

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era yang telah maju mulai system cara pengiriman semua pihak mulai berlomba untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Dengan semakin beratnya beban pekerjaan atau tugas yang harus dikerjakan, maka semua diperlukan suatu terobosan yang cepat dan tepat untuk menyelesaikan masalah yang ada, tak terkecuali kebutuhan yang berada dilingkungan masyarakat yang semakin banyak.

Untuk dapat memenuhi semua kebutuhan itu tidaklah mungkin dikerjakan sendiri dikarenakan adanya batasan yang harus dipatuhi. Oleh karena itu diperlukan kerjasama dalam mencapai suatu tujuan.

Pada umumnya organisasi dibawah pemerintah hanya melakukan dengan cara menilai tingkat yang dicapai dalam bekerja. Setiap bagian perusahaan telah diberikan target yang telah ditentukan. Dengan melihat hasil yang ditunjukkan setiap bagian sangat berguna untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan kemasyarakat. Oleh karena itu, tindakan perlu dilakukan guna meningkatkan mutu dan kualitas didepan pelanggan yang selalu datang untuk mengirimkan barang ke kantor pengiriman barang. Dan jangan lupa bahwa pelanggan harus kita layani dengan

semaksimal mungkin karena dengan begitu maka pelanggan bukan tidak mungkin bias kembali kepada kita kembali suatu saat nanti.

Untuk dapat meningkatkan kualitas dengan baik kinerja atau pelayanan sebagai salah satu pelayan masyarakat. Perlu dilakukan sesuai semboyan Pos“Untuk Anda Kami Ada” itu bias dilihat sebagai wujud nyata bahwa pelanggan yang harus dikedepankan. Dengan demikian pelanggan bias puas dengan menggunakan jasa pos. Pos merupakan organisasi yang harus mengkedepankan kebutuhan pelanggan daripada meraih keuntungan. Namun perusahaan ini juga menginginkan pencapaian pendapatan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Hal ini karena keuntungan yang didapat dari usaha itu dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk organisasi karena bagaimanapun juga perusahaan ini wajib dan harus bisa menghidupi karyawannya.

PT. Pos Indonesia adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang pengiriman barang serta memiliki jaringan yang luas, besar, dan tersebar di seluruh indonesia. Keberhasilan sejauh ini juga harus didapat dengan keras, perusahaan ini sangat bergantung pada sejauh mana pegawainya dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta kualitas sesuai dengan harapan dan keinginan para pelanggan pos. Dalam menghadapi era yang maju dan pesaing yang semakin banyak maka perlu meningkatkan pelayanan terbaik serta kualitas maupun kuantitas untuk tetap menjaga *image* perusahaan untuk tidak berbuat kesalahan yang dapat menimbulkan keterlambatan pengiriman , karena pelanggan tidak akan menerima alasan apapun untuk keterlambatan kiriman yang dikirimnya.Karena pelanggan yang kirim ke kantor pos sudah mempercayakan

kirimannya kepada kita sehingga kita harus memperlakukan kiriman pelanggan dengan sebaik mungkin. Bila kita sampai salah sedikit saja maka akan berpengaruh pada keterlambatan paket dikarenakan paket akan mengendap dikantor lain yang seharusnya bukan kantor tujuan yang dimaksud. Sehingga pelanggan tidak akan menerima alasan apapun untuk keterlambatan kiriman mereka.

B. Permasalahan

Pelaksanaan dan perkembangan banyaknya pelanggan yang sering datang ke kantor bukan untuk mengirim barang melainkan complain soal kiriman mereka. Mereka bertanya kenapa kiriman mereka bias sampai telat, tidak sesuai hari yang telah dijanjikan oleh petugas pos. Conohnya seperti barang yang rusak pada saat diterima oleh penerima, terlambatnya kedatangan barang, menolak barang yang akan dikirim oleh pelanggan dikarenakan tidak sesuai ketentuan yang berlaku diPos. Hal ini tentu saja akan berpengaruh pada pendapatan serta kualitas petugas dalam melayani pelanggan yang datang untuk menitipkan barangnya ke kita. Berikutnya berdasarkan hasil survey, dapat dilihat data rencana pada tahun 2015 dan 2016:

Tabel 1.1**Rencana dan Realisasi pendapatan Kantor Pos Blitar 2015-2016**

No	Uraian	2015			2016		
		Rencana	Realisasi	Persentase	Rencana	Realisasi	Persentase
1	Surat	110.595	128.823	114%	169.893	165.392	96%
2	Paket	15.004	8.692	52%	18.315	10.711	55%
3	Wesel	35.440	53.541	155%	63.575	61.601	98%
4	Giro cek	3.646	2.322	61%	4.764	2.462	52%
5	Lain-lain	1.040.262	1.061.644	101%	1.463.714	1.311.027	95%
	Jumlah	1.204.947	1.255.022	103%	1.720.261	1.551.193	95%

Sumber: Kantor Pos Blitar tahun 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat berapa realisasi produksi per item di Kantor Pos Blitar tahun 2015 ada beberapa yang masih belum mencapai hasil sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dapat disaksikan dari tabel diatas produksi paket sebesar 52% dan Giro cek sebesar 61%. Namun demikian, jumlah keseluruhan realisasi produksi telah mencapai dan bahkan melebihi rencana yang ada. Atau dengan kata lain bisa dikatakan bahwa realisasi produksi Kantor Pos Blitar pada tahun 2015 sebesar 103%.

Hal sama juga terjadi pada tahun 2016, yaitu dapat dilihat dari realisasi

produksi surat sebesar 96%, paket sebesar 55%, wesel sebesar 98%, giro cek sebesar 52%, dan lain-lain sebesar 95%. Bisa disimpulkan bahwa diketahui secara keseluruhan jumlah realisasi produksi Kantor Pos Blitar tahun 2016 mencapai 95% sehingga jika dibandingkan dengan tahun lalu ternyata mengalami penurunan sebesar 11%.

Berdasarkan data atau table dapat disimpulkan bahwa Kantor Pos Blitar harus lebih meningkatkan kinerjanya secara baik produktivitasnya ataupun kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Blitar.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana menilai kinerja pelayanan jasa sebagai tolok ukur pendapatan pada Kantor Pos Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja pelayanan jasa sebagai tolok ukur pendapatan dalam kantor pos Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman dan pemahaman dari informasi dan fakta yang terjadi.
3. Bagi perusahaan
Dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk menilai keberhasilan pada produktifitas dan kinerja pelayanannya, khususnya kinerja pada bagian pelayanan dan untuk pertimbangan standart mutu pada pelayanannya.
4. Bagi Mahasiswa
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai hal-hal apa saja yang ada di PT POS INDONESIA (PERSERO) Kantor Pos Blitar.