

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam dunia industri saat ini, terdapat persaingan yang sangat ketat antar perusahaan. Baik dalam industri manufaktur maupun industri jasa memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan mempertahankan kualitas produk barang maupun jasa, perusahaan berusaha untuk mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari pelanggan terutama untuk industri yang bergerak dibidang jasa, pelayanan adalah faktor utama untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Yamit (2001) perusahaan jasa menyadari bahwa peranan pelanggan sangat penting dalam menentukan keberlangsungan perusahaan baik industri manufaktur maupun jasa pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu mengetahui bahwa konsumen memiliki pandangan yang berbeda-beda mengenai *service* atau jasa. Dengan memahami harapan dan keinginan konsumen dalam pelayanan atau jasa, maka perusahaan akan mendapatkan nilai tambah dari pelanggan, sehingga menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang bagi perusahaan.

Salah satu industri atau instansi yang bergerak dalam bidang jasa adalah kantor pos. Perkembangan industri jasa pengiriman barang atau surat semakin meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah tempat pengiriman barang atau surat baik yang negeri maupun swasta bahkan punya asing pun semakin bertambah yang menyebabkan persaingan antar perusahaan jasa semakin ketat. Sehingga menjaga kualitas pelayanan kantor pos terhadap pelanggan menjadi sangat penting karena akan dapat menciptakan loyalitas dari pelanggan terhadap kantor pos.

Merupakan kebutuhan hidup yang tidak kalah penting adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Mengingat PT. Pos cabang sudirman ini bergerak dalam bidang jasa pelayanan, PT. Pos

berkewajiban menerima, menyelenggarakan pengiriman dan pengantaran surat pos dan paket pos dari suatu tempat ke tempat yang lain atau dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan cepat dan selamat, akan tetapi dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan surat pos dan paket pos, PT Pos Cabang Pekanbaru ini tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa PT Pos dirugikan karena paket pos atau surat pos yang bersangkutan mempunyai arti penting. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah surat pos dan paket pos yang gagal diantar atau terlambat dan masyarakat yang *Komplain* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah surat pos dan paket pos, terlambat dikirim, dan pelanggan yang *komplain*.

No	Bulan	Surat pos dan Paket pos	Terlambat dikirim	Gagal dikirim	Pelanggan <i>Komplain</i>
1	Januari	12.047	39	2	78
2	Febuari	11.414	40	3	70
3	Maret	11.451	40	2	98
4	April	10.198	33	3	112
5	Mei	11.232	54	2	79
6	Juni	10.708	45	2	81
7	Juli	10.532	16	12	150
8	Agustus	10.032	37	4	52
9	September	10.191	36	4	33

Sumber: Data Olahan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru Tahun 2016

Dari data Tabel 1.1 dapat kita lihat pelayanan kantor pos pekanbaru dalam mengantar paket pos dan surat pos dalam setiap bulannya mengalami kegagalan dalam mengantar surat dan/atau paket. Hal ini menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan sehingga jumlah pelanggan yang *komplain* juga ada dan meningkat setiap bulannya, apabila hal ini tidak diperhatikan pihak pos akan bisa membuatkan penurunan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap jasa pelayanan pengiriman tersebut dan berakibatkan pelanggannya bisa beralih ke perusahaan

jasa pengiriman lainnya. Untuk itu salah satu yang dapat dilakukan suatu perusahaan jasa untuk dapat bersaing adalah dengan membangun citra perusahaan yang positif. Citra perusahaan yang positif bagi pelanggan ditimbulkan dengan adanya persepsi kualitas pelayanan yang baik dari pihak karyawan kantor pos. Kualitas pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa puas sehingga timbul loyalitas pelanggan terhadap kantor pos.

Kualitas kantor pos sangat dipengaruhi oleh karyawan yang berinteraksi langsung terhadap pelanggan, hal ini akan memberikan rasa kepercayaan pelanggan terhadap kantor pos. Untuk menimbulkan dan meningkatkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan diperlukan adanya keterlibatan karyawan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan secara langsung. Hubungan antara pelanggan, karyawan dan kantor pos akan membentuk adanya ikatan emosional. Ikatan emosional yang baik antara karyawan dan kantor pos akan mengakibatkan kenyamanan karyawan dalam melakukan pekerjaannya yang kemudian akan membentuk loyalitas karyawan terhadap kantor pos dengan memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Sehingga akan berpengaruh terhadap ikatan emosional antara karyawan dengan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang baik secara langsung terhadap karyawan juga akan membentuk loyalitas pelanggan terhadap kantor pos itu sendiri. Dengan demikian kepuasan pelanggan dan karyawan terhadap kantor pos menjadi salah satu faktor yang penting karena dapat memberikan keuntungan kepada kantor pos.

Salah satu variabel yang dapat mengukur kepuasan pelanggan dan karyawan adalah dengan metode *Human Sigma* (HS). *Human Sigma* adalah sebuah model dan pendekatan yang dikembangkan oleh *John H. Fleming*, *Curt Coffman* dan *James Harter*. Menurut *Fleming*, di dalam metode *human sigma*, pelanggan yang memiliki ikatan emosional yang kuat dengan perusahaannya akan menghasilkan *share of investable assets* yang lebih tinggi dan *share of spending* yang juga lebih tinggi. Dengan metode *human sigma* dapat diukur berapa tingkat keeratn hubungan pelanggan dan karyawan sehingga akan dijadikan rancangan strategi perusahaan dalam meningkatkan jumlah pelanggan (Triyono, 2011).

Berikut ini hasil dari kuesioner pendahuluan yang penulis lakukan pada PT. Pos cabang sudirman berdasarkan 4 dimensi dalam merumuskan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan (*confidence, integrity, pride, dan passion*) dan karyawan (*what do I get, what do I give, do I belong, dan how can we grow*). Kuesioner disebarkan kepada Pelanggan sebanyak 30 orang dan Karyawan sebanyak 30 orang.

Tabel 1.2 Rekapitan Hasil Penyebaran Kuesioner Awal untuk Pelanggan

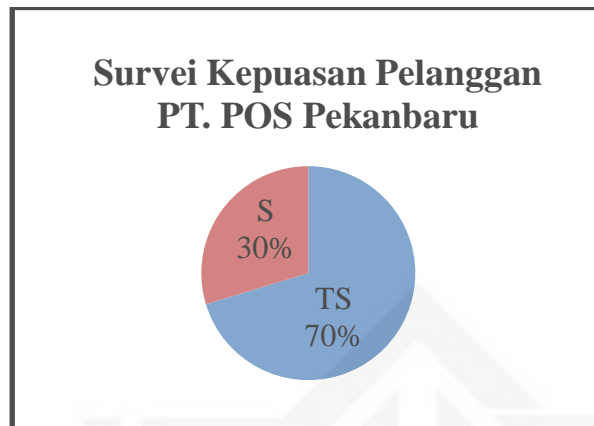
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban	
		TS	S
Confidence (Kepercayaan)			
1.	Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan dari kantor pos ini.	23	7
2.	Saya akan senantiasa menggunakan layanan kantor pos ini.	25	5
3.	Saya akan merekomendasikan kantor pos ini kepada orang lain.	25	5
4.	Layanan kantor pos ini adalah pelayanan yang dapat dipercaya.	22	8
5.	Kantor pos ini pelayanannya adalah pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan yaitu “tepat waktu dan setiap saat”.	26	4
Integrity (Kejujuran)			
6.	Kantor pos ini dalam pelayanannya selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.	14	16
7.	Apabila hendak mengirimkan paket baik itu barang maupun surat, kantor pos ini selalu saya andalkan sebab selalu memberikan kepuasan kepada saya.	26	4
Pride (Kebanggaan)			
8.	Saya sangat bangga menggunakan jasa pengiriman kantor pos ini.	17	13
9.	Kantor pos ini selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan.	15	15
Passion (Ketergantungan)			
10.	Pelayanan kantor pos ini adalah kantor pelayanan jasa yang sempurna bagi saya	16	14
11.	Saya tidak dapat membayangkan sekiranya kantor pos ini tidak ada.	23	7
Jumlah		232	98

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.1 Diagram Hasil Kuesioner Pendahuluan Kepuasan Pelanggan

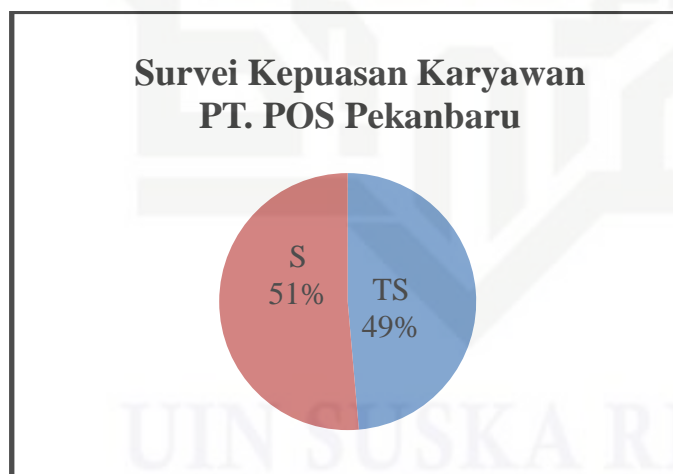
Dari Gambar 1.1 terlihat bahwa pelanggan yang menjawab tidak setuju akan pernyataan survei yang diberikan adalah 70% sementara itu yang menjawab setuju hanya 30%, hal ini menandakan bahwa belum terciptanya kepuasan pelanggan yang baik.

Tabel 1.3 Rekap Hasil Penyebaran Kuesioner Awal untuk Karyawan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban	
		TS	S
What Do I Get (Apa yang saya dapatkan)			
1.	Saya mengetahui apa yang diharapkan dari saya terhadap pekerjaan ini.	11	19
2.	Saya memiliki apa saja yang saya perlukan (semua fasilitas) untuk melakukan pekerjaan saya dengan benar.	14	16
What Do I Give (Apa yang saya berikan)			
3	Saat bekerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan hal yang terbaik setiap harinya.	13	17
4	Dalam tujuh hari terakhir, saya mendapat pujian atau apresiasi atas hasil kerja saya dari atasan.	19	11
5	Atasan saya terlihat sangat memperhatikan saya sebagai bawahan	16	14
6	Atasan dan teman-teman saya selalu mendorong saya untuk senantiasa lebih maju lagi	16	14

Tabel 1.3 Rekapitan Hasil Penyebaran Kuesioner Awal untuk Karyawan (Lanjutan)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban	
		TS	S
Do I Belong (Apa yang saya miliki)			
7	Saat bekerja, pendapat saya selalu diperhitungkan oleh atasan dan rekan kerja saya.	18	12
8	Tujuan perusahaan ini sudah jelas dan membuat saya merasa bahwa pekerjaan saya sangat penting dan dibutuhkan.	10	20
9	Teman-teman saya memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan yang terbaik untuk perusahaan ini.	14	16
10	Saya memiliki teman-teman terbaik dalam pekerjaan	10	20
How Can We Grow (Perkembangan)			
11	Dalam enam bulan terakhir ini, atasan saya telah menyatakan bahwa saya memiliki kemajuan yang positif dalam pekerjaan ini.	20	10
12	Dalam setahun belakangan ini, saya memiliki kesempatan untuk belajar dan berkembang.	14	16
Jumlah		175	185



Gambar 1.2 Diagram Hasil Kuesioner Pendahuluan Kepuasan Karyawan

Dari Gambar 1.2 terlihat juga bahwa ketidakpuasan karyawan mencapai 49% menjawab tidak setuju yang hampir menyamai banyaknya karyawan yang setuju.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan adanya permasalahan tersebut di atas peneliti tertarik ingin meneliti bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap PT. Pos Indonesia dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma* di PT. Pos Cabang Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru dengan menggunakan metode *Human Sigma*?
2. Bagaimanakah tingkat keeratan pelanggan dan karyawan berdasarkan empat dimensi ikatan emosionalnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan berdasarkan hubungan antara ikatan emosionalnya pada PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru berdasarkan metode *Human Sigma*.
2. Mengetahui tingkat keeratan pelanggan dan karyawan berdasarkan empat dimensi ikatan emosional.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan permasalahan nyata di dunia industri terhadap pengukuran kepuasan pelanggan dan karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi PT. Pos Indonesia Cabang Sudirman

Sebagai sumber data untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bahan evaluasi PT. Pos Indonesia Cabang Sudirman dalam merancang strategi dan mengimplementasikan program- program perbaikan kedepannya.

3. Bagi masyarakat umum

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan pelaksanaan serta hasil yang ingin dicapai, maka peneliti melakukan pembatasan dalam penelitian ini, batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Responden yang dijadikan sampel berumur 20 tahun keatas.
2. Obyek yang diteliti untuk responden adalah pelanggan yang mengirim paket pos dan/atau surat pos. Sedangkan obyek yang diteliti untuk karyawan adalah petugas pelayanan dan kurir.

1.6 Posisi Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Untuk dapat melihat secara lebih jelas posisi peneliti dengan yang lainnya, maka akan ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel : 1.4 Posisi Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Objek Penelitian	Metode	Tahun
Sahidin	Analisis Kepuasan Pelanggan dan Karyawan	Menentukan Nilai Kepuasan Pelanggan Dan Karyawan Dan Menentukan Analisis Empat Dimensi Ikatan Emosional Kepuasan Pelanggan Dan Karyawan	Indomaret 1 A Garuda Sakti	Human Sigma	2015
Triyono	Analisis Kepuasan Pelanggan dan Karyawan	Mengetahui Nilai Human Sigma, Merancang Dan Merekomendasikan Strategi Untuk Peningkatan Manajemen Hotel	Hotel X	Human Sigma	2011
Ahmad Jeni Arizal	Analisis Tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan	Mengetahui Nilai Kepuasan Pelanggan Dan Karyawan, Mengetahui Tingkat Keeratan Pelanggan Dan Karyawan Berdasarkan Empat Dimensi Ikatan Emosional.	PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru	Human Sigma	2016

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai isi keseluruhan dalam penulisan laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan menjadi sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini merupakan pengantar dari penulisan Laporan menuju pada pembahasan yang lebih lanjut. Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang digunakan dalam penyelesaian masalah, teori-teori tersebut antara lain mengenai penilaian berdasarkan skala *likert* terhadap sikap,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendapat dan persepsi. Kemudian analisis kesesuaian berdasarkan metode *Human Sigma*

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang obyek penelitian, teknik pengumpulan data, alat yang digunakan serta analisis/metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dan kerangka pemecahan masalah.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menyajikan teknik pengolahan data yang digunakan dalam pemecahan masalah, yang akan membahas mengenai pengolahan data menggunakan metode *Human sigma*.

BAB V Analisa

Berisikan pembahasan tentang hasil-hasil analisa dari pengolahan data-data yang diperoleh di tempat penelitian

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisa data yang diperoleh serta saran yang dapat dijadikan masukan bagi penulis ataupun perusahaan yang dijadikan sebagai tempat penelitian.