

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Secara umum, produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik dengan masukan yang sebenarnya (International Labor Organization, 1979). Greenberg yang dikutip oleh Sinungan (1985) mengartikan produktivitas sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut. Pengertian lain produktivitas adalah sebagai tingkatan efisiensi dan efektivitas dalam memproduksi barang ataupun jasa. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai baik secara kualitas maupun waktu. Pengertian efektivitas lebih berorientasi pada output, sedangkan input kurang diperhatikan. Artinya jika terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi juga meningkat (Yamit, 2005).

Pengukuran produktivitas pada sebuah perusahaan manufaktur dapat dilakukan dengan menggunakan konsep umum output dibagi input (Sumanth, 1985) dikarenakan output yang dihasilkan sudah jelas, dapat diukur dan diasumsikan tepat walaupun terjadi perlakuan perubahan pada input yang diberikan sehingga pengembangan metode untuk meningkatkan produktivitas dapat dilakukan.

Sedangkan produktivitas perusahaan jasa didefinisikan sebagai kemampuan organisasi jasa mempergunakan input untuk menawarkan jasa dengan kualitas sesuai dengan harapan dari konsumen. Dimensi kuantitas dan

kualitas jasa merupakan dimensi yang tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan (Gronroos, 1990).

Multifactor productivity merupakan suatu pendekatan untuk mengukur produktivitas dengan unsur interaktif yang telah diadopsi untuk mendapatkan hasil yang berkelanjutan dan signifikan dalam pertumbuhan produktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan (Sahay, 2004). Metode ini merupakan pengembangan dari metode *Total factor productivity* (produktivitas total faktor) yang merupakan perbandingan antara *output* dengan sejumlah input tenaga kerja dan modal. Perbedaan konsep produktivitas jasa pada *output* yang dihasilkan terhadap *input*, menyebabkan pengukuran produktivitas jasa membutuhkan suatu metode pendekatan baru untuk mengevaluasi seberapa efisien dan efektif *input* proses maupun *output* yang dihasilkan. Salah satunya terjadi pada loket pengiriman barang Kantor Pos Besar Surabaya. Kantor pos ini merupakan perusahaan yang menawarkan jasa sebagai bisnis utamanya. Bagian loket dijadikan sebagai patokan, karena loket merupakan bagian yang akan memberikan asumsi awal terhadap kualitas dari seluruh proses pelayanan yang akan dialami konsumen. Adanya permasalahan yang terjadi pada loket pengiriman barang di kantor pos ini yaitu, terdapat kesenjangan antara *output* pelayanan yang diharapkan perusahaan dengan *output* pelayanan yang dirasakan konsumen. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh konsumen ketika dilakukan pengamatan dan proses wawancara. Seperti pelayanan operator yang kurang cekatan dan kurang ramah ketika melayani pelanggan, dan lain-lain.

Berikut ini merupakan beberapa sumber yang memberikan masukan berupa pengetahuan yang dapat digunakan atau dibandingkan dalam penelitian tugas akhir ini diantaranya menurut (Khazastri, 2009), penelitian yang dihasilkan yaitu produktivitas untuk masing-masing area sudah cukup baik, dilihat dari nilai efisiensi relative masing-masing area operasi.. Sedangkan menurut Wazed and Ahmed (2008), penelitiannya membandingkan pengukuran produktifitas yang biasa digunakan dalam perusahaan manufaktur dengan teori-teori yang ada saat ini. Serta Yudha (2011), yang menjelaskan bahwa berdasarkan metode *servqual*, atribut layanan yang kritis dapat diurutkan berdasarkan Gap harapan dan produktivitas meningkat setelah dilakukan perbaikan.

Berdasarkan uraian teori di atas, sangat penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen mulai dari proses pelayanan sampai menanggapi timbal balik dari konsumen agar mengetahui tingkat produktivitas yang dicapai oleh perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mengidentifikasi dan menganalisis proses jasa yang dilakukan pada bagian loket pengiriman barang di kantor pos besar Surabaya?
2. Bagaimana mengukur peningkatan efisiensi input, proses jasa maupun output yang dihasilkan pada kantor pos besar Surabaya?

3. Bagaimana merancang solusi perbaikan untuk peningkatan produktivitas jasa kantor pos besar Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memetakan proses jasa pelayanan yang terjadi pada bagian loket pengiriman barang di kantor pos besar Surabaya
2. Mengukur peningkatan efisiensi input, proses jasa maupun output yang dihasilkan serta *feedback* yang akan terjadi dengan menggunakan konsep produktivitas jasa dengan *multifactor productivity*
3. Merancang solusi perbaikan yang sesuai untuk mengurangi kesenjangan antara perusahaan dengan konsumen pada pelayanan yang diberikan loket pengiriman barang di kantor pos besar Surabaya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada aktivitas yang diteliti yaitu pada loket pelayanan jasa pengiriman barang di kantor pos besar Surabaya. Sedangkan perbaikan hanya membahas tentang peningkatan indeks produktivitas saja, tidak termasuk keuntungan finansial.

1.5 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah operator pada loket pengiriman barang Kantor Pos Besar Surabaya yang dipergunakan untuk melayani konsumen dilakukan oleh orang yang memiliki pola dan cara kerja yang sama.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memetakan proses jasa pelayanan yang terjadi pada bagian loket pengiriman barang di kantor pos besar Surabaya
2. Dapat mengukur peningkatan efisiensi input, proses jasa maupun output yang dihasilkan serta *feedback* yang akan terjadi dengan menggunakan konsep produktivitas jasa dengan *multifactor productivity*
3. Dapat merancang solusi perbaikan yang sesuai untuk mengurangi kesenjangan antara perusahaan dengan konsumen pada pelayanan yang diberikan loket pengiriman barang di kantor pos besar Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Bagian ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir dan juga teori yang menunjang penelitian. Tinjauan pustaka yang dibahas antara lain tentang produktivitas, *jasa*, *multifactor productivity* dan teori pendukung lain yang diperlukan dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian. Metodologi penelitian ini berguna sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi data-data yang telah dikumpulkan dalam penelitian yang menjelaskan kondisi eksisting yang ada di perusahaan, proses pengolahan serta analisa.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berkenaan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.