

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi yang penting di dalam perekonomian nasional, yang bersama-sama dengan pelaku ekonomi lain yaitu swasta (besar-kecil, domestik-asing) dan koperasi, merupakan pengejawantahan dari bentuk bangun demokrasi ekonomi yang akan terus kita kembangkan secara bertahap dan berkelanjutan (Astuti, 2020). BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Persero adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruhnya atau sedikitnya 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan. Perusahaan Umum (PERUM) adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan (Pandita, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 19 tahun 2003 mengenai Badan Usaha Milik Negara, dijelaskan melalui pasal 2 bahwa BUMN memiliki maksud dan tujuan berupa (1) memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada

khususnya; (2) mengejar keuntungan; (3) menyelenggarakan kemaslahatan umum berupa penyediaan dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak; (4) menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sector swasta dan koperasi; (5) turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat.

Badan Usaha Milik Negara yang merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945. Salah satu BUMN yang ikut berperan dalam memberikan pelayanan di bidang jasa pengiriman atau jasa pos adalah PT POS INDONESIA (PERSERO).

PT Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berdiri sejak masa kolonial Belanda di Nusantara. Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Rahmadana & dkk, 2020). Pelayanan kebutuhan dasar adalah

pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah yang meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum adalah pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah yang meliputi :

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik

Sebagai satu satunya BUMN yang memberikan pelayanan umum di bidang jasa pos menjadikan banyak masyarakat bergantung pada PT Pos Indonesia untuk membantu mengirimkan surat maupun paket mereka. Antusiasme masyarakat dalam pengiriman surat, dokumen dan barang pada era tahun 1980-1990 an dengan menggunakan jasa PT Pos Indonesia sangatlah tinggi, ditambah lagi saat itu PT Pos Indonesia belum memiliki kompetitor seperti saat ini (Medan Bisnis Daily, 2016). Masa itu dikenal sebagai era kejayaan PT Pos Indonesia. Memasuki tahun 2000-an, PT Pos Indonesia mengalami kemunduran akibat kehadiran telepon genggam (handphone) dan internet. Selain munculnya perusahaan telepon genggam, PT Pos Indonesia juga mendapat saingan baru yaitu perusahaan jasa pengiriman swasta dan munculnya inovasi yang dilakukan oleh Bank yaitu ATM.

Pelayanan di bidang telegram atau pengiriman pesan mendapat kompetitor baru yaitu perusahaan telepon genggam yang menawarkan pelayanan pengiriman pesan tanpa harus pergi ke kantor pos karena dapat diakses dari rumah atau dari

manapun. Pelayanan wesel juga mendapat kompetitor di bidang pengiriman surat yaitu munculnya inovasi yang dilakukan oleh pihak bank. Inovasi tersebut adalah mesin ATM, mesin ATM dapat digunakan untuk mengambil uang maupun mengirim uang kepada orang lain secara cepat dan efisien sehingga penggunaan wesel mulai kehilangan pelanggan. Selain pelayanan telegram dan wesel, pelayanan pengiriman surat dan paket juga mendapat kompetitor yang berat. Untuk pengiriman surat, kompetitor yang muncul adalah adanya email yang mempermudah pengiriman dokumen kapanpun dan dimanapun. Pengiriman surat hanya akan digunakan jika seseorang ingin mengirimkan dokumen asli, namun jika ingin mengirim salinan atau duplikat, masyarakat dapat menggunakan email yang lebih praktis. Munculnya perusahaan jasa pengiriman swasta juga menjadi tantangan bagi PT Pos Indonesia. Kompetitor di bidang pelayanan pengiriman paket tersebut lebih menawarkan jasa pengiriman yang lebih cepat, murah, dan menjamin keamanan paket. Hal tersebut menjadikan PT Pos Indonesia untuk lebih memperhatikan dan memperbaiki kualitas pelayanan mereka jika tidak ingin kehilangan pelanggan.

Dengan demikian pada tahun 2009, melalui Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 layanan PT. Pos Indonesia (Persero) dikembangkan ke dalam beberapa sektor melalui pendirian beberapa anak usaha, yakni: PT Pos Logistik Indonesia untuk layanan logistik, PT Pos Properti untuk layanan bisnis di bidang properti, dan PT Bhakti Wasantara Net yang melayani bisnis jaringan virtual. Sejak saat itu PT Pos Indonesia memulai lagi transformasi bisnis untuk tetap bertahan di tengah gempuran teknologi. Namun lambat laun seiring munculnya berbagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang dan inovasi pelayanan yang lebih baik dari

perusahaan-perusahaan tersebut, membuat banyak pelanggan mengalihkan perhatian dan kepercayaannya dari PT Pos Indonesia.

Di era globalisasi seperti saat ini masyarakat cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, praktis, dapat dipercaya, dan menawarkan harga yang murah atau terjangkau, termasuk juga dalam hal jasa pengiriman barang. Semakin cepat suatu barang itu dikirim, maka akan semakin besar pula dampak positif yang dirasakan oleh pihak bersangkutan. Selain kecepatan, harga dan kepercayaan juga menjadi perhatian di dalam memilih jasa pengiriman. Maka dari itu, banyak perusahaan-perusahaan yang menawarkan harga yang murah dan jaminan pengiriman yang dapat dipercaya atau dengan kata lain adanya jaminan. Tuntutan akan kecepatan pengiriman, efisiensi jasa layanan, murahnya tarif dan adanya jaminan keselamatan barang, membuat persaingan dikalangan perusahaan jasa pengiriman semakin kompetitif. Kondisi ini tentu saja tidak menguntungkan bagi PT Pos Indonesia. Oleh kerennanya, inovasi kreatif serta revolusi besar-besaran harus dilakukan demi menunjukkan eksistensi PT Pos Indonesia sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang kepercayaan masyarakat Indonesia.

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, ditambah dengan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang, menjadi peluang tersendiri bagi para pengusaha. Sekarang ini banyak sekali perusahaan swasta di bidang jasa pengiriman yang menjadi kompetitor PT Pos Indonesia, diantaranya Tiki, JNE, SiCepat Ekspres, FedEx/RPX, TNT, DHL, UPS, dan lain-lain. Perusahaan-perusahaan ini menyediakan pelayanan yang sangat baik, melalui layanan kilat antar daerah dan bahkan lintas negara hanya dalam hitungan hari, jaminan langsung sampai ketangan penerima, garansi barang dan pastinya dengan harga terjangkau.

Menurut data dari Top Brand Index tahun 2020, untuk penguasaan pasar terlihat pada tabel berikut :

**Gambar 1.1**  
**TOP BRAND INDEX 2020**  
**JASA KURIR**



Sumber : TOP Brand Index 2020

Melihat dari data di atas PT Pos Indonesia hanya menguasai pasar sebesar 8 % dan yang paling besar penguasaan pasar adalah JNE sebesar 27 %. PT Pos Indonesia merupakan BUMN yang seharusnya menjadi tolak ukur bagi perusahaan-perusahaan pengiriman swasta lainnya. Namun faktanya, PT Pos Indonesia menempati urutan ke 4 bukan urutan pertama. Hal ini tentu harus dijadikan perhatian oleh PT Pos Indonesia untuk menganalisis kekurangan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

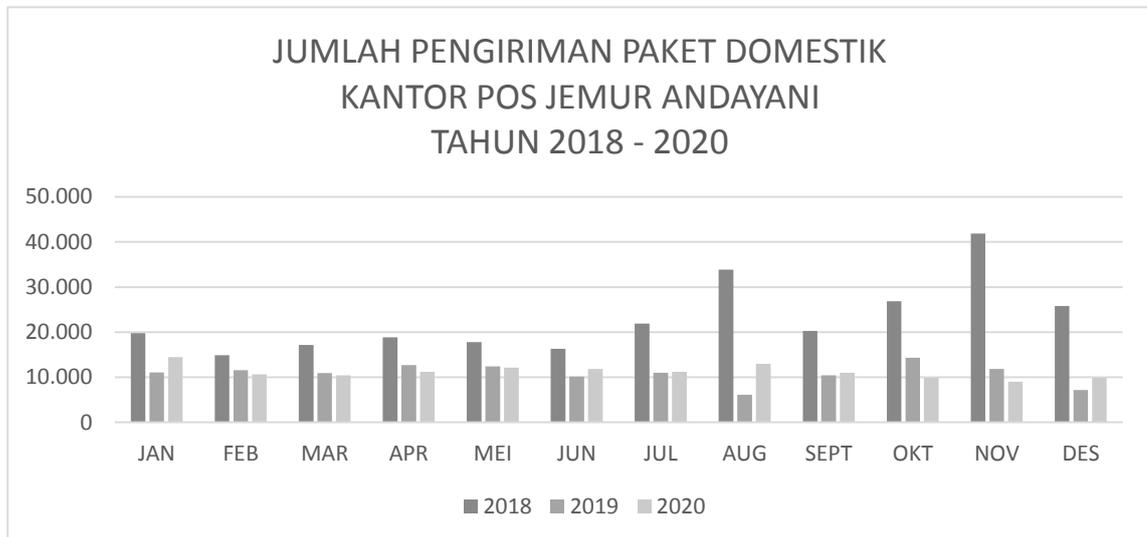
Kompetisi pelayanan prima inilah yang masih belum dapat diikuti sepenuhnya oleh PT Pos Indonesia. Meski PT Pos Indonesia terus berinovasi memperbaiki pelayanannya, tetap saja tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan perusahaan jasa

pengiriman swasta jauh lebih tinggi melampaui PT Pos Indonesia. Selain kecepatan dan efektifitas, tuntutan utama konsumen pengguna jasa pengiriman barang ialah sampainya berupa barang dengan baik langsung ketangan penerima. Sampainya suatu barang tersebut, haruslah dalam keadaan aman dan tepat waktu.

Agar dapat terus menunjukkan eksistensinya sebagai perusahaan kepercayaan masyarakat Indonesia, hendaknya PT Pos Indonesia terus berinovasi kreatif dan membenahi kualitas pelayanannya kearah yang lebih baik, melebihi pelayanan jasa pengiriman barang swasta. Status BUMN harusnya tidak mejadikan PT Pos Indonesia lengah dan hanya berjalan ditempat saja. Salah satu kantor pos yang perlu memperhatikan kualitas pelayanan mereka adalah kantor pos cabang Jemur Andayani.

Kantor Pos Cabang Jemur Andayani merupakan salah satu Kantor Pos besar yang ada di Surabaya. Kantor pos tersebut melayani pengiriman surat maupun barang di wilayah Surabaya Selatan. Penulis tertarik untuk meneliti Kantor Pos Cabang Jemur Andayani Kota Surabaya karena sebagai salah satu kantor pos besar di Surabaya, Kantor Pos Jemur Andayani juga mengalami dampak dari persaingan antar perusahaan jasa pengiriman dan dampak dari semakin majunya teknologi. Dampak tersebut menyebabkan naik turunnya volume pengiriman domestik yang ada di Kantor Pos Jemur Andayani.

**Gambar 1.2**  
**JUMLAH PENGIRIMAN PAKET DOMESTIK KANTOR POS JEMUR**  
**ANDAYANI TAHUN 2018 - 2020**



Sumber : Kantor Pos Jemur Andayani

Grafik di atas menunjukkan penurunan jumlah paket dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Untuk itu kantor pos Jemur Andayani dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanannya. Salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat adalah kurang maksimalnya kualitas layanan dalam melakukan pelayanan pengiriman. Untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat secara menyeluruh, maka setiap perusahaan hendaknya dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan tentu akan meningkat juga (Sumertana, 2016).

Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk atau jasa sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman yang dirasakan atau diterima. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, maka pelanggan tersebut akan kembali menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Semakin banyak pelanggan yang puas dengan suatu perusahaan maka semakin meningkatlah eksistensi perusahaan tersebut di tengah persaingan yang sedang terjadi.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Kresnamurti & Sinambela (2011) menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas yang nilai oleh pelanggan. kelima dimensi tersebut meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Kelima dimensi tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat selalu ditingkatkan.

Hal yang sama juga berlaku pada PT. POS Indonesia (Persero). Salah satunya adalah Kantor Pos cabang Jemur Andayani. Berdasarkan pada tabel sebelumnya yang menunjukkan penurunan volume pengiriman domestik yang terjadi mengharuskan Kantor Pos Jemur Andayani untuk melakukan peningkatan pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penelitian ini akan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani Kota Surabaya)”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan paket terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Jemur Andayani Kota Surabaya ?”.

## **1.3 Tujuan penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan paket terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Jemur Andayani Kota Surabaya.

## **1.4 Manfaat Teoritis dan Praktis**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman tentang konsep manajemen pelayanan publik, khususnya tentang kualitas pelayanan. Dan hasil Penelitian ini sebagai hasil pengamatan langsung tentang kualitas pelayanan memberikan data awal penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan..

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi Instansi, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan atau strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memberikan informasi kepada penyedia layanan Kantor Pos Cabang Jemur

Andayani mengenai kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya agar masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki kepuasan yang tinggi. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai sarana yang dapat digunakan untuk masyarakat sebagai pengguna layanan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani untuk memberikan saran kepada penyedia dan menyampaikan keluhan yang selama ini dirasakan saat menggunakan layanan Kantor Pos