

Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia

Volume 2, Nomor 3, Juni 2023, Halaman 146-150

ISSN: 2986-7002

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8050182>

Implementasi Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia Cabang Karawang

Ara Nopita¹, Sungkono²

¹²Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Abstrak

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Indonesia Cabang Karawang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar kualitas pelayanan di Kantor Pos Indonesia Cabang Karawang. Namun pada kenyataannya yang peneliti temukan di lapangan masih adanya keterlambatan pengiriman, kurangnya sarana dan prasarana, dan lahan parkir yang kurang memadai. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan koesioner untuk mengambil data pelanggan dan pegawai. Hasil menurut penelitian ini yaitu menaruh keterangan tentang kualitas pelayanan, agar Kantor Pos Indonesia Cabang Karawang memiliki citra nya semakin baik dimata konsumen, dan juga konsumen lebih senang lagi memakai jasa Kantor Pos Indonesia Cabang Karawang, sehingga terciptanya tujuan akhir yaitu terciptanya kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

The focus of this research is the Quality of Service at the Karawang Branch of the Indonesian Post Office. The purpose of this study was to find out how much the quality of service at the Karawang Branch of the Indonesian Post Office. However, in reality what researchers found in the field were delays in delivery, lack of facilities and infrastructure, and inadequate parking space. The research method used is quantitative using a questionnaire to collect customer and employee data. The results according to this study are to put information about service quality, so that the Karawang Branch of the Indonesian Post Office has a better image in the eyes of consumers, and also consumers are happier to use the services of the Karawang Branch of the Indonesian Post Office, so that the ultimate goal is to create customer satisfaction.

Keywords: *Quality of service, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perubahan dan perkembangan di bidang teknologi membaw dampak yang cukup besar pada berbagai bidang yang mengikuti perekonomian dunia, dari ekonomi industrri menuju ekonomi jasa. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan pengiriman dan penerimaan barang yang dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan meningkatnya perkembangan teknologi maka kebutuhan akan jasa pengiriman barangpun semakin meningkat.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia adalah PT Pos Indonesia yang merupakan BUMN dan bergerak dalam kegiatan pelayanan lalu lintas informasi, uang, dan barang. Pengiriman barang belum tergantikan dengan teknologi manapun. Salah satu diferensiasi produk yang ditawarkan PT Pos Indonesia adalah jasa layanan pengiriman paket. Jasa pengiriman paket memiliki prospek yang sangat baik tetapi kenyataannya sebagaian pangsa pasar jasa pengiriman paket dikuasai oleh perusahaan jasa swasta. Mendorong motivasi, persepsi dan sikap konsumen untuk dapat menghasilkan produk/jasa yang memiliki daya saing tinggi dalam usaha memenangkan pangsa pasar. Munculnya para pesaing tersebut

memberi pengaruh kepada PT Pos Indonesia. Dalam hal pengiriman paket dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Perubahan dan perkembangan di bidang teknologi membaw dampak yang cukup besar pada berbagai bidang yang mengikuti perekonomian dunia, dari ekonomi industri menuju ekonomi jasa. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan pengiriman dan penerimaan barang yang dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan meningkatnya perkembangan teknologi maka kebutuhan akan jasa pengiriman barangpun semakin meningkat.

Peusahaan masa kini berusaha sekuat tenaga mempertahankan pelanggannya, tuntutan bagi perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar pelanggan merasa puas. Pentingnya kualitas pelayanan yang memberi kepuasan kepada pelanggan menjadi keunggulan bagi suatu perusahaan didalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk dapat bertahan dan bersaing dari competitor yang semakin meninggi. Keberhasilan suatu perusahaan dalam memasarkan produk/jasanya sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam mengamati para pelanggan terhadap proses pengambilan keputusan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis. Pengertiannya, kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya.

METODE

Model penelitian ini adalah model pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Model penelitian ini merupakan model paling baik guna mengumpulkan data asli untuk mendeskripsikan keadaan populasi. Subyek dan tempat penelitian ini adalah Pegawai PT Pos Indonesia Cabang Karawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan menjadi peran penting dan menjadi tolak ukur jika ingin meraih kepuasan konsumen, yang mana hal ini menjadi daya tarik konsumen untuk menggunakan jasa PT Pos Indonesia Cabang Karawang dan juga menjadi citra baik PT Pos Indonesia dikalangan masyarakat sehingga masyarakat berminat menggunakan jasa PT Pos Indonesia. Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dan menjadi kepuasan untuk konsumen:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menimbulkan

image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

2. Reability (keandalan)
Reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa.
3. Responsiveness (Daya tanggap)
Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Assurance (Jaminan)
Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.
5. Emphaty (kepedulian)
Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Untuk menciptakan kualitas pelayanan terbaik, PT Pos Indonesia tetap harus bisa mengaplikasikan 5 dimensi ini, hingga dapat menciptakan dan rasa puas yang diterima konsumen dalam menggunakan jasa nya.

PT Pos Indonesia Cabang Karawang di dalam pemberian Pelayanan Pengiriman Pos penelitian pada kualitas pelayanan pengiriman Pos di PT.Pos Indonesia Cabang Karawang, berikut ini akan dijelaskan mengenai penilaian masyarakat pengguna jasa Pos terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan disini diukur dari :

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Produk pelayanan
- e) Sarana dan prasarana
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dalam menerima pelayanan yang baik. Sasaran utama dari suatu pelayanan adalah kepuasan konsumen karena yang menentukan apakah pelayanan publik itu benar-benar berkualitas, bukan dari anggapan pegawai kantor pos tetapi ditentukan oleh pelanggan.

1. Produk Pelayanan
Produk pelayanan meliputi kesesuaian persyaratannya dengan pelayanannya dan kemudahan prosedur pelayanan. Secara umum masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dan mudah dipahami. Hal ini terlihat dari pengguna pos yang tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa pengiriman paket pos. Dengan kata lain pelayanan tersebut bisa ditempuh secara ringkas dan tidak berbelit-belit, bisa dilakukan oleh orang awam dan manula sekalipun disamping itu tidak ada syarat khusus untuk pengirimannya.
2. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian bisa dilihat dari ketepatan waktu pelayanan. Mengenai ketepatan waktu pelayanan, masyarakat menilai sudah cukup memuaskan. Perlu adanya peningkatan kerja dari pihak kantor pos karena masih sering terjadi keterlambatan pengiriman pos express.
3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan bisa dilihat dari kewajaran biaya dan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Biaya yang dikenakan sudah wajar dan sesuai dengan ketentuan, tidak ada biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pelanggan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan mencakup hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan sudah cukup memuaskan tapi masih sering terjadi keterlambatan. Perlu adanya peningkatan pelayanan.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana bisa dilihat dari fasilitas yang cukup memadai, kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan gedung. Sebagian pelanggan menilai fasilitas pelayanan yang dimiliki kantor Pos Cabang Karawang sudah cukup nyaman dan bersih. Nyaman karena ruang tunggu yang luas dan ada loket sendiri untuk pelayanan pos. Tetapi perlu ditingkatkan lagi karena ada sebagian masyarakat pengguna jasa merasa tidak nyaman karena tidak ada pendingin ruangan, tv dan tempat parkir yang kurang tertata rapi.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas adalah salah satu faktor penyebab baik atau buruknya suatu pelayanan. Kompetensi petugas bisa dilihat dari kemampuan petugas, tanggung jawab petugas, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Kompetensi petugas sudah baik. Akan tetapi masih perlu peningkatan.

KESIMPULAN

Semakin maksimal kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya, sehingga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus memberikan pelayanan secara maksimal agar suatu tujuan perusahaan tercapai dan lebih maju dan berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, peneliti telah melakukan analisis dan pembahasan terhadap hasil penelitian tersebut. Pada kesempatan kali ini, peneliti akan menyimpulkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Karawang. Kesimpulan yang diperoleh peneliti berdasarkan hasil pembahasan tersebut antara lain dengan memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan dimulai dari cara penyambutan, pemberian fasilitas, sikap dan adab karyawan perusahaan terhadap konsumen, sehingga terciptanya empaty dan respons yang terbaik yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen, sehingga konsumen merasakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan.

SARAN

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek pelayanan publik kedepan, maka peneliti dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

- 1) Petugas Kantor Pos Cabang Karawang lebih aktif dalam memberikan informasi kepada pelanggan terkait inovasi baru yang ada di kantor tersebut, misalnya informasi mengenai pemberian saran dan pengaduan (Pohon Randu)
- 2) Perlunya peningkatan promosi pada setiap inovasi baru yang dikeluarkan agar pelanggan mengetahui inovasi baru yang ada di kantor Pos Cabang Karawang.

Referensi

Oktamala, S., Zuraidah, E., 2021. Studi, P., Infomasi, S., & Nusamandiri, U. (2021). Metode Servqual. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqualn*, 8(2). file:///C:/Users/RootViyeour/Downloads/3702-Article Text-13499-1-10-20210918.pdf

- Vera Octavia. (2016). *Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang*.
- M. I. H. Ahmad Zikri, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera,” *J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.*, vol. 1, no. 1, pp. 129–138, 2022.
- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Oktamala, S., Zuraidah, E., Studi, P., Infromasi, S., & Nusamandiri, U. (2021). Metode Servqual. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan*.