

KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PT. POS EXPRESS CABANG UNTAG SURABAYA

Maria Theresia Salina dan Drs. Adi Susiantoro M.Si

(111308454)

email : -salinamariamaria@gmail.com

-adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengiriman PT. Pos Express cabang Untag Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, kuisisioner, wawancara, dokumentasi sedangkan untuk populasinya adalah pelanggan PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya. Peneliti hanya berfokus mengkaji pelayanan publik khususnya pengiriman Pos *express*. Berdasarkan jumlah pelanggan yang berjumlah banyak, tidak semua dijadikan sampel untuk itu penulis mengambil sebanyak 30 sebagai responden. Pelayanan sampelnya diambil dari semua pelanggan yang melakukan Urusan di Kantor Pos. Metode pengambilan sampelnya adalah purposive sampling (judgement sampling). Adapun proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini akan dianalisa dengan teknik analisa data kualitatif. Berdasarkan Pembahasan dan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Di PT. Pos *Express* Cabang Untag Surabaya, penulis mengambil satu kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum masih belum optimal. Oleh karena itu diharapkan agar PT. Pos Indonesia cabang Untag Surabaya untuk meningkatkan ketepatan waktu, sarana dan prasarana serta gedung yang digunakan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan , Pengiriman.

Abstract: *The purpose of this research is to know how the quality of delivery service of PT. Pos Express branch Untag Surabaya. The method used in this study is the method of observation, questionnaires, interviews, documentation while for the population is the customer PT. Pos Express Branches Untag Surabaya. Researchers only focus on reviewing public service delivery delivery in particular. Based on the number of customers who numbered, not all sampled for that the author took as many as 30 as respondents. The sample service is taken from all customers who do the Affairs at the Post Office. Sampling method is purposive sampling (judgment sampling). The process of data analysis conducted in this study will be analyzed by qualitative data analysis techniques. Based on the Discussion and analysis results as described in previous chapters on Quality of Goods Delivery Service In PT. Pos Express Branch Untag Surabaya, the authors take one conclusion that the services provided in general is still not optimal. It is expected that PT. Pos Indonesia branch Untag Surabaya to improve the timeliness, facilities and infrastructure and building used*
Keywords: Quality of Service, Delivery.

PENDAHULUAN

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.

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)

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.

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.

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”.

LANDASAN TEORI

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari kata *Service*. Ada dua pengertian yang terkandung didalamnya, yakni ... *the attendance of an inferior upon a superior*” atau “*to be useful*”. Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung unsur kebermanfaatan atau kegunaan. (DeVrye, 1994)

Pelayanan publik (diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara/ daerah (BUMN/D) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (LAN, 1998).

Kualitas Pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance of specification*, dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. (Wyckoff, 1988).

Selanjutnya menurut (Zeithmal.V, 1990) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan membrikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*) , yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Sugiyono, 2012). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah dengan pembagian kuisioner, Populasi dalam penulisan ini adalah pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya. Penulis hanya memakai jumlah sampel sebanyak 30 responden dan metode penelitian sampel yang digunakan adalah Purposive sampling atau Judgement sampling dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja dengan catatan bahwa sampel tersebut representatif atau mewakili populasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah: mengorganisasikan Data, pengelompokan berdasarkan Kategori, Tema dan pola jawaban, menguji Asumsi atau Permasalahan yang ada terhadap data, Mencari Alternatif Penjelasan bagi Data, Menulis Hasil Penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Tangibles (bukti fisik)

NO	INDIKATOR	STB %	TB %	C %	B %	SB %	KESIMPULAN
1.	Penampilan fisik gedung	-	-	60%	40%	-	Cukup baik
2.	Kapasitas ruang tunggu	-	7%	63%	30%	-	Cukup baik
3.	Kenyamanan ruang tunggu (dengan penyediaan AC, Wifi, Koran atau Majalah)	-	-	67%	33%	-	Cukup baik
4.	Penampilan Pegawai, kerapihan dan kebersihan Pegawai	-	3%	27%	70%	-	Baik
5.	Kejelasan Informasi (waktu layanan, syarat, biaya, alur, pengurus dan lain-lain).	-	-	27%	73%	-	Baik

sumber : data Primer, 2017.

Variabel Reability (Keandalan)

NO	INDIKATOR	STB %	TB %	C %	B %	SB %	KESIMPULAN
1	ketepatan waktu penyelesaian pelayanan (dibandingkan dengan waktu standar yangtelah ditetapkan)	-	47%	20%	33%	-	Tidak baik
2	kesesuaian prosedur yang telah ditetapkan (tidak ada biaya tambahaan/syarat lain yang ditetapkan).	-	7%	40%	53%	-	Baik
3	kemudahan prosedur (cukup mudah serta jelas dan tak berbelit-belit)	-	-	27%	73%	-	Baik
4	kehati-hatian petugas dalam melakukan pekerjaannya	-	-	20%	80%	-	Baik

sumber : data primer, 2017

Responsiveness (Daya Tanggap)

NO	INDIKATOR	STB %	TB %	C %	B %	SB %	KESIMPULAN
1	Petugas yang berperan sebagai pemandu	-	-	13%	60%	27%	Baik
2	Petugas yang selalau membantu pengguna yang mengalami kesulitan	-	3%	17%	73%	7%	Baik
3	Petugas yang menanggapi dengan cepat pertanyaan pelanggan	-	3%	37%	53%	7%	Baik
4	Petugas yang siap dan tanggap serta berada di loket masing-masing	-	-	30%	63%	7%	Baik

sumber : data primer,2017

Assurance (Jaminan)

NO	INDIKATOR	STB %	TB %	C %	B %	SB %	KESIMPULAN
1	Kesesuaian antara prosedur dengan urusan pelanggan	-	30%	20%	70%	7%	Baik
2	Kenyamanan dalam melakukan urusan di kantor pos	-	3%	17%	63%	7%	Baik
3	Komunikasi dengan petugas	-	-	7%	70%	13%	Baik
4	Kemampuan petugas dalam melakukan pekerjaannya	-	-	10%	80%	10%	Baik

sumber : data primer, 2017

Empathy (Memahami Keinginan Pelanggan)

NO	INDIKATOR	STB %	TB %	C %	B %	SB %	KESIMPULAN
1	Jam operasional Pelayanan Pos	-	-	13%	77%	10%	Baik
2	Kesopanan Petugas dalam melayani pelanggan	-	-	10%	87%	3%	Baik
3	Sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran.	37%	40%	20%	1%	-	Tidak baik

sumber : data primer 2017

PEMBAHASAN

Tangibles (bukti fisik)

Secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang akhirnya menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan. (Tjiptono F. , Manajemen Jasa,, 1996)

Berdasarkan dari jawaban responden secara keseluruhan Bukti fisik menunjukkan angka yang kurang baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang penampilan fisik gedung, kapasitas ruang tunggu serta kenyamanan ruang tunggu yang di nilai masih cukup oleh pelanggan PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya.

Reability (Keandalan)

Secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang akhirnya menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan. (Tjiptono F. , Manajemen Jasa,, 1996)

Berdasarkan dari jawaban responden secara keseluruhan Keandalan menunjukkan angka yang baik, meskipun ada indikator dari ketepatan waktu dikatakan tidak baik oleh oleh pelanggan PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pelayanan yang terbaik, yaitu : “Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”. (Triguno, 1997)

Berdasarkan dari jawaban responden secara keseluruhan Daya tanggap menunjukkan angka yang baik untuk semua indikator oleh pelanggan PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya.

Assurance (Jaminan)

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006)

Berdasarkan dari jawaban responden secara keseluruhan Jaminan menunjukkan angka yang baik untuk semua indikator oleh pelanggan PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya.

Empathy (Memahami Keinginan Pelanggan)

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006).

Berdasarkan dari jawaban responden secara keseluruhan Keandalan menunjukkan angka yang baik, meskipun ada indikator dari sarana untuk menyampaikan kritik dan saran dinilai tidak baik oleh pelanggan PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan Pembahasan dan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Di PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya, penulis mengambil satu kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal.

SARAN

1. Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya untuk meningkatkan keandalan agar barang yang dikirim sampai tepat pada waktu yang telah ditentukan.
2. Kemudian Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya agar lebih meningkatkan Sarana dan prasarana bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran
3. Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya harus lebih meningkatkan lagi Fisik gedung dengan bantuan substitusi dari kantor Pusat agar bisa merubah penampilan gedung yang dinilai masih cukup, kemudian, menambah kapasitas ruang tunggu serta meningkatkan kenyamanan pelanggan saat berada diruang tunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVrye. (1994). *Makna Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA,Cv.
- LAN. (1998). *Konsep Pelayanan Publik*.
- Wyckoff, C. L. (1988). *Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CALPULUS.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Menkominfo. (1984). *penyelenggaraan jasa titipan*.
- Peraturanpemerintah. (1995). *Perusahaan umum*.