan jangkauan seluruh wilayah Indonesia.

Penulis di sini mengidentifikasi beberapa masalah terkait dengan komplain yang masih ada di Kantor Pos Purwokerto seperti keterlambatan paket sampai ke alamat tujuan, kiriman paket yang rusak, kiriman paket yang hilang, kesalahan penyaluran paket yang dapat berupa paket salah antar ke alamat yang dituju atau

bahkan paket yang dalam statusnya sudah diterima namun nyatanya paket tersebut belum sampai ke tangan konsumen, dan adanya kesalahan pada sistem COD berupa keterlambatan pada penerimaan pembayaran hasil pengiriman barang dengan sistem COD. Dalam tiga bulan terakhir yakni sejak bulan Desember 2021 hingga Februari 2022, Kantor Pos Purwokerto dalam melayani jasa pengiriman paket menghadapi berbagai keluhan dari pelanggan, seperti terlihat pada Tabel 1.2 :

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan Jasa Pengiriman Paket Pos di Kantor Pos Purwokerto Bulan Desember 2021 – Februari 2022

No	Jenis Keluhan	Bulan		
		Desember 2021	Januari 2022	Februari 2022
1	Keterlambatan sampai ke alamat tujuan	418	443	520
2	Kesalahan penyaluran barang	20	16	17
3	Kesalahan sistem COD	15	9	10
4	Kiriman barang rusak	4	2	3
5	Kiriman barang hilang	1	0	0
Jumlah		458	470	550

Sumber : Unit Pelayanan Kantor Pos Purwokerto

Jumlah keluhan pada tiga bulan terakhir yaitu dari bulan Desember 2021 hingga bulan Februari 2022 mengalami kenaikan tiap bulannya. Beberapa cara yang dilakukan oleh pelanggan untuk komplain di Kantor Pos Purwokerto ialah dengan datang langsung ke *Customer Service*, melalui media Telegram dan *Whatsapp*, serta melalui website POS CCH (*Customer Complaint Handling*).

Masih adanya komplain dari pelanggan ini merupakan indikator bahwa kualitas pelayanan pengiriman paket belum dilakukan secara optimal. Padahal berdasarkan pada Surat Edaran Nomor SE74/DIROP/0801 Tentang Pembentukan *Zero Defect Operational Team* di Kantor Pos dan Sentra Pengolahan Pos (ZDOT-UPT) yang mana mempunyai visi untuk memberikan layanan pos yang bebas dari kesalahan (*zero defect*) di UPT (Unit Pelaksana Teknis). Yang berarti hal tersebut belum terlaksana dengan baik.

Sebagai BUMN yang bergerak dalam jasa pengiriman paket, dengan meningkatnya jumlah kesalahan atau keluhan akan berdampak buruk terhadap keberlangsungan perusahaan. Perusahaan swasta yang semakin banyak masuk ke dalam industri pengiriman paket ini akan berakibat pada persaingan yang semakin

tinggi dan berdampak terhadap pangsa pasar perusahaan. Setiap industri jasa pengiriman paket mempunyai peluang yang sama untuk dipilih oleh pelanggan dalam layanan pengirimannya. Tetapi dengan memperhatikan perilaku pelanggan yang berbeda-beda dan dapat berubah setiap saat, serta persaingan yang kuat dari industri jasa pengiriman lainnya, maka akan mempengaruhi keputusan pelanggan terhadap pemilihan jasa pengiriman paket. Persaingan yang ketat menuntut perusahaan agar dapat mempertahankan pasarnya sehingga tetap dipilih dan dapat meningkatkan jumlah pelanggannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka perlu adanya kesesuaian antara persepsi dengan harapan pelanggan yang menimbulkan kepuasan. Jika pelayanan yang diberikan oleh jasa tersebut memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas, dan tidak ada kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan fasilitas dan pelayanan agar Kantor Pos Purwokerto dapat memuaskan pelanggannya. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk menentukan atribut dan mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan yang dapat menimbulkan kepuasan atau yang berarti menggunakan *gap 5*. Kemudian menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* untuk menetapkan nilai bobot kriteria untuk setiap atributnya. Yang nantinya dapat diketahui atribut mana yang perlu ditingkatkan. Sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak Kantor Pos Purwokerto untuk dapat melakukan peningkatan kualitas jasa pelayanannya.

Atas dasar hal-hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “Analisis Kesenjangan dan Prioritas Perbaikan *Logistic Service Quality* di Kantor Pos Purwokerto”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh *customer* terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto?
2. Bagaimana hasil pembobotan kriteria pelayanan jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto?

3. Aspek pelayanan apa yang perlu ditingkatkan oleh Kantor Pos Purwokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket?
4. Bagaimana perbaikan yang direkomendasikan untuk kualitas pelayanan jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, didapatkan tujuan dalam penelitian ini untuk :

1. Menganalisis tingkat kepuasan yang dirasakan oleh *customer* terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto.
2. Menganalisis hasil pembobotan kriteria pelayanan jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto.
3. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Kantor Pos Purwokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman.
4. Merekomendasikan perbaikan untuk kualitas pelayanan jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini :

1. Bagi Peneliti  
Menambah wawasan dan dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari terkait pengendalian kualitas jasa logistik.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi rekomendasi bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang terkait dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket.
3. Bagi Masyarakat  
Menambah referensi bagi para pembaca terkait dengan kualitas jasa.

### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Responden merupakan pelanggan atau *customer* yang pernah menggunakan pelayanan jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto.
2. Pengolahan data hanya menggunakan metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy*

*Process.*

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan ini menggunakan sistematika penulisan yang terbagi menjadi enam bab yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama menjabarkan latar belakang dilakukannya penelitian terkait dengan permasalahan masih terdapatnya keluhan dari pengguna jasa pengiriman paket di Kantor Pos Purwokerto serta terdapat penjelasan mengenai rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian bagi perusahaan, peneliti, dan masyarakat, serta sistematika penulisan laporan dari tugas akhir.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang akan digunakan dalam melakukan penelitian untuk membantu peneliti memahami pengolahan dan analisis data. Landasan teori ini didapatkan dari studi literatur melalui buku, jurnal, dan skripsi terdahulu. Yang mana di landasan teori ini terdapat pengertian pengiriman, *logistic service quality*, kepuasan pelanggan, *Servqual*, *Analytical Hierarchy Process*, Teknik Pengambilan Sampel, Pengujian Statistik berupa Uji Validitas serta Uji Reliabilitas, dan juga Penelitian Terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini peneliti menjelaskan susunan proses yang dilakukan selama penelitian yang menjelaskan metode pengumpulan data yang akan dibutuhkan dalam penelitian dan teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy Process*.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Data yang terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilakukan pengukuran kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan yang dapat menimbulkan kepuasan dengan

menggunakan metode *Servqual*. Kemudian metode *Analytical Hierarchy Process* digunakan untuk memberi nilai bobot pada masing-masing atribut. Kemudian nilai bobot tersebut akan dikalikan dengan nilai *gap* sehingga diperoleh nilai *servqual* terbobot, yang berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan.

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis dan interpretasi dari hasil pengolahan data pelayanan di Kantor Pos Purwokerto dan acuan perbaikan berdasarkan prioritas menurut pengguna atau pelanggan.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini merupakan tahap akhir dalam penelitian yaitu kesimpulan dan saran.