

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan berbagai bentuk pengiriman barang yang berbobot ringan hingga berat maka jenis pengiriman barang/paket yang ditawarkan semakin bertambah. Jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik individu ataupun oleh organisasi/perusahaan. Pengiriman barang (bahan baku, bahan setengah jadi, bahan jadi) yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan terlambatnya penyampaian barang. Inilah yang menyebabkan konsumen kurang puas dalam pelayanan jasa pengiriman paket.

PT. Pos Indonesia (persero) menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satunya adalah layanan pengiriman paket. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (persero) dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya.

Alasan diadakan penelitian di kantor Pos Sudirman karena pengiriman barang atau paket di tiga tahun terakhir berfluktuasi dari tahun 2013 sampai 2014, pengiriman barang turun sedangkan dari tahun 2014 sampai tahun 2015 mengalami kenaikan. Selain itu, adanya keluhan-keluhan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman paket barang ke beberapa tempat dalam negeri atau luar negeri. Munculnya pesaing baru yang bergerak dalam bidang pengiriman jasa seperti JNE, Indah Cargo, TIKI, Dakota dan lain-lain, serta kemajuan teknologi pada bidang telekomunikasi yang membuat masyarakat untuk lebih selektif dalam memilih jasa pengiriman yang akan digunakan.

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.

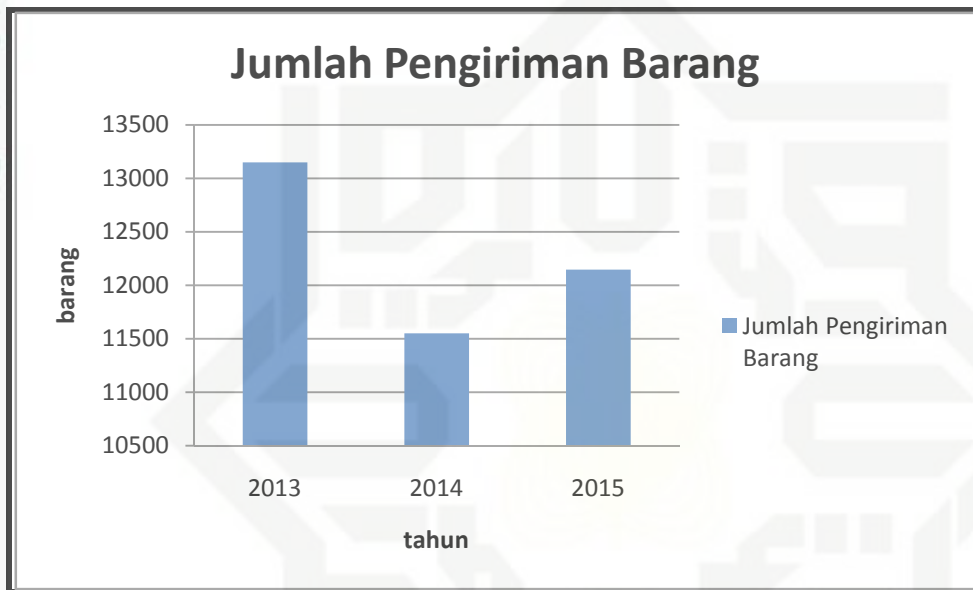
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Data Statistik Konsumen pengiriman paket 2013-2015

TAHUN	Jumlah Pengiriman Barang (Kg)
2013	13151
2014	11550
2015	12146

Sumber : Kantor Pos Sudirman 2015

Agar lebih jelas perbedaaan jumlah pengiriman barang Kantor Pos Sudirman Pekanbaru, berikut data disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengiriman Barang

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat jumlah pengiriman barang mengalami fluktuasi dari tahun 2013 - 2015. Adanya komplain dari pelanggan juga dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan konsumen pengguna jasa hal ini bisa kita liat dari keluhan pelanggan mengenai keterlambatan titipan pelanggan baik dalam penjemputan maupun pengantaran, kerusakan serta kehilangan titipan. Berikut data keluhanan pelanggan Kantor Pos Pekanbaru :

Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan Pos Pekanbaru

Jenis Keluhan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
Terlambat	12	15	22	17	11	17
Hilang	1	3	3	2	0	1

Sumber : Kantor Pos Sudirman 2016

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat jumlah keluhan pelanggan kantor pos Pekanbaru dari bulan Januari sampai bulan Juni, untuk data keterlambatan kantor pos Pekanbaru selalu menerima keluhan konsumen selama bulan Januari sampai bulan Juni, sedangkan untuk barang yang tidak hilang hanya pada bulan Mei.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Pos Pekanbaru, pada penelitian ini juga dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan permasalahan yang dihadapi bagian pengiriman paketpos di kantor Pos Pekanbaru. Kuesioner pendahuluan disebarkan sebanyak 30 kuesioner kepada pelanggan kantor Pos. Adapun hasil kuesioner pendahuluan yang disebarkan dapat dilihat pada Tabel 1.3

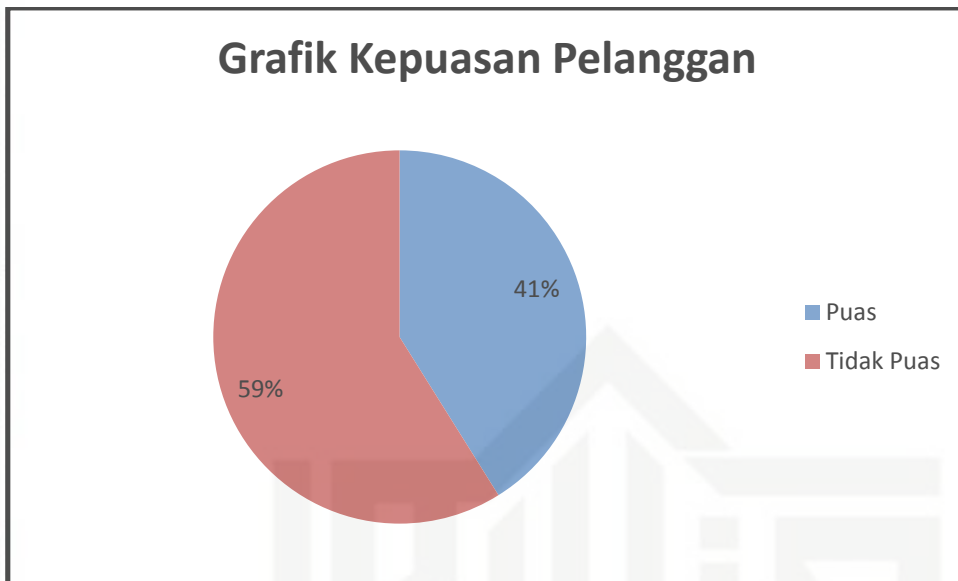
Tabel 1.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahuluan

No	Atribut Pertanyaan	Keterangan	
		Ya	Tidak
1	Apakah anda puas dengan pelayanan pengiriman paket yang diberikan oleh pihak Kantor Pos?	11	19
2	Apakah Staf administrasi santun dalam memberikan Pelayanan ?	13	17
3	Apakah ruang tunggu kantor pos sejuk dan nyaman ?	13	17
4	Apakah area parkir memadai ?	16	14
5	Apakah tersedianya fasilitas di ruang tunggu dan fasilitas lainnya yang cukup baik ?	15	15
6	Apakah staf kantor pos mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan ?	10	20
7	Apakah staf pelayanan pengiriman paket tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama ?	11	19
8	Apakah proses pelayanan administrasi cepat dan tepat ?	12	18
9	Apakah paket pengiriman sampai tepat waktu ?	10	20
	Jumlah	111	159

(Sumber: Kuesioner Pendahuluan)

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 1.2 Diagram Hasil Kuesioner Pendahuluan

Dari Gambar 1.2 hasil rekapitulasi kuesioner pendahuluan dapat di lihat bahwa masih banyak pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan kantor Pos, terdapat 41% pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kantor Pos Pekanbaru dan 59% pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kantor Pos Pekanbaru. Untuk itu Kantor Pos Pekanbaru harus memperhatikan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* dan *Quality Fuction Deployment*. *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan, *servqual* menghitung atribut harapan dan kenyataan yang di terima pelanggan dalam menerima suatu pelayanan. Metode ini digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pelanggan. Konsep bahwa atribut yang memiliki skor kepuasan rendah bila semakin ditingkatkan layanannya maka konsumen akan semakin puas. Setelah mengetahui atribut yang harus diperbaiki untuk memberikan usulan perbaikan di gunakan *Quality Function Deployment*, yaitu suatu metode yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

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.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai analisis pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggannya dengan judul : **“Implementasi Metode *Servqual* dan QFD Untuk Perbaikan Pelayanan Pengiriman Paket Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat pelayanan dalam pemberian jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Sudirman Pekanbaru.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan pengiriman paket.
2. Untuk menentukan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual*.
3. Untuk Menentukan usulan perbaikan pelayanan pengiriman paket PT. Pos Indonesia Pekanbaru menggunakan metode QFD.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bahan informasi bagi penulis untuk memperdalam pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Sudirman Pekanbaru.
2. Sebagai bahan informasi bagi peneliti dan pihak lain.
3. Sebagai masukan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Sudirman Pekanbaru dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan jasa pengiriman paket.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Responden adalah pelanggan di Kantor Pos Pekanbaru.
2. Penelitian dilakukan dibagian pelayanan Pengiriman paket di PT. Pos Indonesia (Persero) Sudirman Pekanbaru.
3. Data pengiriman paket diambil dari tahun 2013 – 2015.

1.6 Posisi Penelitian

Penelitian mengenai analisa tentang kekuatan dan kelemahan usaha juga pernah dilakukan sebelumnya oleh beberapa orang peneliti. Agar dalam penelitian ini tidak terjadi penyimpangan maka perlu ditampilkan posisi penelitian. Berikut adalah tampilan posisi penelitian.

Tabel 1.4 Posisi Penelitian

Peneliti	Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Objek Penelitian
Yesmizarti Muchtiar	2015	Identifikasi Kualitas pelayanan swalayan X dengan metode <i>Service Quality</i>	Untuk mengetahui kriteria yang harus ditingkatkan kualitas pelayanan melalui GAP antara persepsi dengan harapan	<i>Servqual</i>	Swalayan X
Ferlianus Gulo	2013	Penerapan metode <i>Quality Funtion Deployment</i> dalam melihat kepuasan pengguna air minum isi ulang	Untuk mengetahui kepuasan pengguna air minum isi ulang	<i>QFD</i>	UD. Buana Water
Andi Hakim Al Abrar	2013	Peningkatan kualitas pelayanan melalui integrasi metode <i>Servqual</i> dan model Kano kedalam <i>Quality Function Deployment</i>	Untuk mengetahui kepuasan pengguna pelayan bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jl. Kaliratung Km 5,9 Yogyakarta.	<i>Servqual, QFD, Kano</i>	Bengkel Alfa Motor AHASS 2763
Arinta Dea Puspita	2013	Analisis kualitas pelayanan restoran cepat saji dengan metode <i>Servqual</i> dan <i>QFD</i>	Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan restoran cepat saji di PRIME CHIKEN	<i>Servqual</i> dan <i>QFD</i>	PRIME CHIKEN
Muhammad Aziz Azizi	2016	Analisis Pelayanan pada PT. POS (Persero) pekanbaru dengan menggunakan metode <i>Service Quality</i> dan <i>QFD</i>	Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kantor pos terhadap kepuasan pelanggan	<i>Servqual</i> dan <i>QFD</i>	PT. POS INDONESIA (Persero) Pekanbaru

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Laporan tugas akhir ini disusun dengan menggunakan sistematika yang sederhana dan tidak mengurangi arti pentingnya permasalahan yang akan dibahas agar lebih mudah menerangkan semua permasalahan yang terarah pada sasaran. Sistematika penulisan laporan ini disusun dalam enam bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, posisi penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini menguraikan teori-teori yang mendukung permasalahan, sehingga peneliti memiliki dasar dalam melakukan penelitian dan dapat menyelesaikan masalah yang dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan dan menggambarkan langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini, dijabarkan semua data-data yang diperlukan dalam penelitian, baik itu data primer maupun data sekunder.

BAB V ANALISA

Bab ini memuat pembahasan terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data.

BAB VI PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan pembahasan serta mencoba memberikan saran-saran sebagai langkah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

- 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.