ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG PENGIRIMAN BARANG UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PT POS INDONESIA KANTOR POS MARTAPURA

Nurmawati1,Husnurrofiq[2], Akhmad Samhudi[3]
Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Islam Kalimantan MAB

ABSTRAK

PT. POS INDONESIA merupakan saranakomunikasi dan informasi yangmempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan kesatuan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Sesuai ketentuan UU No : 38 tahun 2009 tentang penyelenggaraanPOS dapat dilakukan oleh BadanUsaha yang berbadan hukum Indonesia, antara lain terdiri atas BadanUsaha Milik Negara (BUMN), BadanUsaha Milik Daerah (BUMD), BadanUsaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian diSskriptif kualiTtatif. Teknik pengupulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Sumber data diambil berjumlah 10 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada bidang pengiriman barang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT POS INDONESIA Kantor Pos Martapura belum berkualitas. Masih adanya keluhan dari pelanggan menandakan masih perlu ditingkatkanya lagi Kualitas Pelayanan yang dilakukan. Hal tersebut disebabkan masih kurangnya sarana prasarana yang ada serta masih adanya keluhan pelanggan mengenai pengiriman barang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, loyalitas pelanggan, Kantor Pos

ABSTRACT

PT. POS INDONESIA is a means of communication and information that has an important and strategic role in supporting the implementation of development, supporting unity and integrity, educating the life of the nation, supporting economic activities, and enhancing relations between nations. In accordance with Law Number 38 of 2009 concerning POS operations can be carried out by business entities that are Indonesian legal entities, including but not limited to State-Owned Enterprises (BUMN), Regional-Owned Enterprises (BUMD), Private-Owned Enterprises (BUMS) , and cooperatives.

This study uses a qualitative approach with qualitative descriptive research type. Data collection techniques used were interviews and observation. Data sources taken amounted to 10 people.

The results of this study indicate that the quality of service in the field of shipping goods to increase customer loyalty PT POS INDONESIA Martapura Post Office is not yet qualified. There are still complaints from customers indicating still need to be improved again Quality of Service performed. This is due to the lack of existing infrastructure and customer complaints about shipping goods.

Keywords: Service Quality, customer loyalty, Post Office

PENDAHULUAN

PT. POS INDONESIA merupakan saranakomunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan kesatuan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Sesuai ketentuan UU No: 38 tahun 2009 tentang POS (UU pos No.38/2009), penyelenggaraanPOS dapat dilakukan oleh BadanUsaha yang berbadan hukum Indonesia, antara lain terdiri atas BadanUsaha Milik Negara (BUMN), BadanUsaha Milik Daerah (BUMD), BadanUsaha Milik Swasta (BUMS), dan

Koperasi. Namun yang sudah terdata saat ini baru BUMN yaitu PT. POS INDONESIA dan BUMS antara lain PT. KGP, PT. TIKI, JNE, JNT sedangkan BUMD, sementara koperasi belum terdata.

PT. POS INDONESIA ataulebih dikenal dengan Kantor POS adalah salah satu BadanUsaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Dalamkebutuhan bangsa dan negara kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan penyelenggaraanPOS yang baik. Dalammeningkatnya perkembangan nasional dan meluasnya mobilitas masyarakat, pos sebagai prasaranakomunikasi dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanannasional pada hakekatnya harus mampu memperkokoh kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempererat hubungan antar bangsa dan melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan diantara anggota masyarakat. Untuk itu pos diselenggarakan oleh negara demi kepentingan umum, guna mencapai tujuan itu maka ada keuntungan wajib angkut pos bagi sarana angkutan umum darat, laut dan udara serta media telekomunikasi. POS dan giro dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.373 Tahun 1985 tentang PenyelenggaraanPOS dengan tujuan membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan POS dan giro guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat, menunjang pembangunan nasional.

Kantor POS adalah bagian dari lembaga pemerintah yang memfasilitasi saranakomunikasi bagi masyarakat. Bahkan lembaga ini sudah eksis sejak zaman Belanda. Pada awal berdiriya Kantor POS, lembaga ini telah melayani pengiriman pesan berupa surat serta pengiriman uang. Dengan perkembangan teknologi yang sekarang, Kantor POS mengembangkan fungsi menjadi lebih luas lagi, seperti menerima western union, pembayaran listrik, telepon dan lain-lain.

Dampak perkembangan teknologi, seperti adanya mesin fax, telepon, hp, dan internet membuat penyampaian pesan begitu mudah dan praktis. Kemajuan teknologi berdampak besar bagi masyarakat Indonesia pada khususnya dan berpengaruh pada perubahan yang saat ini lebih menyukai komunikasi langsung seperti menggunakan gadget dan alat komunikasi elektronik yang lain. Sebelum Teknologi semua ini muncul, Kantor POS adalah Kantor yang sangat penting dan berjasa karena semua komunikasi hanya bisa melalui surat-menyurat. Banyaknya alternatif lain seperti yang dimaksud membuat fungsi Kantor POS tergeser dalam hal pengiriman pesan, sehingga saat ini fungsi Kantor POS lebih kepada bekerjasama dengan perusahaan, instansi maupun perguruan tinggi.

Persaingan yang kompetitif di bidang jasa membuat para pengusaha melakukan suatu perbaikan dalam melayani permintaan pelanggan. Sebab dalam hal jasa, kepuasan pelanggan sangat menentukan usaha tersebut dapat bertahan atau tidak dalam persaingan dengan usaha lainnya yang sejenis.

Kualitasmemiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitasmemberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Setiapperusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan penawaran dan pelayanan yang optimal. Perusahaanyang gagalmemuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumya pelanggan yang tidakpuas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan disa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Untuk memberikan gambaran singkat atau penjelasan judul penelitian ini agar menghindari kesalahan pengertian. Maka, penulis akan memaparkan gambaran jelas mengenai penelitian ini yang berjudul:**"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG PENGIRIMAN BARANG UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT POS**

INDONESIA KANTOR POS MARTAPURA

METODE PENELITIAN

Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kualittatif yaitu mengguraikan data yang dikumpulkan dan dianalisis pada PT POS INDONESIA kantor POS Martapura.Data yang digunakan merupakan hasil pengumpulan dari penelitian lapangan yang dibandingkan dengan dasar-dasar teori yang didapat dari bahan pustaka untuk dapat memecahkan masalah yang ada

PEMBAHASAN

1. **Kualitas Pelayanan yang dilakukan Terhadap Pelanggan Pada Bidang Pengiriman Barang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT. POS INDONESIA Kantor Pos Martapura**

Hasil penelitian terhadap Kualitas Pelayanan pada Bidang Pengiriman Barang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT. POS INDONESIA (Persero) Kantor Pos Martapura dengan indikator-indikator Bukti Langsung (Tangibles), Kehandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Merupakan bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan prasarana dan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan saranakomunikasi. Kenyamanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa gelisah, jenuh dan merasa nyaman dalam pelayanan. Kenyamanan lingkungan disini mengandung arti bahwa lingkungan pelayanan yang tersedia di PT. POS INDONESIA Kantor Pos Martapura harus rapi dan bersih, tersediannya ruang tunggu yang memadai, tempat pelayanan yang mudah terjangkau dan fasilitas lain yang mendukung seperti Tempat Sholat, WC, yang dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat dengan kenyamanan ini.

2) Kehandalan (Reliability)

Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan kehandalan meliputi kecepatan, kelancaran dan keampuan pegawai dalam melayani pengguna jasa.

Kecepatan dan kelancaran pelayanan dari Kantor Pos dilihat dari jangka waktu penyelesaian pekerjaan. Pelayanan dikatakan lancar apabila para pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Hal ini berarti bahwa mereka itu tidak menunda-nunda pekerjaannya, sehingga mereka dapat terlayani dengan cepat.

a. Kecermatan Pegawai Kantor Pos Martapura dalam melayani pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mba Feny selaku pegawai Kantor Pos Martapura

b. Karyawan kantor pos memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan
c. Pengiriman Paket dilakukan selalu tepat waktu
d. Karyawan memberikan pelayanan dengan segera atau tidak menunda-nunda

Dari hasil observasi didalam kantor pos Martapura bahwa masyarakat merasa kalau pelayan yang diberikan kantor pos sudah cukup tepat dan cepat memenuhi harapannya. Dengan demikian pegawai kantor pos dalam melayani pelanggan dengan cepat sangatlah membantu.

3) Daya Tanggap (Responsiviness)

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu parapelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sikap responsiviness kantor pos dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, akan pelayanan lain yang lebih baik yang diinginkan oleh masyarakat diwujudkan dengan usahanya dalam mempercepat pengiriman benda-benda pos agar cepat sampai tujuan, menjaganya supaya terhindar dari bahaya kerusakan dan kehilangan.

Sikap Responsiviness kantor Pos dalam menanggapi keinginan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik akan melayani permintaan pegiriman benda-benda pos agar cepat sampai tujuan yaitu dengan selalu berusaha mempercepat waktu tempuh pengiriman. Dalam pencapaian waktu tempuh ini, kator pos selalu mengadakan uji coba yaitu dengan menggunakan kartu uji coba.

a. Karyawan kantor pos Martapura cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan.
b. Karyawan Kantor Pos Martapura melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat
c. Karyawan kantor pos Martapura harus selalu bersedia membantu pelanggannya.

4) Jaminan (Assurance)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan yang dimiliki karyawan Kantor Pos martapura dalam memberikan pelayanan sehingga dapt menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik dikantor pos martapura. *Assurance* dalam sistem pelayanan publik di Kantor Pos martapura itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Kantor Pos martapura. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para pelanggan Kantor Pos martapura guna meminta pelayanan.

2. Faktor- Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pengiriman Barang Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT. POS INDONESIA Kantor Pos Martapura

1). kurangnya kemampuan petugas dalam bidang pemasaran

Berdasarkan observasi bahwa yang mempengaruhi kualitas pelayanan kantor pos pada dasarnya terletak pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia dapat dikatakan faktor penghambat karena sebagian dari para pegawainya masih ada jiwa bisnisnya yang kurang dan rendah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan sumber daya manusia dapat dikatakan faktor penghambat kualitas pelayanan kantor pos karena sebagian dari pegawainya masih ada jiwa bisnis yang rendah. Dengan demikian dengan rendahnya kemampuan pegawai dalam bidang pemasaran, maka kebanyakan para pegawainya masih enggan dalam melakukan pemasaran. Padahal pada dasarnya para pegawai kantor pos itu dituntut juga untuk mempunyai kemampuan pada pemasaran tertama dalam hal memasarkan produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Jadi masih terdapatnya pegawai yang berjiwa bisnis rendah tersebut maka dapat menyebabkan kantor pos kurang bisa mncapai target produksi sesuai dengan yang telah ditentukan. Hal ini tidak sesuai dengan brown (dalam soeprapto, 2006:11) peningkatan kapasitas sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang.

2). Sarana dan Prasarana yang kurang

Disamping tingkat kemampuan pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat, tentunya juga sangat ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik, karena faktor yang sangat memberikan sinergis dalam melaksanakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada kantor pos Martapura masih belum memadai. Hal ini tidak sesuai dengan menurut Mahmudi (2005:159) sarana merupakan alat untuk mengukur hasil suatu aktivitas, kegiatan atau proses dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri untuk berfungsi mengukur kinerja organisasi yang akan digunakan oleh manajemen dan mengambil tindakan.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pengiriman Barang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT. POS INDONESIA Kantor Pos Martapura dapat dikatakan belum berkualitas Hal ini dapat dilihat dari :
   a. Kenampakan Fisik (Tangible) terkait fasilitas pelayanan, fasilitas untuk pelanggan dan kerapian atau penampilan pegawai dapat dikatakan optimal dalam pelayanannya.
   b. Kehandalan (Reliability) terkait pelayanan yang tepat dan benar dapat dikatakan belum optimal, sedangkan bisa dipertanggungjawabkan dapat dikatakan optimal dalam pelayanannya.
   c. Daya Tanggap (Responsivess) terkait tanggap terhadap keluhan atau permasalahan dapat dikatakan optimal dalam pelayanannya, sedangkan pelayanan yang cepat dan tanggap dan memberikan pelayanan tepat waktu dapat dikatakan belum optimal.
   d. Jaminan (Assurance) terkait kesopanan pegawai, percaya diri pegawai dan tingkat pengetahuan pegawai dapat dikatakan optimal dalam pelayanannya.
   e. Empati (Emphaty) terkait perhatian khusus terhadap pelanggan, pemberian perlindungan terhadap pelanggan dan mengerti kebutuhan dan perasaan pelanggan dapat dikatakan optimal dalam pelayanannya.
2. Faktor-faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pengiriman Barang untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan PT. POS INDONESIA kantor Pos Martapura yaitu:
   a. Tidak adanya orang yang memberikan informasi atau adanya tempat informasi khusus dan tidak adanya satpam
   b. Tidak menerapkan sistem antrian yang rapi atau memadai
   c. Setiap Gate atau pelayanan tidak ada identitas atau keterangannya sehingga, bagi pemula akan Bingung.
   d. Ruang Tunggu tidak ber AC

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Griffin. 2005. *Konseployalitas pelanggan.* https://pemasaranariwisata.com/2018/02/14

Goetsch, DavidL & Stanley B. Davis. 2000. *KualitasManajemen*. Ahli Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A Rusly. Jakarta: Prenhallindo. 104

http://www. pt. pos indonesia.com

Juliantara, dadang. 2005. *Peningkatan KapasitasPemerintah Daerah Dalam PelayananPublik*. Pembaruan. Yogyakarta.

Kotler. 2000. *Ilmu Manajemen*. https://jom.unpak.ac.id/index.php

Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotlerdan keller. 2009. *ManajemenPemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg

Kurniawan agung. 2005. *Transformasi PelayananPublik*. Pembaruan. Yogyakarta.

Moenir. 2003. *Pendekatan Manusiawi Dan OrganisasiTerhadap Pembinaan Kepegawaian*. Gunung Agung. Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *ManajemenPelayanan* : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Cirizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan keenam. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Suwithi dalam Anwar. 2002. *Pengertian Kualitas Pelayanan*. http://www.kumpulanpengertian.com /2015/11

Sinambela, Lijan Poltak. 2005. *Repormasi Pelayanan Publik* : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta.

Supranto. 2006. *PengukuranTingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono, Prof, Dr. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono,2015. *Memahami PenelitianKualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Triguno. 1997. *PengaruhKualitas Pelayanan Publik*. http://www.academia.edu/13883339

Triguno. 1997. BudayaKerja, *Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

Tjiptono Fandy. 2012. *ServiceManagement Mewujudkan Layanan* Prima. Yogyakarta: Andi Offset.