

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN PAKET POS  
DIVISI BISNIS LOGISTIK PT. POS INDONESIA (Persero) SURAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Pendidikan Akuntansi**



**Disusun Oleh:**

**YOGI FITARINI**

**A 210 050 148**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat, jadi tidak mengherankan apabila masyarakat telah meninggalkan cara-cara tradisional dan beralih pada kemajuan teknologi yang lebih efektif dan efisien. Salah satu kemajuan teknologi yang dapat kita lihat adalah dalam hal sarana transportasi.

Adanya kendala pengiriman barang dan jasa berupa waktu, tenaga dan tempat menjadikan sarana transportasi sangat penting fungsinya. Melihat hal tersebut maka bermunculan berbagai pengelola jasa pengiriman barang dan jasa dengan alternatif sarana transportasinya. PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang sudah cukup lama berdiri dan sekarang mendapat pesaing yang cukup banyak. Di lain pihak, konsumen sebagai pemakai jasa menentukan alternatif pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman, dengan berusaha mencari kepuasan yang optimal. Keadaan tersebut menjadikan konsumen sangat selektif dalam memilih jasa pengiriman barang yang memberikan kepuasan tertinggi bagi mereka.

Kondisi perilaku konsumen yang mudah berpindah-pindah pada perusahaan lain yang bisa memenuhi kebutuhannya menyebabkan perusahaan harus mempertahankan konsumen yang sudah ada. Cara untuk mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Memberikan kepuasan konsumen hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan harus mengetahui apa yang diharapkan konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkan. Harapan konsumen dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi konsumen terhadap kepuasan. Persepsi konsumen terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan konsumen bersumber dari faktor pemasaran yang terkendali seperti harga, promosi dan faktor-faktor yang sulit dikendalikan seperti kebutuhan konsumen, komunikasi dari mulut ke mulut, penawaran dari pesaing dan sebagainya.

Dengan adanya kepuasan konsumen perusahaan akan mendapatkan manfaat berupa hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen serta promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Konsumen yang puas akan menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain, bahkan mereka bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. Namun sebaliknya, konsumen yang tidak puas akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain yang dapat menimbulkan sikap dan penilaian negatif orang tersebut terhadap produk perusahaan sehingga tidak tertarik untuk membeli produk tersebut. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan memberikan kepuasan kepada konsumen melalui kinerja perusahaan, dengan meningkatkan kualitas jasa pelayanan seperti bukti fisik, jaminan dan daya tanggapnya.

PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, walaupun masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut misalnya, tempat pengepakan barang belum tertata dengan baik, barang yang dikirim konsumen terkadang rusak dan mengalami keterlambatan. Konsumen akan menilai perusahaan dari pelayanan yang mereka rasakan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya. Sering terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Harapan dan persepsi konsumen mengalami perubahan dengan cepat sehingga perusahaan dituntut untuk menyesuaikan. Kekurangan-kekurangan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta harus diperbaiki agar konsumen tidak berpindah ke perusahaan jasa pengiriman lain. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya.

PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman surat dan paket (barang), perlu juga melakukan evaluasi atas kualitas pelayanannya. Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman Paket Pos Divisi Bisnis Logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta".

## **B. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman. Oleh karena itu, perlu dibatasi ruang lingkup masalah. Adapun pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan hanya dibatasi pada aspek bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*).
2. Kepuasan konsumen dimaksudkan respon konsumen setelah menggunakan jasa pengiriman paket pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengangkat permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik, jaminan dan daya tanggap terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik, jaminan dan daya tanggap terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa pengiriman paket pos divisi bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi berbagai pihak.

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti.

## 2. Bagi PT Pos Indonesia (Persero) Surakarta

PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanannya sehingga perusahaan dapat mengambil kebijakan-kebijakan tepat untuk memberikan kepuasan bagi konsumen dengan kualitas pelayanan yang prima.

### **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang konsep pemasaran, pengertian jasa, pengertian kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, strategi meningkatkan kepuasan pelanggan, pengertian kualitas, faktor-faktor pelayanan, penelitian terdahulu kerangka pemikiran dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, obyek penelitian, populasi, sampel, sampling, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji coba instrumen, uji prasyarat analisis, teknik analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.