

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri jasa saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat akan berbagai jenis jasa dalam berbagai bidang kehidupan. Perkembangan dan industri jasa yang semakin besar yang didorong pula oleh kemajuan pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi. Oleh karena itu, industri jasa akan memainkan peranan penting pada masa mendatang. Jasa pengiriman barang adalah suatu industri jasa penunjang yang dibutuhkan oleh konsumen sekarang ini (Donorianto:1). Jasa pengiriman barang merupakan salah satu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dimana jasa tersebut mempermudah masyarakat yang menginginkan suatu barang dapat diterima oleh kerabatnya ataupun orang yang dituju walaupun jarak antara kedua belah pihak saling berjauhan.

Dalam kegiatannya, proses pengiriman barang dari suatu wilayah ke wilayah yang lainnya tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut pun maklum terjadi, mengingat penundaan pengiriman berdasarkan wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos PT Pos Indonesia cabang Palembang, tidak hanya terjadi karena *human error* saja akan tetapi juga faktor wilayah yang dituju khususnya ketika wilayah yang dituju merupakan wilayah yang jauh dari kota dengan medan tempuh yang susah untuk dilalui sehingga pada akhirnya proses pengiriman barang pun tertunda dari jadwal yang telah ditetapkan. Permasalahan dalam proses pengiriman barang tidak hanya terjadi karena medan tempuh saja akan tetapi juga karena penerima barang yang perusahaan jasa tuju tidak sedang berada dirumah padahal pengirim barang juga harus mengirimkan barang yang lain sesegera mungkin ke tempat lainnya sehingga penundaan barang pun terjadi.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pengiriman barang tersebut pada PT Pos Indonesia Cabang Palembang pada akhirnya berakhir pada pemberian komplain kepada perusahaan penyedia jasa pengiriman sebagai rasa kecewa atas penundaan pengiriman barang yang terjadi, mengingat pelanggan pengguna jasa telah membayar dan mempunyai pengharapan yang baik bahwa barang yang dikirim oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman akan tiba tepat pada waktunya.

Adalah PT Pos Indonesia, merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak dibidang pengiriman surat maupun barang yang menjadi alternatif masyarakat untuk mengirimkan suatu barang ke suatu tempat yang dituju. Akan tetapi dalam pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat lain terkadang timbul suatu masalah yang pada akhirnya menyebabkan para konsumen merasa dirugikan, salah satunya adalah ketika barang yang diterima dalam keadaan cacat atau tidak sempurna seperti yang diinginkan ataupun ketika barang yang dikirim tidak sampai pada waktunya sesuai jadwal yang telah ditetapkan, berikut adalah table dari keluhan yang diajukan oleh pelanggan pada PT Pos Indonesia Cabang Palembang pada tiga bulan terakhir tahun 2014.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Yang Menyampaikan Keluhan pada PT Pos Indonesia Cabang Palembang selama tiga bulan tahun 2014**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan yang Menyampaikan Keluhan</b>	<b>Persentase</b>
Januari	299	25,49%
Februari	256	21,82%
Maret	165	14,06%
April	170	14,49%
Mei	283	24,12%

Sumber : Manajer Pelayanan Surat Paket PT Pos Indonesia Cabang Palembang, 2014

Mengingat suatu permasalahan bisa terjadi kapan saja, maka PT Pos Indonesia harus menyiapkan strategi untuk membuat pengguna jasa tetap percaya dan selalu menggunakan jasa PT Pos Indonesia, salah satunya adalah penanganan keluhan pelanggan yang dijalankan oleh bagian *Customer Service* baik melalui jalur telepon, pengaduan lewat internet ataupun bertemu secara langsung, selain itu juga PT Pos Indonesia cabang Palembang harus memastikan apakah pelayanan keluhan pelanggan yang diberikan telah berjalan efektif sesuai dengan *Standard Operational Procedure* untuk membuat pengguna jasa tetap selalu setia dalam menggunakan jasa PT Pos Indonesia, mengingat persaingan yang semakin ketat antara pesaing lain maka dibutuhkan komitmen yang kuat dari PT Pos Indonesia untuk tetap mempertahankan pelanggannya.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk membahas Laporan Akhir dengan judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi pada PT Pos Indonesia cabang Palembang, yaitu pada lima bulan terakhir ditemukan komplain dalam jumlah yang besar setiap bulan dan kebanyakan pelanggan yang melakukan komplain, pelanggan menggunakan fasilitas *Customer Service* sebagai cara untuk memberikan komplain. Berdasarkan masalah diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimanakan prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang?
2. Apakah penanganan keluhan pada PT Pos Indonesia Palembang telah berjalan efektif?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pembahasan Laporan Akhir agar tidak menyimpang ke permasalahan yang lain maka penulis hanya membatasi permasalahan:

1. Untuk mengetahui tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah penanganan keluhan pelanggan telah efektif.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang serta untuk jalur-jalur penyelesaian yang ditawarkan untuk menyelesaikan permasalahan.

#### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Bagi Perusahaan**

Diharapkan dari penulisan Laporan Akhir dapat memberikan masukan bagi perusahaan sebagai bahan untuk perkembangan perusahaan pada masa yang akan datang.

##### **b. Manfaat Bagi Peneliti**

1. Menambah pengetahuan peneliti mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan
2. Untuk mengetahui tahap-tahap serta penyelesaian permasalahan dalam menangani keluhan pelanggan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian yang penulis teliti adalah pada Bagian Manajer Layanan Paket yang bertugas menangani keluhan pelanggan baik secara langsung ataupun tidak langsung pada PT. Pos Indonesia Cabang Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Yusi dan Idris (2010:6-7), adapun jenis data berdasarkan cara memperolehnya, antara lain:

#### **1. Data Primer**

Merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya, misalnya seseorang ingin mengetahui besarnya konsumsi masyarakat dengan cara melakukan wawancara langsung kepada penduduk setempat. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan data primer diperoleh dari wawancara dengan manajer pelayanan surat dan paket dan penyebaran kuesioner dibagian customer service PT Pos Indonesia cabang Palembang .

#### **2. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Pada penulisan laporan akhir kali ini data sekunder diperoleh dari sumber tertulis tentang PT Pos Indonesia cabang Palembang dan data lainnya secara tertulis dari pihak lain.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir adalah:

1. Riset Lapangan (*Field Research*), yaitu dengan melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan secara langsung dengan cara sebagai berikut:

- a. Wawancara (*interview*)

Dalam pengambilan data mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang adalah penulis lakukan dengan mewawancari beberapa pegawai yang menangani bidang tersebut dan bagaimana penyelesaian yang diselesaikan kepada pelanggan.

- b. Kuesioner

Merupakan teknik pengambilan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada pelanggan mengenai keefektivitasan pelayanan pelanggan yang jalankan pegawai PT Pos Indonesia Palembang.

- c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dimana penulis mengumpulkan data-data secara dokumen mengenai keadaan umum perusahaan mengenai PT Pos Indonesia Palembang.

2. Riset Pustaka

Riset Pustaka penulis lakukan melalui membaca jurnal ilmiah, buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan untuk memperoleh data dan informasi yang penulis perlukan.

#### 1.5.4 Analisa Data

Penyusunan informasi menjadi data yang valid membutuhkan teknik analisis data yang sejalan dengan informasi yang didapatkan, adapun tujuan teknik analisis data yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2013:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, sedangkan menurut Sugiyono (2013:14) penelitian kualitatif dalam prosesnya adalah dengan memasuki obyek dengan cara membaca berbagai informasi tertulis, gambar-gambar, berfikir dan melihat obyek dan aktivitas orang yang ada disekelilingnya, melakukan wawancara dan sebagainya.

Penulis juga menganalisis data menggunakan metode kuantitatif yang mana merupakan data-data yang diperoleh penulis dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil dari pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui presentase. Metode perhitungan terhadap data-data yang diperoleh yaitu pembagian kuesioner kepada pelanggan yang melakukan komplain pada PT Pos Indonesia cabang Palembang. Adapun rumus yang digunakan adalah:

Menurut Sugiyono (2007:43):

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

Keterangan: f = frekuensi yang sedang dicari presentasinya

n = Number of Cases (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

p = angka presentase

### 1.5.5 Sampel

Menurut Sugiyono (2007:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun sampel yang penulis tuju adalah konsumen PT Pos Indonesia cabang Palembang.

Dikarenakan jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan rumus menurut Roscoe. Adapun Roscoe dalam Sugiyono (2003:102-203) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel penelitian, yaitu:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

### 1.5.6 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran yang penulis gunakan dalam penelitian adalah skala *Likert*. Dalam Yusi dan Idris (2009:78), *Rensesi Likert* di tahun 1932 telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan *skala likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dapat diukur. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik olah untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan *skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

#### **Pernyataan Positif**

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-ragu (R) = 3

Kurang Setuju (KR) = 2

Tidak Setuju (TS) = 1

Melalui skala nilai yang diperoleh dari kuesioner, penulis akan menghitung hasil kuesioner secara persentase, seperti yang dijelaskan oleh Yusi dan Idris (2009:80) bahwa secara persentase pengelompokan jawaban dari sebagai contoh 50 responden dapat dicatat sebagai berikut:

- a. 8 orang menjawab sangat setuju =  $8 / 50 \times 100\% = 16\%$
- b. 12 orang menjawab setuju =  $12 / 50 \times 100\% = 24\%$
- c. 15 orang menjawab ragu-ragu =  $15 / 50 \times 100\% = 30\%$
- d. 9 orang menjawab kurang setuju =  $9 / 50 \times 100\% = 18\%$
- e. 6 orang menjawab tidak setuju =  $6 / 50 \times 100\% = 12\%$

