

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan proses pembangunan oleh pemerintah Indonesia, masyarakat mengalami perubahan pada aspek sosial dan ekonomi, khususnya dalam hal sistem nilai serta persepsi mereka. Saat ini, masyarakat menjadi lebih teliti dan selektif dalam menentukan produk atau layanan yang cocok dengan keperluan mereka, sehingga tuntutan akan pelayanan berkualitas semakin meningkat. Perubahan ini memicu persaingan ketat di berbagai sektor, mendorong perusahaan untuk terus berfokus pada pemenuhan harapan konsumen. Interaksi langsung antara penyedia jasa dan konsumen menjadi sangat penting untuk menciptakan kesan positif. Jika perusahaan gagal memberikan pelayanan yang memuaskan, mereka akan menghadapi masalah, karena kualitas pelayanan berperan besar dalam menarik dan mempertahankan konsumen (Aditiya, Aditiya et al (2022).

Kualitas pelayanan mempunyai kaitan yang kuat dengan kepuasan pelanggan, karena dapat membentuk keterikatan yang kokoh antara pelanggan dan badan usaha. Pada periode yang panjang, kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dengan memaksimalkan pengalaman positif dan meminimalkan pengalaman negatif pelanggan. Di tengah persaingan bisnis yang ketat, perusahaan harus memberikan pelayanan optimal untuk mempertahankan posisinya. Untuk itu, penyedia layanan harus merancang, mengatur, melaksanakan, dan mengawasi sistem kualitas agar konsumen merasa senang dengan pelayanan yang diterima. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan mencakup aspek *tangible* (sarana fisik), *reliability* (ketahanan), *responsiveness* (kesigapan), *assurance* (kepastian), serta *empathy* (kepedulian), yang diukur melalui instrumen *SERVQUAL* (Sufriadi, D., 2019).

PT. Pos Indonesia, sebagai satu dari badan usaha jasa tertua di Indonesia, mempunyai kontribusi besar terhadap mendukung distribusi produk, surat, dan layanan keuangan bagi masyarakat. Didirikan pada 26 Agustus 1746 di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff, perusahaan ini awalnya bertujuan menjamin keamanan pengiriman surat, khususnya bagi para penjual dari daerah di luar Jawa dan kelompok yang bepergian ke atau dari Belanda.

Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya ekspektasi pelanggan, PT. Pos Indonesia menghadapi tantangan dari *platform e-commerce* dan perusahaan pengiriman swasta seperti J&T, JNE, dan SiCepat. Untuk tetap relevan, PT. Pos Indonesia harus beradaptasi dengan meningkatkan kualitas layanan (Sufriadi, D., 2019).

Meskipun memiliki jaringan luas hingga pelosok negeri, PT. Pos Indonesia masih sering menerima keluhan terkait keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian informasi, dan pelayanan pelanggan yang dianggap kurang responsif. Masalah-masalah ini menyebabkan penurunan derajat kepuasan konsumen pada pelayanan PT. Pos Indonesia. Berikut terdapat beberapa komplain dari pelanggan terhadap kualitas layanan PT.POS Indonesia.



Gambar 1. 1 Komplain pelanggan PT. POS Indonesia

Sumber: Ulasan pada Google review 2024



Gambar 1. 2 Komplain pelanggan PT. POS Indonesia

Sumber: Ulasan pada google review 2025

Berdasarkan ulasan pelanggan di Google Review tahun 2025, beberapa keluhan mencakup kurangnya responsivitas staf di loket pelayanan dan lamanya waktu pelayanan. Ada juga survey yang dilakukan untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya tentang kepuasan pelanggan pada mutu layanan PT. POS Indonesia Khususnya di kota Bandung, dilaksanakan pra-survei dengan membagikan angket sementara yang memuat indikator-indikator yang tentang kualitas layanan dari PT. POS Indonesia di kota Bandung kepada 30 pelanggan. Mengacu pada distribusi angket tersebut didapatkan informasi pada Tabel 1.1:

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan PT. POS Indonesia

No.	Pernyataan	Jawaban (%)				Jumlah	%
		TP	KP	P	SP		
1	Respon cepat terhadap keluhan pelanggan	0	23,30%	60%	16,70%	30	100%
2	Pelanggan dapat menghubungi loket pelayanan dengan mudah	0	26,70%	60%	13,30%	30	100%
3	Petugas memberikan pelayanan dan penjelasan dengan jelas	0	36,70%	46,70%	16,70%	30	100%
4	Saya merasa puas dengan kecepatan layanan pengiriman yang diberikan oleh PT. POS Indonesia	0	36,70%	43,30%	20%	30	100%
5	Layanan pelacakan kiriman PT. POS Indonesia memberikan informasi yang akurat.	3,30%	40%	40%	16,70%	30	100%
6	Saya secara keseluruhan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. POS	3,30%	30%	47%	20%	30	100%

Sumber: Hasil olah data kuesioner sementara, 2025

Mengacu pada Tabel 1.1, dapat dilihat dari hasil pra-survei melalui kuesioner sementara kepada 30 pelanggan di kota Bandung menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan PT. Pos Indonesia belum sepenuhnya memenuhi harapan. Berdasarkan permasalahan tersebut dan data pra-survei, teridentifikasi adanya kebutuhan untuk meneliti lebih lanjut rendahnya level kepuasan pelanggan pada kualitas layanan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung. Sebab itu, penulis berminat untuk melaksanakan penelitian yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) pada PT. Pos Indonesia Tahun 2025”**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harapan pelanggan pada kualitas layanan PT. POS Indonesia di kota Bandung?
2. Bagaimana kenyataan kualitas layanan PT. POS Indonesia di kota Bandung?
3. Aspek apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan PT. POS Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk:

1. Untuk mengetahui harapan pelanggan pada kualitas layanan PT. POS Indonesia.
2. Untuk mengetahui kenyataan Kualitas layanan PT. POS Indonesia.
3. Untuk mengetahui aspek apa saja yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas layanan PT. POS Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini ditargetkan mampu memberikan manfaat besar secara konseptual maupun praktik. Berikut kegunaan pada penelitian ini:

- a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan literatur terkait kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, khususnya di sektor logistik dan jasa.

- b. Menambah wawasan tentang penerapan model SERVQUAL dalam analisis kualitas layanan PT. POS Indonesia.
- c. Memberikan masukan bagi manajemen PT. POS Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- d. Menjadi acuan bagi perusahaan jasa lainnya dalam memahami pentingnya kualitas layanan dalam membangun kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Ruang Lingkup

Supaya penelitian ini lebih terfokus dan jelas, maka batasan masalah yang ditetapkan meliputi:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada layanan PT. POS Indonesia di Kota Bandung
- b. Kualitas layanan yang dianalisis berfokus pada lima dimensi SERVQUAL, yakni *tangibility* (bukti nyata), *Reliability* (ketahanan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (kepedulian).
- c. Penelitian ini hanya menggunakan data primer yang diperoleh dari survei kepada pelanggan PT. POS Indonesia di Kota Bandung
- d. Analisis dibatasi dengan memanfaatkan Teknik Matriks IPA (*Importance Performance Analysis*).
- e. Penelitian ini hanya menilai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan tanpa mengukur aspek lain seperti loyalitas atau retensi pelanggan secara mendalam.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Guna memudahkan dalam memaknai dan menelusuri isi dari penulisan penelitian ini, maka sistemaka dirancang guna menggambarkan secara umum isi penelitian ini yang lebih jelas dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum tentang objek yang menjadi fokus penelitian, latar belakangnya, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, batasan masalah, serta cara penyusunan laporan penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua ini berisikan dengan jelas teori-teori mengenai hasil kajian pustaka kepustakaan yang terkait dengan masalah penelitian. Bab II meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3. BAB II METODE PENELITIAN

Pada bab kedua ini, terdapat penguraian tentang teori-teori yang berasal dari kajian pustaka di bidang kepustakaan yang berkaitan erat dengan permasalahan penelitian. Bab II mencakup uraian tentang dasar teori yang diterapkan, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran yang dibangun, serta hipotesis dari penelitian ini.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat ini menjelaskan mengenai objek penelitian, termasuk deskripsi dan hasil analisis. Selain itu, membahas cara pengolahan data yang disusun secara sistematis dan kronologis, sesuai dengan ruang lingkup penelitian dan tetap konsisten dengan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Di bab lima ini, terdapat ringkasan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, serta masukan dan rekomendasi yang diharapkan berguna bagi badan usaha atau pihak lain yang memerlukan.