

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. latar Belakang**

Globalisasi yang terjadi sekarang ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat antara institusi penyedia jasa . Persaingan yang semakin ketat disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat. Hal ini tentunya membuat pelanggan atau pengguna jasa lebih kritis dalam menggunakan jasa layanan yang diberikan perusahaan terhadap kondisi kualitas produk, harga, dan pelayanan.

Persaingan pelayanan yang ada di Indonesia kini telah berkembang pesat. Akibat peningkatan perkembangan ini setiap perusahaan dituntut agar lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau warga masyarakat pengguna jasa dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang lebih memuaskan dari apa yang dilakukan perusahaan lainnya. Terutama yang merupakan milik pemerintah. Karena sebagian besar kehidupan masyarakat berkaitan dengan pemerintah.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah khususnya dalam hal pelayanan langsung kepada warga masyarakat, sehingga tidak terjadi salah tafsir atau kesalahpahaman sehingga setiap pekerjaan yang

dialakukan pemerintah dapat berjalan dengan baik dan kualitas pelayanan yang diberikanpun semakin meningkat dan warga masyarakat merasa puas.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan masyarakat dalam menjalankan usahanya, memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan caramemberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. (Undang-undang no 19 tahun 2003)

Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pengiriman barang adalah PT. POS Indonesia. Saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT.POS Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa

Perusahaan Umum (Perum) menjadi sebuah perusahaan (persero). PT.Pos Indonesia berubah menjadi Perseroan agar memberikan fleksibilitas dan kedinamisan sehingga bisa lebih memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Usaha Jasa pos dan Giro merupakan tugas PT. Pos Indonesia yang dipercayakan oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Tabel di bawah ini menunjukkan produk layanan yang ada pada Pos Indonesia. (Peraturanpemerintah, 1995)

**TABEL 1.1.**

**PRODUK PELAYANAN PT. POS INDONESIA**

No	PRODUK	
1.	SURAT DAN PAKET	➤ Pos Express
		➤ Surat pos biasa
		➤ Paket Pos
		➤ Pos Kilat Khusus
		➤ Express Mail Service (EMS)
		➤ Admil Pos
2.	JASA KEUANGAN	➤ Pos Pay
		➤ wesel pos
		➤ Giro pos
		➤ fund distributians
		➤
		➤ bank channeling
3.	RITEL	➤ Emas antam
4.	TARIF KIRIMAN UANG	➤ Tariff Weselpos Domestic
		➤ Tarif Weselpos Internasional
		➤ Tarif Western Union
		➤ Tarif Weselpos Upin

Sumber : <http://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia/>

Menurut Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika (Menkominfo) no 6 tahun 1984 Tentang penyelenggaraan jasa titipan : (*Delivery service*) adalah memperhatikan pengoperasian pelayanan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan perusahaan yang bergerak didalam jasa pengiriman barang ini digunakan untuk menunjang kelancaran pendistribusian arus barang dan jasa dalam mendukung kompetisi yang sehat, menjaga konsistensi peraturan penyelenggaraan jasa titipan (*Express Delivery Service*), melindungi kepentingan pengguna jasa menjamin perkembangan industri perposan, kenyamanan masyarakat dan untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaran jasa titipan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menerima, membawa, dan atau menyampaikan surat pos jenis tertentu, paket dan uang dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya penyelenggaraan jasa titipan dapat dilakukan oleh badan hukum Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) di atas, maka muncullah istilah industri pengiriman barang. Perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang ini digunakan untuk menunjang kelancaran pendistribusian arus barang dan jasa dihasilkan oleh suatu badan usaha. Perusahaan yang bergerak dalam bidang ini diharapkan mampu bergerak cepat yaitu arus informasi dan pendistribusian barang dari produsen kekonsumen. Jasa pengiriman paket merupakan bisnis jasa penitipan yang memiliki banyak pesaingnya. Perkembangan jasa pengiriman dari tahun ketahun selalu mengalami

perkembangan. Hal ini bisa dilihat dari berkembangnya perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang. Hal ini seolah memberi tanda bahwa semua perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman harus bisa memberikan pelayanan yang baik agar bisa bersaing dan tetap eksis dalam bidang jasa pengiriman barang. (menkominfo, 1984)

Pelayanan yang berkualitas baik harus dimulai dengan memberikan pelayanan yang baik pula oleh mereka yang memberikan jasa pelayanan terutama dalam jasa pengiriman barang. Pelayanan yang berkualitas juga sangat diperlukan agar warga masyarakat atau pelanggan merasa senang ataupun puas. Dengan adanya pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat atau pelanggan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam pelayanan jasa pengiriman. Jenis-jenis jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia :

### **1. JNE (*EXPRESS ACCROSS NATIONS*)**

Perusahaan ini menawarkan 4 jenis layanan pengiriman barang antara lain :

OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), REG (*Reguler*), YES (Yakin Esok Sampai), SS (*Super Speed*).

### **2. TIKI (Hanya satu titipan kilat)**

jenis layanan pengiriman barang ECO (*Economi Service*), REG (*Reguler*), ONS (*Over night service*), dan SDS (*Some day service*).

### **3. Wahana**

jasa pengiriman barang ini memiliki servis meliputi darat, laut, udara dan jasa pergudangan.

### **4. Pandu Logistics**

jasa pengiriman ini menawarkan dua jenis jasa pelayanan *Overnight service* dan *Same day Service*.

### **5. RPX Holding**

Perusahaan ini menawarkan lima jenis pelayanan, *Same day Package*, *Mid day Package*, *Next day Package*, dan *Retail Package*.

### **6. Si Cepat EXPRESS**

Perusahaan jasa ini menawarkan 2 jenis pelayanan, BEST (Besok sampai tujuan), dan REG (Reguler)

### **7. ESL Express**

Jenis pelayanan yang ditawarkan adalah, DARAT dengan jenis kiriman RPX Paket (0,01 -99,00 kg).

### **8. Pos Indonesia**

Jenis pelayanan yang ditawarkan adalah Surat Kilat Khusus dan *EXPRESS Next Day*. (<https://kreditgogo.com/artikel/Gaya/Hidup/8-jasa-Prngiriman-Barang-dengan-Perbandingan-Tarifnya.html>).

Seiring dengan perkembangannya dalam dunia usaha terutama jasa pengiriman barang pemberi layanan jasa berusaha agar bisa menarik para

pelanggan untuk menggunakan jasa yang mereka berikan sehingga kualitas dari pelayanan jasa pengiriman tersebut haruslah baik dan harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Penelitian ini di motivasi oleh Munculnya pesaing baru yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih tempat untuk pengiriman barang. Mengingat peran yang sangat penting dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengirim barang maka peneliti mengambil judul “KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PT.POS *EXPRESS* CABANG UNTAG SURABAYA”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang diuraikan di atas maka rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengiriman PT. Pos *Express* Cabang UNTAG Surabaya?”

## **1.3. Tujuan**

Dari produk permasalahan yang dikemukakan di atas maka peneliti mempunyai tujuan yaitu Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos *Express* Cabang UNTAG Surabaya.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara umum, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi peneliti serta menjadi langkah awal dalam penyusunan tugas akhir peneliti sendiri.
- b. Secara khusus, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan/evaluasi khusus bagi PT. Pos Indonesia Cabang UNTAG Surabaya agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengirim barang.



## **1.5.Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas laporan ini maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini di kelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan merupakan bagian awal skripsi yang memberikan gambaran tentang: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari tiga bagian yang saling berkaitan yaitu hasil penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka dasar pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi pendekatan metode masalah, yaitu tentang metode kualitatif yang digunakan dan penggunaan metode yang dipilih. metode kualitatif terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, sumber data, dan teknik pengumpulan data.

### **BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari deskripsi lokaasi atau obyek penelitian, penyajian data lapangan. selain itu, bab ini juga berisi tentang pembahasan untuk menjawab rumusan masalah.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi dalam bentuk kesimpulan. pada akhir bab ini, penulis juga menuliskan keterbatasan penelitian, rekomendasi serta harapan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN