

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis dan perindustrian yang semakin pesat mendorong perusahaan untuk menjaga kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkan untuk mempertahankan keberadaannya. Hal ini dikarenakan, kualitas merupakan salah satu dasar keputusan konsumen dalam memilih produk atau jasa yang akan digunakan. Banyak produk atau jasa yang bermunculan dengan berbagai macam jenis, mutu, dan bentuk, dimana keseluruhan tersebut ditujukan untuk menarik minat pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk atau jasa dengan melakukan proses yang terbaik agar kepuasan pelanggan terpenuhi. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang hubungan yang seperti ini, memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana kinerja yang diberikan oleh suatu produk atau jasa sepadan dengan harapan pembeli [3].

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakannya. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yang

dikemukakan oleh [20], yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

PT. Pos Indonesia saat ini merupakan salah satu perusahaan jasa yang berperan penting dalam melakukan proses pembelajaran untuk melayani dan mendukung produk-produk jasa pos. PT. Pos Indonesia adalah perusahaan milik negara yang diberi subsidi dan sekaligus menjadi agen pemerintah dalam memberikan pelayanan sosial jasa pos kepada pemerintah dan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanannya, pos Indonesia membagi divisi regional dalam sebelas daerah untuk pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut dan melakukan berbagai ekspansi agar dapat melakukan bisnis *go international*.

Kantor pos Padang merupakan salah satu tempat layanan jasa yang ada di kota Padang. Pada saat ini, pelayanan yang disediakan oleh kantor pos yang dapat dinikmati oleh para pelanggannya adalah *Western Union*, SOPP, pengiriman paket dan pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, dan lain-lain. Seiring dengan perkembangan teknologi dan banyaknya persaingan di bidang jasa pengiriman barang atau uang, maka kantor pos Padang berupaya menemukan strategi usaha yang lebih efisien serta modern agar terus-menerus tetap berlangsung keberadaannya.

Berbagai kemudahan ditawarkan dalam pelayanan kantor pos terhadap pelanggannya. Dengan demikian, diperlukan menjalin hubungan yang erat dengan pelanggan agar mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, yaitu dengan cara memperhatikan dan meningkatkan kualitas.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mencoba untuk mengkaji lebih dalam bagaimana pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung kantor pos Padang, sehingga pada akhirnya dapat melihat bagaimana pemetaan hubungan tingkat kinerja dan kepentingan dari masing-masing variabel yang diberikan oleh pihak pengelola jasa kantor pos, melihat kesenjangan (*gap*) antara tingkat kinerja dengan kepentingan dari variabel-variabel tersebut, melihat kepuasan pengunjung secara keseluruhan, beserta memonitor variabel-variabel apa saja yang harus dipertahankan dan diperbaiki.

## 1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji pada tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik pengunjung di Kantor Pos Padang?
2. Bagaimana menilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung dengan harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Padang menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Kantor Pos Padang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?
4. Bagaimana memonitor kualitas pelayanan Kantor Pos Padang dengan menggunakan bagan kendali  $T^2$  *Hotelling* ?

### 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisa kepuasan pengunjung dan penentuan strategi terhadap variabel-variabel yang perlu dipertahankan dan diperbaiki dalam kualitas pelayanan di Kantor Pos Padang.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana karakteristik pengunjung Kantor Pos Padang.
2. Mengetahui penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung dengan harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Padang menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Kantor Pos menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
4. Memonitor kualitas pelayanan dengan menggunakan bagan kendali *T<sup>2</sup> Hotelling*.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari lima bab. BAB I Pendahuluan, yang berisikan latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika tulisan. BAB II Landasan Teori, yang berisikan teori-teori yang akan digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang

dibahas pada penelitian ini. BAB III Metodologi Penelitian, yang menjelaskan sumber data yang digunakan serta metode penelitian. BAB IV Hasil dan Pembahasan, yang menjelaskan hasil dan analisis terhadap data serta pembahasannya. BAB V Penutup, berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

