

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanan nya. Adapun persaingan jasa yang sedang dihadapi saat ini oleh PT Pos indonesia salah satunya courier ekspedisi seperti TIKI, JNE, INDAH, EMS ataupun sejenis perusahaan jasa lainnya. Selain itu ada juga yang namanya frieght forwarding, yaitu layanan yang digunakan oleh perusahaan yang berurusan dengan impor internasional atau multi nasional dan ekspor. Dengan demikian semakin bertambah nya persaingan maka semakin besar pula ancaman yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia Pekanbaru. PT Pos Indonesia harus mampu menunjukkan kelebihan kepada pelanggan bahwa PT Pos Indonesia Pekanbaru memiliki pelayanan yang baik dan berkualitas sebagai peluang untuk menghadapi pesaing. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman. Itu sudah dapat memberikan jasa yang berkualitas dan dapat meningkatkan *image* bagi perusahaan.

Secara umum ongkos kirim paket tergantung pada beberapa faktor yaitu :

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

1. Berat paket, yaitu makin berat paket, otomatis ongkos kirimnya makin mahal.
2. Jarak pengiriman, makin jauh tujuan paket, ongkos kirimnya makin mahal.
3. Jenis layanan. Yaitu paket yang dikirim menggunakan layanan kilat/cepat tentu saja ongkos kirimnya lebih mahal dari paket biasa/regular.
4. Jenis transportasi yang digunakan. Paket yang dikirim menggunakan jasa pengiriman udara lebih mahal ongkos kirimnya daripada paket yang dikirim lewat darat. Kombinasi dari 4 faktor tadi yang akan menentukan besarnya ongkos kirim yang dibayarkan oleh si pengirim.

**Hak Cipta Diindungi 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 Jenis Layanan Kiriman PT Pos Indonesia Kantor Besar Sudirman Pekanbaru**

No	Jenis-Jenis Layanan Kiriman	Kegunaan/ Defenisi
1	Paket Pos Kilat Khusus	layanan pengiriman waktunya lebih cepat sampai ke alamat tujuan apabila dibandingkan dengan paketpos biasa, khususnya pada layanan pengiriman untuk dalam negeri.
2	Paket Biasa	layanan pengiriman waktu-nya lebih lama sampai kealamat tujuan apabila di bandingkan dengan layanan pengiriman lainnya, baik untuk dalam negeri maupun luar negeri.
3	Paket Jumbo Biasa	layanan pengiriman untuk paket ukurannya diatas 50kg. seperti sepeda motor, mesin dan lain-lain.
4	Express Mail Service (EMS)	layanan pengiriman luar negeri waktunya lebih lama dibandingkan dengan pengiriman ekspres keluar negeri.

Sumber : PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru

## 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 1.2 Daftar Jumlah Paket Pos yang Dikirimkan dalam Pertahun Pada PT Pos Indonesia Kantor Besar Sudirman Pekanbaru**

NO	TAHUN	Jumlah Paket yang Dikirim/thn
1	2008	6.800
2	2009	7.447
3	2010	7.900
4	2011	8.459
5	2012	8.900

Sumber : PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru

## 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 1.3 Daftar Kenaikan dan Penurunan Kiriman Pertahun pada PT Pos Indonesia Kantor Besar Sudirman Pekanbaru**

NO	Tahun	Kg	Persen(%)
1	2008	75.000	–
2	2009	85.000	13,33% Naik
3	2010	70.000	-17,65% Menurun
4	2011	90.000	28,57% Naik
5	2012	100.000	11,11 % Naik

*Sumber : PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru*

Pada tabel 1.3 di atas terlihat bahwa daftar kiriman barang pertahun pada PT Pos Indonesia Pekanbaru pada tahun 2008 hingga 2009 mengalami peningkatan sebesar 13,33 % naik, pada tahun 2009 hingga 2010 mengalami penurunan sebesar -17,65 %, dan tahun berikutnya mengalami kenaikan 2010 hingga 2011 sebesar 28,57%, pada tahun 2011 hingga 2012 mengalami kenaikan 11,11%, kenaikan tersebut karena pelanggan masih tetap percaya dengan sistem pelayanan yang ada pada PT Pos Indonesia Pekanbaru.

Jenis-jenis layanan di PTPos Indonesia Pekanbaru sudah banyak sekali tidak lagi hanya pada jasa pengiriman barang, surat dan uang, PT Pos Indonesia Pekanbaru sudah memperluas usahanya, yaitu: layanan komunikasi

## Hak Cipta Diindungi 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.

terdiri dari surat kilat biasa dan surat kilat khusus, layanan logistic yang terdiri dari paket pos, layanan keuangan yaitu wesel pos dan giro cek pos, layanan keagenan terdiri dari tabanas, materai, pembayaran pensiun, penerimaan setoran pajak, setoran listrik dan telepon, dan perangko filateli. Di dalam penulisan tugas akhir ini penulis disini mengambil jenis logistik yaitu paket pos, karena dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, pelanggan yang sering complain terhadap layanan yang ada di PT Pos Indonesia Pekanbaru yaitu jenis layanan pengiriman paket pos. dengan adanya complain dari si pelanggan maka dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Tetapi walaupun PT PosIndonesiaPekanbaru lalai dalam melayani pengiriman barang atau paket, pelanggan masih tetap percaya kepada PT PosIndonesia Pekanbaru.

Dari hasil wawancara dari kepala SDM ada beberapa hal yang menyebabkan pelanggan complain terhadap pelayanan paket pos yang ada di PT Pos Indonesia Pekanbaru.

1. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Pekanbaru baik dari faktor pemberian pelayanan maupun fasilitas yang dimiliki.
2. Besarnya kepercayaan masyarakat terhadap PT Pos Indonesia Pekanbaru mengakibatkan PT Pos Indonesia pekanbaru lalai dalam pengiriman barang/paket karena masih sering dijumpai keluhan masyarakat tentang keterlambatan barang yang mereka terima.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai analisis pelaksanaan pelayanan yang telah di berikan perusahaan kepada pelanggan nya dengan judul

**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.

“SISTEM PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN BARANG PAKET PADA PT POS INDONESIA KANTOR BESAR SUDIRMAN PEKANBARU” .

### 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang di atas adalah:

Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan dalam pemberian jasa paket pos pada PT Pos Indonesia Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dalam pemberian jasa pakeet pos pada PT Pos Indonesia Pekanbaru.

### 1.4 Mafaat Penulisan

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Untuk penulis

Menambah wawasan serta pengetahuan baru kepada penulis tentang kualitas pelayanan kepada pelanggan dan menjadi bahan kajian bagi penulis yang ingin meneliti tentenag tingkat kualitas pelayanan khususnya kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Pekanbaru sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir.

Hak Cipta Diindungi 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. Untuk Perusahaan

Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Pos Indonesia Pekanbaru dalam menentukan arah kebijakan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan dan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT Pos Indonesia Pekanbaru.

## 3. Untuk Peneliti Lain

Menambah wacana keilmuan dibidang pelayanan pos dan menambah khasanah penelitian mengenai kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Pekanbaru.

### 1.5 Lokasi dan Waktu

#### 1. Lokasi

Penelitian dilakukan di PT Pos Indonesia Pekanbaru, yang tepatnya berada di Jl. Sudirman Pekanbaru.

#### 2. Waktu

Penelitian dilakukan mulai tanggal 01 Juli 2016 sampai selesai.

### 1.6 Metode Penulisan

#### 1. Jenis Data

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya. Seperti wawancara dengan

#### Hak Cipta Diindungi 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.

pihak-pihak yang ada hubungannya dengan pelaporan ini pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa jumlah karyawan, *job description* dan informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku – buku penunjang yang mendukung pelaporan ini.

#### 2. Sumber Data

##### a. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan. Dalam hal ini penulis mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PTPos Indonesia Pekanbaru..

##### b. Wawancara

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak – pihak yang berhubungan dengan judul tugas akhir ini. Dalam hal ini penulisan melakukan wawancara langsung dengan HES Manager pada PT Pos Indonesia Pekanbaru.

#### 3. Analisa Data

Dalam melakukan analisis data,penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan memberikan gambaran secara rinci berdasarkan pernyataan dilapangan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang



Hak Cipta Diindungi 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.

sesuai dengan permasalahan yang ada. Kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Secara umum, penulisan ini terdiri dari Empat BAB yaitu:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Didalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang yang menceritakan permasalahan pengambilan judul, rumusan permasalahan, tujuan penulisan, sistematika penulisan, dan metode penelitian.

#### **BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN**

Didalam bab ini menjelaskan tentang sejarah PT Pos Indonesia Pekanbaru, visi dan misi PT Pos Indonesia Pekanbaru, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab PT Pos Indonesia Pekanbaru.

#### **BAB III PEMBAHASAN**

Didalam bab ini membedakan tentang teori-teori tentang pelayanan yang berisi pengertian pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, karakteristik pelayanan dan prinsip kualitas pelayanan dengan hasil praktek analisis kualitas pelayanan yang ada pada PT Pos Indonesia Pekanbaru dan hambatan-hambatan yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan paket pos.

## BAB IV PENUTUP

Dalam bab berisi tentang kesimpulan yang menjelaskan uraian dari semua yang telah ditulis dan akan diperjelas lagi serta saran dari penulis yang berisi masukan yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan teori yang telah ditulis.

### Hak Cipta Diindungi 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.

