

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi dalam satu dekade ini berjalan dengan sangat cepat. Hal tersebut terjadi pada semua bidang termasuk pada bidang komunikasi. Perkembangan ini bisa dilihat dengan adanya *handphone* yang memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi jarak jauh dengan saudara atau kegiatan lainnya seperti berkirim pesan singkat atau SMS (*Short Message Service*). Sebelum teknologi jauh berkembang seperti saat ini, masyarakat lebih banyak melakukan komunikasi melalui jasa pengiriman surat atau telegram dengan menggunakan jasa pengiriman yang ada pada saat itu yaitu Pos Indonesia. Pos Indonesia secara resmi berdiri pada tanggal 27 September 1945 dan itu merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan pengiriman berita, pelayanan pengiriman barang atau paket dan layanan pengiriman uang.¹

Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang modal atau sahamnya paling sedikit 51% dimiliki oleh pemerintah, yang tujuannya mengejar keuntungan.² Sebagai perusahaan yang lebih dahulu berkecimpung di dunia pengiriman barang, Pos Indonesia memiliki sejarah yang tinggi dalam membangun komunikasi sosial dan kultural di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaan pembangunan nasional itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari perkembangan dunia. Situasi Internasional, baik situasi politik, keamanan maupun ekonomi akan sangat mempengaruhi perkembangan kehidupan bangsa Indonesia secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam perkembangan ekonomi dunia pada umumnya dipengaruhi oleh oleh beberapa hal yaitu globalisasi, kelompok ekonomi dan pasar, teknologi,

¹ www.posindonesia.co.id (diakses pada 1 Agustus 2016 pukul 20.00 WIB).

² *Annual Report* Pos Indonesia Tahun 2013 (diakses pada 8 Maret 2017 pukul 19.00 WIB).

pergeseran peran, dan deregulasi.³ Kondisi tersebut telah membawa dampak terhadap peningkatan lalu lintas barang, orang dan informasi antar negara dengan intensitas yang lebih tinggi. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban misi layanan jasa Pos Indonesia, saat ini sedang dihadapkan pada perubahan lingkungan usaha sebagai akibat yang muncul dan dipengaruhi oleh berbagai faktor tersebut.

Selain masalah tersebut, norma hukum bagi pembinaan penyelenggaraan yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos telah berganti dengan berlakunya UU Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.⁴ Dengan berlakunya UU Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos tersebut menandai berakhirnya monopoli usaha jasa yang dilakukan oleh Kantor Pos dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat yang sebelumnya PT Pos Indonesia selaku BUMN sebagai penyelenggara tunggal layanan komunikasi tertulis dan surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Artinya, PT Pos Indonesia dalam pelaksanaannya menghadapi persaingan usaha dengan perusahaan swasta lain yang bergerak dalam bidang yang sama yang tentunya mengedepankan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

Munculnya perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengiriman yang sama dengan PT Pos Indonesia seperti JNE, Tiki, Pandu Logistik dan perusahaan jasa lainnya menjadi pesaing berat bagi PT Pos Indonesia. Perusahaan-perusahaan baru tersebut juga sangat gencar dalam mempromosikan layanannya. Promosi yang tepat dan efektif memudahkan masyarakat dalam mengenal perusahaan baru tersebut. Hal itu berdampak pada beralihnya masyarakat sebagai konsumen PT Pos Indonesia kepada perusahaan pengiriman lain.

³ *Annual Report* Pos Indonesia Tahun 2015 (diakses pada 8 Maret 2017 pukul 19.00 WIB).

⁴ *Annual Report* Pos Indonesia Tahun 2008 (diakses pada 8 Maret 2017 pukul 19.00 WIB).

Berikut daftar penurunan jumlah konsumen atau pelanggan Kantor Pos Welahan pada bulan Januari – Maret tahun 2010 :

Tahun	Bulan	Jumlah Pelanggan	Jumlah	Rata-rata
2010	Januari	11.760	27.144	9.048
	Februari	9.000		
	Maret	6.384		

Sumber : Pelayanan jasa paket Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pelanggan pengguna jasa pengiriman paket dari bulan Januari sampai Maret mengalami penurunan pelanggan setiap bulannya yaitu dari bulan Januari 11.760 pelanggan, bulan Februari sebanyak 9.000 pelanggan dan pada bulan Maret sebanyak 6.384 pelanggan.

Banyaknya konsumen atau pelanggan yang meninggalkan perusahaan jasa yang semula mereka gunakan dan berpindah ke perusahaan jasa pengiriman lain tentu sangat beralasan. Banyak faktor yang mendasari mengapa mereka berpindah ke perusahaan jasa lain, diantaranya : ongkos pengiriman yang ditawarkan lebih murah, *image* yang kurang baik yang tertanam dibenak konsumen melalui berbagai pengalaman yang terjadi dimasa lalu, dan kualitas pelayanan yang kurang diperhatikan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini sangat diperhitungkan karena menyangkut keberlangsungan usaha suatu perusahaan.

Penerapan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen sebagai pemakai jasa menentukan alternatif pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman dengan berusaha mencari kepuasan yang optimal. Keadaan tersebut menjadikan konsumen lebih selektif dalam memilih jasa pengiriman. Kondisi perilaku konsumen yang mudah berubah-ubah menyebabkan perusahaan harus mampu mempertahankan konsumen yang sudah ada melalui penerapan strategi baru.

Untuk mengatasi gejala-gejala beralihnya konsumen pada perusahaan jasa lain, PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara harus mencari celah yang belum dimiliki oleh pesaing bisnis lain sehingga mampu memberikan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Penyusunan strategi yang berhasil dapat dilakukan dengan menganalisis faktor lingkungan eksternal dan internal perusahaan.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)**”.

B. Fokus Penelitian

Mengingat tinjauan ilmu ekonomi yang sangat luas maka peneliti akan memfokuskan penelitian dengan tujuan agar pembahasan dapat lebih terarah. Dalam mempertajam penelitian peneliti memfokuskan objek penelitian di Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara dengan fokus penelitian yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara pada konsumen. Dan untuk mencapai tujuan yang diinginkan serta menghindari ketidaksesuaian topik pembahasan yang lain, maka peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan, yaitu strategi yang diambil oleh perusahaan untuk memperbaiki dimensi kualitas pelayanan perusahaan dalam proses pemberian layanannya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

C. Rumusan Masalah

Dari beragam permasalahan dalam latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara pada konsumen?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara pada konsumen?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara pada konsumen.
2. Mengetahui strategi yang ditempuh PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian mengenai “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara Pada Konsumen” adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberi pemahaman lebih jauh mengenai sistem pelayanan pada perusahaan jasa sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen.
 - b. Dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan di kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara.
 - c. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dijadikan referensi dengan melengkapi keterbatasan penelitian ini, antara lain memperluas indikator dalam setiap variabel penelitian untuk pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara.
2. Manfaat Praktis
 - a. Kegunaan bagi PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara Melalui penelitian ini diharapkan :
 - 1) Dapat membantu untuk mengetahui langsung masalah yang menyebabkan penurunan jumlah konsumen.
 - 2) Mengetahui upaya-upaya yang seharusnya dilakukan PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

- 3) Mempermudah melakukan perbaikan serta strategi yang akan ditempuh guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.
- b. Bagi Ilmu Pengetahuan
- 1) Penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi untuk memer kaya daya berfikir.
 - 2) Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami keseluruhan isi dari skripsi ini, penulis akan mendeskripsikan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Pada bagian ini terdiri dari halaman sampul (*cover*), halaman judul, halaman pernyataan, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman prakata, sari (*abstract*), halaman daftar isi, daftar lampiran.

2. Bagian Isi

Dalam bagian isi ini terdiri dari beberapa bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian meliputi :

1. Karakteristik perusahaan jasa
2. Produk dan layanan Pos Indonesia
3. Analisis SWOT
4. Strategi kualitas pelayanan
5. Kualitas pelayanan dalam pandangan Islam

6. Penelitian terdahulu

7. Kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang penekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, uji keabsahan data dan metode analisa data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian dan analisis dari hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran dan penutup.

3. Bagian Akhir

Pada bagian terakhir ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan penulis dan lampiran-lampiran.

