

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Jasa pengiriman punya peranan penting dan strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi masyarakat. Setiap industri jasa pengiriman memiliki peluang yang sama untuk dipilih jasa pengirimannya. Namun demikian dengan melihat perilaku konsumen yang berbeda dan dapat berubah setiap saat, serta persaingan dari industri jasa pengiriman sedikit banyaknya akan mempengaruhi keputusan konsumen terhadap pemilihan jasa pengiriman.

Meskipun sudah sangat marak jasa pengiriman uang, namun sebagai konsumen sangat perlu untuk memilih jasa pengiriman uang yang berkualitas dan dapat dipercaya. Sebagai pengirim tentu tidak menginginkan uang sampai ke tujuan dalam kondisi kurang prima, karena hal tersebut merupakan kepercayaan pelanggan.

Sebagai contoh bila uang yang dikirim tidak sesuai jumlahnya dengan awal pengiriman atau tidak sampai kepada alamat yang dituju, bagi konsumen pada umumnya akan memberikan keluhan secara langsung kepada pihak pengirim dan bukan kepada jasa pengiriman uang. Untuk itu sebagai pengirim harus cukup jeli di dalam memilih jasa pengiriman uang yang akan digunakan.

Dalam perilaku konsumen, setiap pelanggan memiliki pendapat dan persepsi masing-masing terhadap produk tertentu. Persepsi adalah proses memilih, menginterpretasikan informasi yang diterima oleh seseorang melalui kelima indra yang dimilikinya yaitu penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman, dan sentuhan (Fadila, 2013:45). Variabel persepsi diantaranya kinerja, pelayanan, ketahanan, kendala, karakteristik produk, kesesuaian dengan spesifikasi dan hasil (Assael, 2001:256). Dengan demikian perusahaan haruslah membentuk persepsi pelanggan yang baik terhadap perusahaannya agar pelanggan tetap menggunakan produk yang disediakan.

PT Pos Indonesia (Persero) Palembang merupakan BUMN Indonesia yang bergerak dibidang layanan surat pos, paket, logistik, serta jasa keuangan. Sebagai salah satu perusahaan yang besar, yang bersifat pelayanan jasa PT Pos harus memberikan kualitas dan pelayanan yang terbaik.

Semakin banyak nya pesaing dalam bidang pengiriman jasa menuntut PT Pos untuk membuat strategi dalam menarik konsumen agar mampu bersaing dengan kompetitor sejenis lainnya. Se jauh ini PT Pos masih menjadi pilihan masyarakat dalam bidang jasa pengiriman uang dikarenakan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap jasa PT Pos masih tinggi, harga yang ditawarkan juga lebih murah serta tingkat keamanannya lebih terjamin.

PT Pos menawarkan banyak pilihan dibidang jasa pengiriman khususnya pengiriman uang. Selain harga yang murah konsumen menginginkan uang yang mereka kirim cepat sampai tujuan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut PT Pos menawarkan suatu jasa pengiriman uang secepat sms dan dijamin aman (Solusi pengiriman uang real time), bahkan dalam hitungan detik penerima bisa langsung mencairkan uangnya, dengan keunggulan status pengiriman uang yang dapat dipastikan sampai ke alamat tujuan dalam waktu seketika keseluruh daerah di Indonesia baik dari maupun ke kota dan ke desa. Layanan yang sangat berkualitas ini disebut dengan WeselPos Instan. Dengan adanya WeselPos Instan ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan konsumen dalam bidang jasa pengiriman uang dan dapat menjadi suatu strategi dalam bersaing dengan jasa pengiriman uang pada perusahaan sejenis lainnya.

Pada bulan Januari 2012 lalu, berdasarkan data dari PT Pos Indonesia (persero) Palembang, masyarakat masih menggunakan jasa pengiriman uang melalui waselpos instan sebanyak 10.256 orang sampai akhir Desember 2014. Ini menunjukkan minat masyarakat terhadap jasa PT Pos masih tinggi .

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Pengiriman Uang Melalui WeselPos Instan pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui WeselPos Instan pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang ?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui WeselPos pada PT Pos Indonesia.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui WeselPos Instan pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan yang telah didapat dalam bidang perilaku konsumen dalam hal persepsi masyarakat.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan mengenai bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui WeselPos Instan pada PT Pos Indonesia.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang yang beralamat di Jalan Merdeka No. 3 Palembang, dimana objek yang akan diteliti ialah pada bidang Perilaku Konsumen mengenai bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui WeselPos Instan pada PT Pos Indonesia (Palembang).

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Umiyati (2009:103), jenis dan sumber data terbagimenjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer secara khusus dikumpulkkkan mengenai persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui WeselPos Instan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Palembang melalui data yang di dapat dari kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

1.5.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2009:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiriatas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan transaksi jasa pengiriman uang melalui weselpos instandi PT Pos Indonesia (Persero) Palembang yang beralamat dijalan Merdeka No. 3 Palembang.Berjumlah 10.256 pada bulan januari 2015 lalu hingga akhir Desember 2014.

b. Sampel

Menurut Yusi dan Umiyati (2009:60), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Sampel dalam

penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan transaksi jasa pengiriman uang melalui waselpos instan. Dari jumlah populasi yang telah diperoleh, maka dapat diambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus tersebut menurut Umar, dalam Modul Metode Riset Setiawan (2012:119) tertulis sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

Sehingga jumlah sampel yang ditentukan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{10.256}{1 + 10.256 (10)^2} \\ &= \frac{10.256}{1 + 102.5} \\ &= \frac{10.256}{103,5} \\ &= 99,1 \end{aligned}$$

Dari perhitungan rumus slovin tersebut maka dapat ditentukan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 99 orang responden.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penulisan yang dilakukan penulis, teknik pengumpulandata yang akan dianalisis ialah:

1. Studi Lapangan

Yaitu riset yang dilakukan dengan jalan melakukan penelitian langsung atau mendekati objek yang diteliti. Penulis dalam melakukan penelitian tersebut dengan mengadakan tanya jawab terhadap objek observasi, yang dalam hal ini penulis menggunakan metode:

a. Wawancara

Menurut Anwar (2013:107), wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.

Penulis melakukan wawancara langsung ke Pos Indonesia (Persero) Palembang untuk mendapatkan informasi yang di perlukan terkait Persepsi masyarakat terhadap jasa uang barang melalui WeselPos Instan pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2009:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya

2. Studi Pustaka

Merupakan pengumpulan data melalui buku-buku, internet dan jurnal mengenai perilaku konsumen, persepsi, dan masyarakat.

Dalam hal ini, penulis mengunjungi perpustakaan, membaca buku-buku yang berhubungan dengan laporan yang akan di tulis.

1.5.5 Analisis Data

a. Metode Kuantitatif

Adalah suatu metode analisis data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Penulis memperoleh data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka dengan menggunakan rumus untuk menghitung besar presentasi responden yang menjawab kuisioner. Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = angka persentase

f = frekuensi yang sedang dicari

N = jumlah responden

Adapun interpretasi skor item dalam variabel penelitian adalah dengan menggunakan kaidah stugress sebagai berikut:

Tabel 1.1
Dasar interpretasi skor item dalam variabel penelitian

| Skor | Keterangan |
|--------|---------------|
| 0-20 | Sangat Rendah |
| 21-40 | Rendah |
| 41-60 | Sedang |
| 61-80 | Tinggi |
| 81-100 | Sangat Tinggi |

Sumber: Yusi dan Umiyati, 2009:79

Lalu data tersebut dianalisa serta diambil kesimpulan yang menggambarkan objek tersebut. Data dianalisis dengan metode ini untuk mengetahui apakah persepsi masyarakat terhadap jasa

pengiriman uang melalui waselpos instan dengan cara menyebarkan kuesioner.

b. Data Kualitatif

Menurut Yusi dan Umiyati (2009:102), data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Data kualitatif yang dimaksud dalam penulisan ini yaitu dari hasil observasi, wawancara, kuesioner, serta riset kepustakaan. Dengan metode ini penulis menjelaskan dan menguraikan pembahasan dengan didasari oleh teori-teori yang didapatkan sebagai informasi tanpa menggunakan angka-angka.