

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dibangun sejak tahun 1746, dan pada masa itu memiliki fungsi untuk mengirimkan dokumen, membantu kantor-kantor yang berada di luar pulau jawa, mereka yang melakukan aktivitas datang dan pergi dari Belanda. Jangkauan Kantor Pos sudah meliputi seluruh kawasan di Indonesia, sekitar dua puluh empat ribu titik pelayanan, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia, sebaran layanan kantor pos *online* sebanyak 4.800 kantor yang dilengkapi dengan *e-mobile* pos di kota besar seluruh Indonesia (Sumber :*Website* PT. Pos Indonesia).

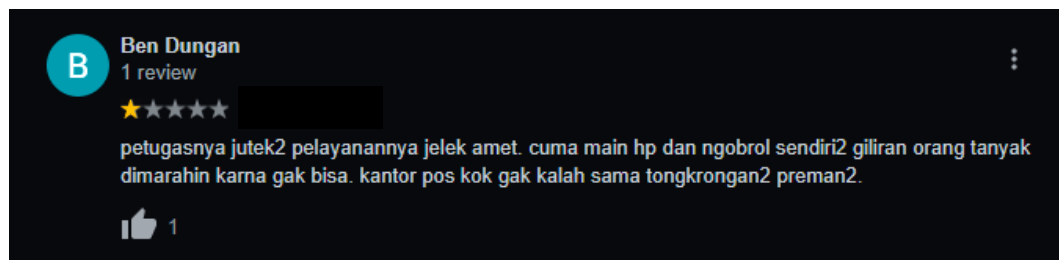
Persaingan jasa pengiriman logistik semakin ketat dengan seiring bertambahnya jumlah bisnis *online shop*, sehingga PT Pos Indonesia melakukan inovasi dengan produk jasa pengiriman yang beragam. Produk pengiriman yang beragam ini diberikan kepada konsumen dengan tujuan agar konsumen dapat memilih jasa pengiriman sesuai dengan kebutuhannya. PT Pos Indonesia juga memberikan pelayanan loket pengiriman dengan menerapkan nilai budaya “AKHLAK” Badan Usaha Milik Negara (BUMN). AKHLAK yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Teguh, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Tetapi dalam penerapannya, salah satu cabang PT Pos Indonesia yang berlokasi di di Jalan Trunojoyo, No. 2, 69111, Kraton, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, yaitu PT Pos Bangkalan memiliki kendala dalam pelayanan pengiriman. Permasalahan yang terjadi dalam proses pengiriman barang dan dokumen PT Pos Bangkalan tersaji dalam Tabel 1.1 yang berisi data gagal antar yang diakibatkan dari beberapa faktor penyebab sehingga barang dan dokumen memiliki pengiriman yang lambat.

Tabel 1.1 Faktor Penyebab Gagal Antar

Jenis Masalah	Bulan				
	Jul-21	Agu-21	Sep-21	Okt-21	Nov-21
Antaran susulan	199	150	159	176	200
Salah salur	187	196	167	155	180
Rumah kosong masih dihuni	166	138	123	100	114

Tabel 1.1 faktor penyebab gagal antar antara lain terjadi antaran susulan yang terjadi disebabkan oleh kinerja kurir yang kurang profesional. Pengiriman sering ditunda hingga hari esok karena kurir lambat dalam melakukan proses antar, dan tidak ada konfirmasi dengan penerima saat pengantaran. Hal ini juga menyebabkan kurir mengantar barang dan dokumen kepada penerima saat rumah penerima sedang kosong. Faktor gagal antar salah salur merupakan kesalahan pihak puri sortir dalam menyortir barang dan dokumen kiriman, sehingga barang dan dokumen sering terbawa masuk ke dalam *pool* yang tidak sesuai dengan tujuannya. Data gagal antar pelanggan di atas menyebabkan keterlambatan barang dan dokumen sampai kepada pelanggan, dan menyebabkan tingkat kepercayaan konsumen berkurang pada PT Pos Indonesia.

Permasalahan lain yang ada di PT Pos Indonesia cabang Bangkalan dalam layanan pada kantor Pos Bangkalan. PT Pos Bangkalan memiliki sistem layanan yang buruk dari pada layanan loket pengiriman dan kinerja petugas keamanan yang berjaga di area kantor Pos Bangkalan. Petugas keamanan sering meninggalkan tugas dan kewajibannya dalam melayani konsumen untuk memberikan informasi dan arahan mengenai tujuan yang akan dilakukan konsumen. Konsumen menyampaikan keluhannya pada ulasan *google maps* mengenai pelayanan jasa pengiriman melalui loket. Pelayanan yang kurang ramah membuat konsumen kurang nyaman dan menilai *image* PT Pos cabang Bangkalan menjadi buruk. Ulasan penilaian pelanggan PT Pos cabang Bangkalan adalah berikut ini.



Gambar 1.1 Ulasan Pelanggan *via Google*

Gambar 1.1 merupakan contoh penilaian kinerja kantor pos yang dilakukan oleh pengguna PT Pos cabang Bangkalan yang menggambarkan ketidakpuasan pelayanan loket pengiriman. Pelanggan memberikan penilaian buruk dengan memberi bintang satu, yang artinya sangat buruk dalam segi pelayanan, petugas loket terkesan kurang ramah dan tidak profesional dalam melayani konsumen, sehingga membuat pelanggan tidak nyaman.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi PT Pos cabang Bangkalan tersebut maka dibutuhkan peningkatan kualitas jasa layanan pengiriman barang dan dokumen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tujuan tersebut, peneliti merancang sistem layanan pengiriman pada PT Pos cabang Bangkalan. Langkah awal yang dilakukan adalah identifikasi atribut layanan dengan metode *Kansei engineering*, untuk mengetahui keinginan dan perasaan konsumen yang berbentuk atribut layanan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, studi literatur, sehingga diperoleh *Kansei words* yang berisi atribut layanan. Atribut layanan ini digunakan sebagai acuan pembuatan kuesioner awal. Hasil kuesioner awal dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum masuk ke penyebaran kuesioner akhir. Selanjutnya, dilakukan penyebaran kuesioner dengan model kano sebagai media dalam menentukan prioritas atribut. Hasil penentuan prioritas tertinggi atribut selanjutnya dapat ditentukan solusi alternatif dengan metode TRIZ untuk meningkatkan *performance* pelayanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan PT. Pos cabang Bangkalan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja *Kansei words* yang diperoleh dari pelayanan PT Pos cabang Bangkalan sesuai dengan keinginan konsumen?
2. Apa saja atribut layanan pengiriman yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dengan pendekatan model Kano?
3. Bagaimana rancangan sistem layanan pengiriman PT Pos Cabang Bangkalan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang berdasarkan prioritas perbaikan dengan menggunakan metode TRIZ ?

1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang telah ditetapkan memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui *kansei words* pada layanan pengiriman PT. Pos Indonesia cabang Bangkalan.
2. Mengetahui atribut-atribut prioritas yang digunakan untuk perbaikan layanan pengiriman PT Pos Bangkalan.
3. Merancang sistem layanan pengiriman yang sesuai dengan kondisi PT Pos Bangkalan dengan menggunakan prinsip-prinsip TRIZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan tentunya diharapkan memberi manfaat bagi perusahaan, penulis, dan orang lain. Manfaat penelitian ini adalah berikut.

1. Bagi Perusahaan

Memberi usulan perbaikan kepada PT Pos Bangkalan dengan harapan dapat digunakan untuk kualitas layanan pengiriman barang dan dokumen menjadi lebih baik dari sebelumnya.

2. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dalam perbaikan layanan, serta dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan pada perusahaan lain menggunakan integrasi tiga metode yang penulis gunakan yaitu *Kansei Engineering*, model kano, dan metode TRIZ (*Theory Of Inventive Problem Solving*)

1.5 Asumsi-asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi penelitian yang digunakan dalam penelitian di PT Pos cabang Bangkalan adalah berikut.

1. Metode kerja yang dilakukan tidak mengalami perubahan saat penelitian.

1.6 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang digunakan dalam penelitian di PT Pos cabang Bangkalan adalah berikut ini.

1. Responden yang digunakan merupakan pengguna pos yang berada di area Kabupaten Bangkalan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adaah berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu merupakan pembahasan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan yang akan dicapai, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka yang menjelaskan mengenai literature teori-teori dan beberapa penelitian terdahulu yang menunjang dalam pengerjaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga menjelaskan mengenai alur proses pengerjaan penelitian yang di mulai dari tahap identifikasi permasalahan, kajian pustaka, mengidentifikasi variable penelitian, pengumpulan data, dan metode penyelesaian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi uraian dari gambaran perusahaan, proses produksi, dan pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah di lakukan dan saran untuk penelitian untuk selanjutnya.