

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Pos Indonesia ialah perusahaan berada di bawah naungan negara atau dikenal dengan BUMN. Perusahaan ini berfokus dalam bidang layanan pengantaran, logistik, dan proses keuangan . Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1746 dengan menjalankan peran dan berfungsi sebagai pemberi layanan kepada penduduk. PT Pos Indonesia menjadi layanan pos yang populer dengan jumlah kantor lebih dari 4.800 yang tersebar diberbagai daerah Indonesia dengan memiliki kantor pos di seluruh wilayah indonesia dan dapat diakses hingga di daerah terpencil.

Berdasarkan laporan survei yang dilakukan oleh Populix pada Juni 2023 bertajuk Indonesia Outlook on the Logistic Delivery Service, dari 925 responden menunjukkan bahwa sebagian besar atau 38% responden menggunakan jasa pengiriman melalui kurir sebanyak 2-3 kali per bulan. Mayoritas dari mereka menggunakan layanan kurir untuk mengirim barang belanjaan online. Hal ini menunjukkan bahwa kurir menjadi komponen penting dari pertumbuhan e-commerce dan transformasi dalam perilaku belanja masyarakat.

Dalam beberapa tahun terakhir perkembangan jasa pengiriman semakin naik, dan hal ini mendorong setiap perusahaan jasa pengirim berusaha untuk menciptakan kualitas pelayanan yang membuat pelanggan merasa sangat puas. Kualitas pelayanan ialah bentuk yang mengilustrasikan keadaan pelanggan dalam bentuk keinginan akan layanan dari pengalaman sebelumnya, promosi secara *word of mouth* dan penampilan

iklan akan mencocokkan pelayanan yang diharapkan pelanggan atas apa yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan (Kotler dan Keller, 2022).

Tabel 1.1 Jasa Pengiriman

Nama Brand	2019	2020	2021	2022	2023
DHL	3.80	4.10	6.00	6.90	7.20
J&T Express	-	-	-	-	33.30
JNE Express	-	-	-	-	29.10
Pos Indonesia	5.40	7.70	8.50	8.50	7.30
TIKI	12.60	10.80	11.20	11.10	10.60

Sumber: (Top Brand Award www.topbrand-award.com, 2024)

Tabel 1.1 memberikan penjelasan bahwa PT Pos Indonesia dihadapkan dengan tantangan akibat meningkatnya persaingan penyedia layanan. Selama 5 tahun terakhir layanan pengiriman DHL, J&T Express, JNE Express, Pos Indonesia, dan TIKI menjadi kategori layanan pengiriman yang berada dilima teratas. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia penting mengcover dan mendeskripsikan permintaan dan penawaran konsumen. Dengan demikian, untuk dapat menjawab permintaan dan keinginan para konsumen, inovasi kemudahan layanan dan fasilitas pendukung lainnya penting untuk dipertimbangkan oleh perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2022) pelanggan biasanya menyamakan estimasi jasa dengan jasa yang diinginkan. Konsumen akan merasa kecewa jika estimasi jasa kurang dari yang diharapkan. Pelanggan akan merasakan cukup bahkan mungkin melebihinya apabila perusahaan berhasil memasukkan fitur baru ke dalam produk mereka. Jika pelanggan mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya, mereka

akan sangat puas. Dalam jasa pengiriman, kualitas pelayanan dan peran kurir mempunyai peran penting dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Kurir menjadi sebagai perwakilan langsung perusahaan pengiriman, memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan tersebut. Pelanggan mengharapkan paket akan tiba sesuai waktu yang dijanjikan dan kurir memiliki peran penting untuk memastikan hal tersebut tercapai. Semakin tinggi kualitas pelayanan kurir, semakin besar dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan kesuksesan perusahaan pengiriman.

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dalam bentuk laporan magang dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Melalui Peran Kurir Pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis ingin mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan konsumen melalui peran kurir pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi?

1.3 Tujuan Magang

Bersumber dari rumusan masalah diatas, maka tujuan magang ini ialah untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan konsumen melalui peran kurir pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi.



1.4 Manfaat

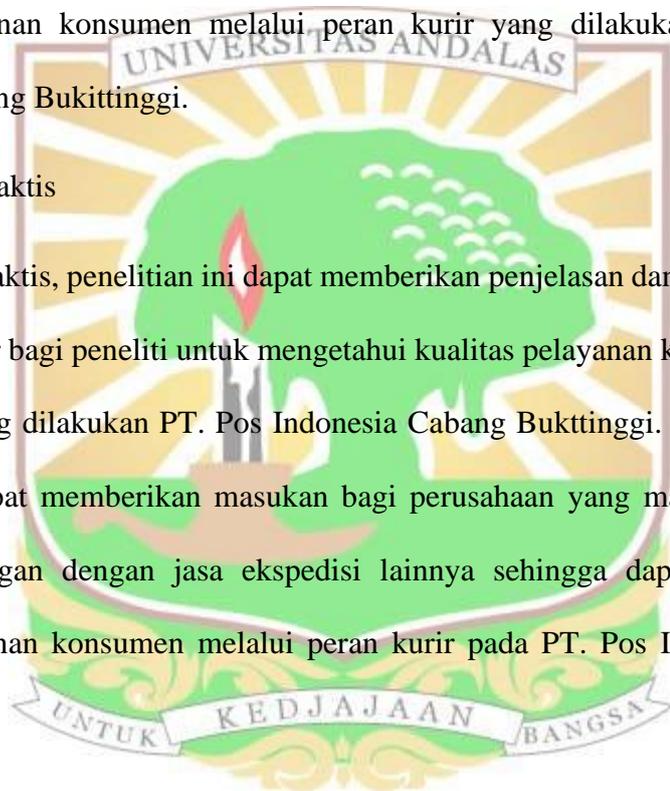
Manfaat yang sekiranya bisa didapatkan selama melakukan kegiatan magang adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Secara akademis, observasi yang dilaksanakan penulis agar mampu meningkatkan pengetahuan dan pengalaman penulis terutama mengenai peningkatan kualitas pelayanan konsumen melalui peran kurir yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan penjelasan dan dapat digunakan sebagai literatur bagi peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan konsumen melalui peran kurir yang dilakukan PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi. Bagi perusahaan, manfaatnya dapat memberikan masukan bagi perusahaan yang mana pada saat ini adanya persaingan dengan jasa ekspedisi lainnya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan konsumen melalui peran kurir pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi.



1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan magang, penulis menghimpun data dan bahan dengan metode sebagai berikut:

1. Riset Pustaka

Peneliti menggunakan *online research* dengan membaca informasi yang di dapat dari berbagai sumber, dokumen, artikel ilmiah, dan jurnal untuk dijadikan sebagai data pelengkap yang berkaitan dengan kualitas pelayanan konsumen.

2. Penelitian Lapangan

Metode observasi merupakan metode yang digunakan dalam observasi ini. Observasi lapangan dilakukan secara langsung dan terlibat dalam kegiatan magang selama 40 hari pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi. Proses pengamatan meliputi pengamatan terhadap objek yang diteliti, khususnya kegiatan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan seperti kurir pengantar surat dan parcel hingga paket pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi.

1.6 Waktu dan Tempat Magang

Kegiatan magang dilaksanakan selama 40 hari kerja yang dilakukan pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi.

Alamat : Jl. Sudirman No.75, Bukit Canggih Kayu Ramang,
Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, 26100

Telepon : (0752)626240

Waktu Pelaksanaan : 29 Januari 2024 s.d 23 Maret 2024 / 40 hari kerja

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup yang dikaji dalam penyusunan Tugas Akhir ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui peran kurir pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini disusun dalam 5 bab, diantara bab akan dibagi beberapa bagian yang akan dibahas secara rinci. Untuk mendapat gambaran yang eksplisit untuk isi Tugas Akhir, maka penulis menyusun dengan sistematika terpinci sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

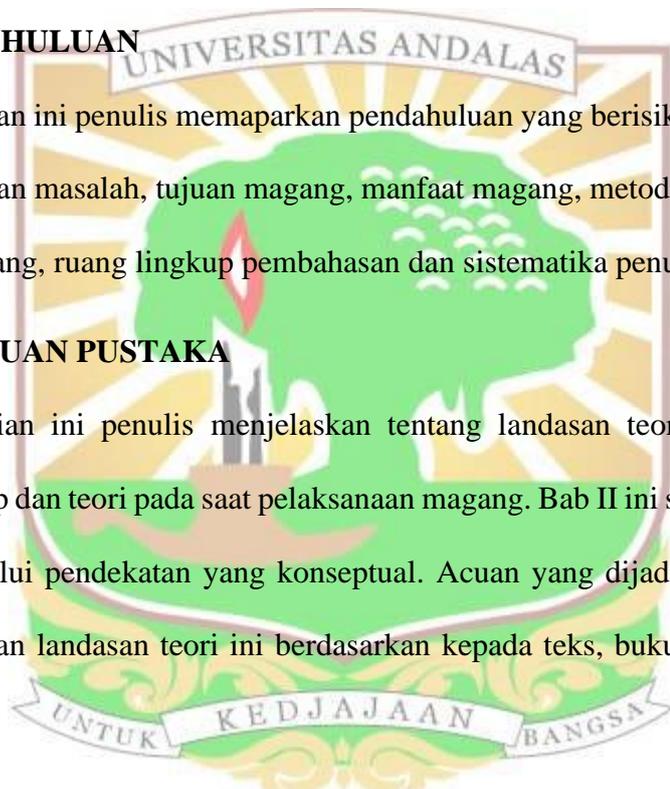
Pada bagian ini penulis memaparkan pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini penulis menjelaskan tentang landasan teori yang memiliki beberapa konsep dan teori pada saat pelaksanaan magang. Bab II ini setiap variabelnya dijelaskan melalui pendekatan yang konseptual. Acuan yang dijadikan oleh penulis dalam pembuatan landasan teori ini berdasarkan kepada teks, buku ajar, atau jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bagian ini penulis menjelaskan perihal tempat magang, yang diawali dengan profil perusahaan PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi, aktivitas yang dilakukan selama magang di perusahaan, pemaparan visi misi perusahaan. Kemudian dilanjutkan dengan sejarah perusahaan serta struktur organisasi pada perusahaan.



BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas uraian dari peningkatan kualitas pelayanan konsumen melalui peran kurir pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi. Bab IV ini penulis menjawab rumusan dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bagian akhir penulis memaparkan terkait kesimpulan dan saran dari kegiatan magang yang dilakukan berdasarkan hasil pembahasan dan pelaksanaan aktivitas magang yang dilakukan penulis yang semoga dapat bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

