

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan dalam meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah 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. Badan – Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan kesan atau citra yang baik dimata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik dimata masyarakat dengan cara memberikan 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.

PT. POS INDONESIA merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang bergerak dibidang pelayanan jasa telekomunikasi pos dan giro. Saat ini bentuk badan usaha pos indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap dalam aktivitas pemasaran jasa PT. POS (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi pos dan giro oleh PT. POS (Persero) kepada konsumen.

Menurut BUMN jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas dan pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau

pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Adanya kecenderungan pelanggan merasa kurang puas terhadap kualitas jasa pengiriman paket pos yang didasarkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut diantaranya meliputi minimnya peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam proses pengiriman, tidak tersedianya informasi dalam pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dan proses pengiriman yang sering kali terlambat dari waktu yang telah ditentukan. Ditambah dengan adanya pesaing – pesaing besar maupun kecil yang menjanjikan pelayanan yang memuaskan dan menjadi suatu ancaman jika tidak tanggap dalam menyikapinya, karena ancaman ini akan datang dengan tiba – tiba. Hal ini menjadi bahan pertimbangan bagi pengguna jasa pos atau masyarakat pada umumnya berkaitan dengan kurang memuaskannya kualitas jasa pengiriman paket pos dan ditambah dengan adanya pesaing sehingga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kontribusi yang sangat berarti pada kepuasan pelanggan sehingga mempengaruhi terhadap tingkat loyalitas pelanggan. Kepuasan tersendiri diartikan sebagai rasa senang hati karena tercapainya harapan dan keinginan tertentu. Dalam hal ini kepuasan konsumen tidak dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Sedangkan loyalitas pelanggan diartikan sebagai kesetiaan konsumen terhadap barang atau jasa pelayanan yang dapat dilihat dari frekuensi pembelian yang rutin sebagai implementasi terhadap kepuasan pelanggan akan barang atau pelayanan

jasa yang diterima. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. POS (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalkan masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “ **Penerapan Kualitas Jasa pada PT. POS INDONESIA (Persero) Cabang Kota Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan kualitas jasa pada PT.POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

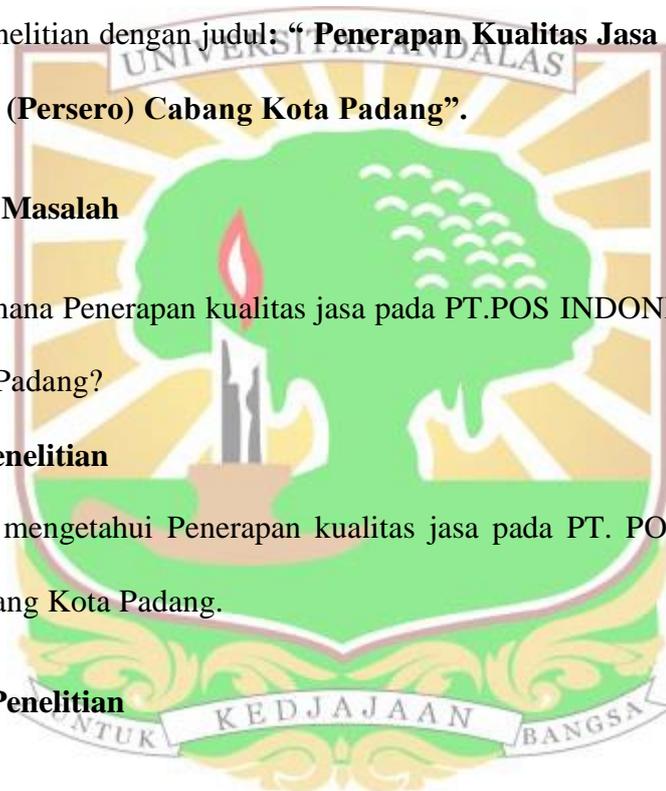
Untuk mengetahui Penerapan kualitas jasa pada PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Akademis

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan kualitas jasa pada PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Padang.



2. Untuk menambah ilmu dan wawasan, serta memantapkan ilmu yang di peroleh.
- b. Bagi Praktisi
1. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam kualitas layanan konsumen dan untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
 2. Mengetahui tentang kualitas layanan konsumen.
- c. Bagi penelitian selanjutnya
- Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai hubungan kualitas pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Untuk memenuhi tugas akhir yang harus dipenuhi oleh penulis, maka penulis melaksanakan kegiatan magang di PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Padang selama 40 hari dari tanggal 22 Desember 2015 s/d 11 Februari 2016, dengan Judul Tugas Akhir yang diajukan oleh penulis yaitu Penerapan kualitas pelayanan (jasa) pada PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Padang.

1.6 Sistematika Laporan

Adapun sistematika penulisan laporan magang ini adalah:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori yang menjelaskan teori – teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Menguraikan tentang Penerapan kualitas jasa pada PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Padang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil – hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.

