

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ekonomi digital merupakan fenomena yang beberapa tahun terakhir muncul terkait dengan aspek-aspek mikro, makro, dan teori organisasi dan administrasi. Fakta ini akan menjelaskan perkembangan dan pertumbuhan beberapa dekade yang akan datang. Dari kejadian ini yang berhasil diidentifikasi pertama kalinya adalah aktivitas *e-commerce* antar perusahaan dan individu, distribusi digital barang-barang dan jasa-jasa, dukungan pada penjualan-penjualan barang-barang terutama sistem dan jasa-jasa yang menggunakan internet.

Di Indonesia, transaksi digital dari tahun ke tahun semakin berkembang. Hal ini membuktikan bahwa negara ini juga ikut bersaing dalam dunia baru ini. *Economist Intelligence Unit* merilis urutan negara-negara berdasarkan perkembangan perekonomian suatu negara. Negara kita menempati urutan 65 dari 70 negara. *Mc Kinsey* dalam laporan bertajuk '*Unlocking Indonesia's Digital Opportunity*' juga menyebutkan, peralihan ke ranah digital akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi hingga US\$ 150 miliar dolar pada 2025. Laporan itu menyatakan pula, 73 persen pengguna internet disini mengakses internet melalui perangkat selular.

Kejadian yang masuk kategori luar biasa itu sendiri berkembang pesat salah satunya karena timbulnya *e-commerce* di Indonesia yang akan terus meningkat terlebih lagi dengan upaya pemerintah yang terus memperluas akses internet bagi masyarakat yang akan mempermudah akses konsumen untuk lebih

memenuhi kebutuhannya. Jumlah pembeli dan transaksi jual dari beli online akan terus meningkat hingga lima tahun kedepan. Dari data yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo), kini negara ini menjadi salah satu raksasa e-commerce di wilayah Asia Pasifik. Di awal tahun 2017 lalu, merilis data bahwa nilai transaksi selama tahun 2016 mencapai angka US\$ 4,89 miliar, atau sekitar Rp. 68 triliun. Angka tersebut tentu merupakan angka perkiraan, sebab adalah pekerjaan yang sulit menghitung setiap transaksi disini.

Dampak dari fenomena ini jelas dirasakan bagi perusahaan jasa beberapa tahun terakhir. Tantangan sekaligus peluang merupakan salah satu hasil yang sangat jelas yaitu kebutuhan masyarakat dalam pengirimanpun meningkat, baik segi jumlah, ukuran maupun jenis barangnya. Jasa pengiriman barang menjadi media penyambung antara penjual dan pembeli dalam media pendistribusian barang. Saat ini sudah banyak berdiri perusahaan jasa yang lama maupun baru antara lain, JNE, Tiki, DHL, FedEx, Pos Indonesia, Wahana. Semakin tingginya tingkat persaingan di bidang pengiriman barang mengharuskan mereka untuk mampu meningkatkan nilai daya saing. Perusahaan yang mampu bersaing di era digital saat ini adalah suatu perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berbasis pengetahuan dan memiliki berbagai skill dan mempunyai konsep mutu/kualitas dari pelayanan (jasa) ataupun kualitas dari suatu produk yang dapat melebihi keinginan ataupun harapan dari pelanggan.

Salah satu jasa pengiriman barang yang banyak menjadi langganan transaksi online yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai tugas untuk melaksanakan

dan menunjang kebijakan program pemerintah dalam bidang ekonomi juga pembangunan pada umumnya memberikan pelayanan jasa perposan bagi seluruh masyarakat maupun di luar wilayah. Peranan yang sangat penting dalam pengiriman barang ataupun surat menyurat melalui jasa pengiriman sebagai *delivery* atau penyedia jasa pengantar, barang ataupun surat yang akan dikirim pelanggan untuk dikirim ke tujuannya melalui kantor cabang.

Perusahaan jasa ini merupakan salah satu penyedia layanan jasa, adapun jenis-jenis pelayanannya seperti tagihan rekening listrik, air, telpon, angsuran sepeda motor atau barang, kartu kredit, pajak, tabungan, dan wesel pos. Namun saat ini tengah diharapkan kepada berbagai perubahan lingkungan usaha, yang menuntut kualitas pelayanan semakin dikembangkan. Dari sisi pelayanan yang terjadi, kini masyarakat menuntut adanya kualitas pelayanan yang berdedikasi tinggi untuk memuaskan mereka, termasuk di bidang layanan, sehingga penyelenggara pos harus mulai memperhatikan kondisi dan kualitas yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Oleh karena itu, sebagai salah satu jasa dalam memberikan kualitas jasanya untuk memenuhi harapan, mencari, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan umpan balik dari pelayanan yang mereka dapatkan.

Kantor pos Ponorogo selama ini telah menggunakan aplikasi program pengiriman barang dan surat. Banyaknya warga Ponorogo yang menggunakan jasa pengiriman barang menggunakan jasa ekspedisi ini menjadikan alasan perusahaan untuk tetap memberikan pelayanan terbaik. Sistem pelayanan yang diberikan, yaitu *service quality* guna untuk mengetahui harapan/standar

pelayanan dan persepsi pelanggan. Agar dapat melayani dengan lebih baik lagi sesuai dengan keadaan dari masyarakat yang berbeda latar belakangnya, supaya antara masyarakat dengan para karyawan dapat menyesuaikan dan bertransaksi di dalam ruangan. Kualitas pelayanan jasa dalam pengiriman barang dapat dilihat dari berbagai keluhan pelanggan dari ketepatan waktu dalam mengantarkan barang, yakni apakah pengiriman telah sesuai dengan batas waktu yang telah dijanjikan atau tidak, keamanan barang dari proses penerimaan sampai barang diserahkan kepada penerima, kerusakan barang, terlambatnya pengiriman barang, tidak terawatnya barang saat proses pengiriman, pelayanan karyawan atau kurir.

Salah satu cara agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman yang baik dan stabil yaitu perlu adanya perbaikan kualitas dengan tujuan menghindari penyimpangan-penyimpangan dari berbagai faktor. Kegiatan ini dapat membantu perusahaan dalam mencapai standar kualitas yang diinginkan dengan melakukan evaluasi kembali (*re-evaluation*) kualitas jasa pelayanan pada kantor Pos Ponorogo menggunakan model *servqual* (*service quality*) yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Tujuan penggunaan model *servqual* ini untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan optimal serta lebih obyektif yang mengarah kepada perbaikan kualitas pelayanan jasa yang dievaluasi kembali, sehingga dapat diketahui indikator terpenting dalam permasalahan pelayanan.

Berdasarkan observasi penelitian awal hasil wawancara dengan pegawai dan pelanggan Kantor Pos Cabang Ponorogo pada tanggal 03 April 2018 peneliti menemukan beberapa masalah yang yaitu :

Pertama, dalam upaya evaluasi pelayanan terhadap pelanggan kurang objektif dalam menyebarkan kuesioner dan hanya menerima amanat kuesioner dari PT. Pos Indonesia (Persero) yang tentunya tidak bisa diubah kembali isi kuesioner tersebut padahal setiap cabang mempunyai kelemahan yang berbeda-beda. Kantor Pos Ponorogo memang sudah menerapkan survey kajian tentang kualitas pelayanan pada perusahaannya dengan cara menyebarkan angket setiap 6 bulan sekali serentak di seluruh cabang di Indonesia.

Kedua, dalam hal pengiriman barang sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman dan sampainya barang ke tujuan, pengiriman tidak sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan petugas kepada pelanggan. Sehingga ada sebagian masyarakat yang datang ke kantor pos hanya ingin mengetahui keadaan barang tersebut.

Ketiga, kurangnya sarana prasarana fasilitas kamar mandi kantor pos, dimana kantor Pos mempunyai kamar mandi yang kurang layak yang dan kurang bersih.

Keempat, lahan parkir yang kurang memadai sehingga banyak penumpukan kendaraan di sekitar lingkungan terlebih kendaraan roda empat yang diparkirkan dipinggir jalan.

Persaingan dalam bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat mengharuskan untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan pelanggan. Kualitas jasa pelayanan merupakan faktor penting

dimana pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa pengiriman barang serta prosedur dan teknis operasionalnya harus saling mendukung.

Kurang objektif dalam melakukan observasi dan hanya meneruskan amanat kuesioner dari perusahaan pusat, terjadi keterlambatan waktu pengiriman dan sampainya barang ke tujuan, kurangnya sarana prasarana fasilitas kamar mandi kantor pos dan parkir yang kurang memadai, merupakan masalah yang sangat menjadi dasar untuk saya melakukan evaluasi kembali peningkatan kualitas layanan dengan pengukuran menggunakan *model servqual* dengan berbagai dimensi peningkatan kualitas pelayanan, seperti *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance* dan dukungan analisis teori *value chain* dalam membahas permasalahan yang ada.

Dari uraian latar belakang tersebut, memuat peneliti mengangkat judul “Pentingnya Penerapan Model Servqual dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang pada Kantor Pos Ponorogo” yang diharapkan memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian khususnya di bidang operasional pelayanan jasa pengiriman barang.

1.2 Perusuman Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan jasa pengiriman barang kantor Pos Ponorogo dengan menggunakan model *servqual*?
2. Apa aspek utama yang diperbaiki dalam kualitas pelayanan jasa pengiriman barang pada kantor Pos Ponorogo?

1.3 Batasan Masalah

Dalam menyelesaikan masalah yang dibicarakan sebelumnya, perlu adanya pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah dan menghindari penyimpangan dari maksud yang sebenarnya. Adapun batasan-batasan yang digunakan dalam penyelesaian masalah adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada proses dan teknis pelayanan jasa pengiriman barang di kantor Pos Ponorogo.
2. Data-data hasil kuesioner didapatkan dari pelanggan kantor pos khusus pengirim barang dan karyawan kantor Pos Ponorogo.
3. Pengambilan data dilakukan dalam kurun waktu \pm 3 bulan (Maret s/d Mei 2018).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan pengukuran indikator masalah pelayanan jasa pengiriman barang di kantor pos Ponorogo.
2. Melakukan analisis aktivitas utama yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa pengiriman barang di kantor pos Ponorogo .

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mempraktekkan teori-teori yang dimiliki dari pembelajaran yang telah diterima dibangku kuliah.

2. Bagi Akademisi

Manfaat penelitian ini bagi akademisi adalah sebagai literatur untuk pengembangan teori terkait serta memberikan arahan dan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini mempunyai manfaat bagi Kantor Pos Ponorogo sebagai bahan masukan yang berguna terutama dalam menentukan

strategi perbaikan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang sebagai upaya pengefektifan dan pengefisiensian pada sistem produksi serta menjadi pertimbangan dalam melakukan kebijakan yang akan diambil selanjutnya.

4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bahan penelitian untuk peneliti selanjutnya.

