



Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai

Variza Aditiya¹, Lili Suryani², Ranny Riskia Sapni³

^{1,2,3}STIA LANCANG KUNING DUMAI

Email: variza.aditiya@gmail.com, lilisuryani@stia-lk-dumai.ac.id,
riskiarani9@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Penelitian deskriptif ini menggunakan 4 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reability*), kesadaran (*awareness*), perhatian (*attention*) dan ketepatan (*acuracy*). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dengan jumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode sampling jenuh untuk karyawan dan menggunakan metode sampling kebetulan untuk konsumen. Jenis Data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan wawancara. analisa data menggunakan *statistik deskriptif* dengan pengukuran data menggunakan skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dapat dikategorikan baik. Kenyataan ini terbukti pada penelitian 100 responden penelitian diperoleh total skor 2.673 dan berada pada Interval 2400-3600. Adapun faktor pendukung dalam analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Terdapat kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu, terdapat kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sama pada konsumen, terdapat kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan konsumen atas pelayanan yang diinginkan & terdapat kondisi pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sedangkan faktor penghambat dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai adalah kurangnya kemampuan karyawan yang mampu menerima keluhan konsumen atas setiap pelayanan & kurangnya kemampuan dalam melayani dan memberikan bantuan kepada konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pt Pos Indonesia*

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of service at PT Pos Indonesia (Persero) Dumai Branch and to determine the supporting and inhibiting factors at PT Pos Indonesia (Persero) Dumai Branch. This descriptive study uses 4 indicators to measure service quality, namely reliability, awareness, attention and accuracy. The population and sample in this study were all employees and consumers of PT Pos Indonesia (Persero) Dumai Branch with a total of 100 people. The sampling technique in this study is the saturated sampling method for employees and using the coincidence sampling method for consumers. The types of data in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques used are questionnaires and interviews. data analysis using descriptive statistics with data measurement using a Likert scale. The results showed that the analysis of service quality at PT Pos Indonesia (Persero) Dumai Branch could be categorized as good. This fact is proven in the study of 100 research respondents obtained a total score of 2,673 and is in the 2400-3600 interval. The supporting factors in the analysis of service quality at PT Pos Indonesia (Persero) Dumai Branch. There is the ability of employees to provide services according to time standards, there is the ability of employees to provide the same service to consumers, there is the ability of employees to understand consumer needs for the desired service & there are conditions of service delivery according to consumer needs. While the inhibiting factors in the Analysis of Service Quality at PT Pos Indonesia (Persero) Dumai Branch are the lack of employee capabilities that are able to accept consumer complaints for each service & lack of ability to serve and provide assistance to consumers.

Keywords: *Service Quality, Pt Pos Indonesia*

PENDAHULUAN

Seiring dengan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia, kondisi sosial ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang masyarakat. Masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan di segala bidang. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang melibatkan interaksi langsung dengan para konsumen, dengan adanya pelayanan yang baik maka akan memberikan kesan yang baik bagi suatu perusahaan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat berkualitas. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Wyckof dalam Arief (2007: 118) Kualitas adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut Sinabela dkk (2010: 6) mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Dalam perspektif *Total Quality Of Management (TQM)*, Kualitas dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Menurut Kotler di dalam Indrasari (2019:55) mendefinisikan kualitas adalah ciri setiap sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.

Menurut Supriyono dalam Indrasari (2019:57) adalah pelayanan kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan merupakan hal yang sangat penting dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Selanjutnya Munir dalam Indrasari (2019:57) juga menyatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang layanan jasa yang kehadirannya sangat diperlukan bagi masyarakat Kota Dumai sebagai salah satu penyedia sarana komunikasi serta pengiriman barang baik domestik dan internasional. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai selaku perusahaan jasa terus berupaya untuk selalu meningkatkan pelayanan yang dimiliki. Maka dari itu PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai selalu mengembangkan pelayanannya dari jasa keuangan, jasa pengiriman surat dan paket, jasa logistik dan Ritel. Konsumen diberikan kemudahan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Konsumen langsung dihadapkan dengan front office untuk melakukan pengiriman surat paket, keluhan terkait

di customer service, pembayaran tagihan, pembelian materai maupun perangko serta penerimaan pensiunan. Jika diperlukan konsumen akan dimintai data diri berupa KTP terkait dengan pelayanan yang dilakukan. Untuk pengiriman surat dan paket pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai konsumen akan dikenai tarif yang berbeda tergantung dengan pilihan konsumen terkait dengan pengiriman barang. Setelah selesai melakukan pembayaran konsumen akan diberikan tanda bukti serta nomor resi. Jika terdapat keluhan mengenai pelayanan, konsumen bisa menghubungi customer service atau menghubungi nomor 0822-8881-4545.

Hasil wawancara yang dilakukan pada konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai, masih ditemukan keluhan konsumen terhadap pelayanan pengiriman paket pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai yaitu dari Ibu Wiwik Nur Histri yang mengatakan: "Pengiriman nya lama kali padahal sudah kirim pakai paket kilat khusus, yang cepat, sudah seminggu barang nya tidak sampe juga". Wawancara juga dilakukan kepada konsumen terkait pengiriman barang kepada bapak Muhammad Fadillah yang mengatakan: "Proses pengiriman nya berbelit-belit dek, masak mau kirim Hp Aja pake pos kilat yang harusnya 2-4 bisa berbulan-bulan jadinya, perasaan kalo di JNE aman-aman aja nya dek, tak lah lama macam gini betul". Pendapat ini juga didukung oleh Ibu Sugiarti yang mengeluhkan pengiriman paket yaitu: "Saya kemarin ngirim kerupuk bawang ke saudara yang di Batam, padahal sudah dibungkus dengan bubble wrap tapi ketika barangnya sampai hancur sekali sampai tak terbentuk, padahal sudah tau kirim makanan tapi kok bisa jadi seperti itu". Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Manajer Operasional terkait permasalahan pengiriman barang yaitu Bapak Riko yang mengatakan: "Kalau masalah pengiriman paket berupa barang dan surat itu jika terjadi kerusakan biasanya pasti ada unsur ketidaksengajaan baik dari tempat penyimpanan, dari transportasi maupun dari pihak kurirnya, tetapi biasanya jika terjadi kerusakan yang fatal kantor pos siap mengganti kerugian barang tersebut, sedangkan masalah pengiriman paket yang lama terkadang itu terkendala dari pesawat yang delay atau ada barang yang terhambat tapi kan semua bisa pengiriman di lacak di website pos dengan memasukkan nomor resinya". Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa terjadinya keterlambatan atas pelayanan pengiriman paket cukup kerap terjadi pada beberapa konsumen dan kerusakan dalam pengiriman paket berupa makanan juga kerap terjadi. Banyaknya keluhan yang terjadi karena pengiriman barang tentunya akan mempengaruhi ketidakpuasan konsumen akan layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Kotak saran adalah suatu fasilitas yang digunakan untuk mengumpulkan Keluhan, Kritik, atau saran yang ditulis di secarik kertas oleh konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai selaku penyedia pelayanan jasa juga memiliki kotak saran untuk dapat mengetahui keluhan konsumen.

Pada prinsipnya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai sudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan para konsumennya yaitu dengan membuka waktu operasional layanan yang lebih lama dibandingkan dengan jasa pengiriman paket lainnya yang ada di Kota Dumai. Alasan diadakan penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai, karena selama ini banyak konsumen menganggap bahwa menggunakan jasa kantor pos tidak efektif dan kurang memadai, salah satunya adalah jasa pengiriman barang dan surat yang membutuhkan waktu relatif lama, terkadang mengalami keterlambatan serta terjadinya kerusakan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, penting untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai".

METODE

Penelitian deskriptif yang memiliki populasi seluruh karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dan beberapa orang konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai yang secara kebetulan ditemui. Sampel adalah sebagian saja dari seluruh jumlah populasi, yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi (Soewadji, 2012:132).

Disebabkan kualitas pelayanan mengaitkan dua pihak sekaligus yaitu pihak dilayani (konsumen), dan pihak yang melayani (perusahaan), maka penulis melakukan pengambilan sampel dengan dua metode yaitu metode sampling jenuh dan metode sampling kebetulan (*accidental sampling*). Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini untuk karyawan menggunakan metode sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiono, 2013:96). Selanjutnya untuk konsumen peneliti menggunakan metode sampling kebetulan. Metode sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiono, 2013:96)

dan Metode Accidental Sampling adalah sampel dari populasi berdasarkan apa adanya, dengan alasan dengan kemudahan mendapatkan data, dengan tanpa memperhitungkan derajat kerepresentativitasnya (Soedwaji, 2012 : 14).

Dalam hal ini penelitian akan dilaksanakan kurang lebih 22 hari penelitian, dengan 1 hari penelitian penulis mengambil sampel sebanyak 3 orang sehingga di peroleh jumlah sampel untuk konsumen kurang lebih 66 orang. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Menurut Umar (2003: 56) Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penulisan. Data yang berupa tanggapan responden terhadap pelaksanaan penggunaan jasa kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai untuk mengukurnya menggunakan: keandalan (*reliability*), kesadaran (*Awareness*), perhatian (*Attention*), dan ketepatan (*Accuracy*). Data sekunder yang diperoleh dari lembaga atau insitusi tertentu. Dalam penelitian ini, data sekunder yang penulis peroleh dari PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai adalah: Sejarah berdirinya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai, keadaan dan komposisi karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai, struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai, dan sarana dan prasarana pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.

Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini, diperlukan data atau informasi yang akurat dari sumber yang dapat dipercaya. Adapun teknik atau cara dalam pengumpulan data informasi tersebut dilakukan dengan observasi, kuesioner (Angket), dan wawancara. Setelah data yang diperlukan terkumpul dari responden penelitian selanjutnya dilakukan pengelompokkan data yang sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan, pelaksanaan penganalisaan data akan dilakukan secara *statistik deskriptif* yang bersifat menyimpulkan temuan penelitian yang khusus kepada umum, sehingga dapat member gambaran yang signifikan penjelasannya. Dan untuk pengukuran menggunakan skala *Likert*, sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2005:107), bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengetahui tanggapan responden dapat diketahui berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

Kategori Penilaian Responden berdasarkan per indikator, yaitu:

Baik	: $3 \times 3 \times 100 = 900$
Cukup baik	: $2 \times 3 \times 100 = 600$
Tidak baik	: $1 \times 3 \times 100 = 300$

Kategori Penilaian berdasarkan seluruh indikator rekapitulasi, yaitu:

Baik	: $3 \times 12 \times 100 = 3600$
Cukup baik	: $2 \times 12 \times 100 = 2400$
Tidak baik	: $1 \times 12 \times 100 = 1200$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semakin meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen serta berusaha memenuhi harapan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan.

Setiap penelitian bertujuan untuk mencapai jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan disajikan data hasil temuan selama di lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada bab I mengenai Analisis Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan

dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan dari konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada harapan konsumen. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani konsumen, sehingga pelayanan yang baik serta fasilitas yang cukup lengkap diharapkan sesuai dengan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan konsep tentang bagaimana mempertahankan konsumen, sehingga konsumen akan tetap setia menggunakan jasa sebuah perusahaan. Sampai saat ini PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai berusaha terus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen.

Sehubung dengan penelitian yang penulis lakukan analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai berdasarkan teori yang dikemukakan oleh menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Indrasari (2019:64), yaitu:

Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*Reability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.

Untuk melihat keandalan (*reability*) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dalam penelitian ini dapat di lihat melalui aspek-aspek sebagai berikut:

- a) Terdapat kemampuan karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu. Dengan adanya standar waktu yang telah di ditetapkan maka para karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dapat menyelesaikan kegiatan pelayanan sesuai dengan target, sasaran, tujuan serta upaya kerja dari karyawan dalam jangka waktu tertentu.
- b) Terdapat kemampuan karyawan Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai untuk memberikan pelayanan yang sama pada konsumen. Yaitu tidak terdapatnya pelayanan diskriminatif (membeda-bedakan) diberikan oleh karyawan kepada konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai sehingga para konsumen dapat merasakan pelayanan yang sama dengan konsumen lainnya.
- c) Terdapat kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan konsumen atas pelayanan yang di inginkan. Dengan memahami apa yang diperlukan konsumen tentunya akan meningkatkan peluang keberhasilan dan para karyawan mampu memberikan tanggapan saat berkomunikasi atau bertransaksi atas kebutuhan konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.

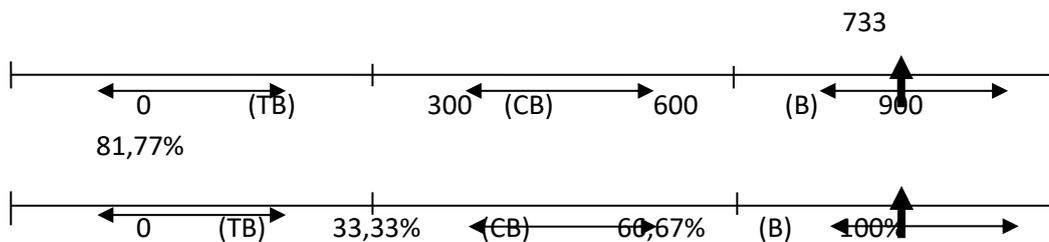
Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dengan indikator Keandalan (*Reability*) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (*Reability*) Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai

No.	Sub Indikator	Skor
1.	Terdapat Kemampuan karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu.	250
2.	Terdapat Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sama pada konsumen.	249
3.	Terdapat Kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan konsumen atas pelayanan yang di inginkan.	234
Jumlah		733

Sumber Data: Hasil pengolahan data Tahun 2021

Dari tabel V.4 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang keandalan (*reability*) dalam analisis kualitas pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai pada sub indikator tentang terdapat kemampuan karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu dengan skor 250, sub indikator terdapat kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sama pada konsumen dengan skor 249, dan sub indikator terdapat kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan konsumen atas pelayanan yang di inginkan dengan skor 234. Untuk total skor dan tanggapan responden tentang Keandalan (*Reability*) untuk ketiga sub indikator dengan skor 733 berada pada kategori baik, yang dijelaskan pada garis kontinum di bawah ini:



Dari garis kontinum di atas, dapat diketahui kategori jawaban responden tentang indikator Keandalan (*Reability*) mendapatkan total skor sebanyak 733 (81,77%) karena berada pada interval 600-900. Sehingga dapat dijelaskan, untuk indikator Keandalan (*Reability*) dapat di kategorikan baik dengan total skor sebanyak 733 (81,77 %).

Kesadaran (*Awareness*)

Kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Kesadaran dalam pekerjaan akan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan tentunya akan berdampak baik bagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Untuk melihat kesadaran (*awareness*) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai yang mengetahui kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui aspek-aspek sebagai berikut:

1. Terdapat kemampuan dalam melayani dan memberikan bantuan kepada konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Saat konsumen sedang membutuhkan bantuan, disaat itulah dibutuhkan kesigapan para karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai untuk memberikan bantuan dan pemecahan masalah kepada konsumen. Sehingga konsemen merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
2. Terdapat kemampuan dari para karyawan dalam melayani dan memberikan penjelasan terkait pelayanan terhadap konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Kejelasan terhadap pelayanan dan produk yang di tawarkan oleh para karyawan tentunya akan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Informasi detail pelayanan dan produk tentunya akan memberikan kepuasan akan konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.
3. Terdapat kesadaran konsumen selaku pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai untuk melengkapi persyaratan pelayanan yang dihadapi pihak terkait. Kelengkapan persyaratan dari konsumen tentunya akan memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai tanpa adanya kendala.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dengan indikator Kesadaran (*Awareness*) dapat dilihat pada tabel V.5 berikut ini :

Tabel 2. Tanggapan Responden mengenai Kesadaran (*Awareness*) Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat kemampuan dalam melayani dan memberikan bantuan kepada konsumen.	223
2	Terdapat kemampuan dari para karyawan dalam melayani dan memberikan penjelasan terkait pelayanan terhadap konsumen.	228
3	Terdapat kesadaran konsumen selaku pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai untuk melengkapi persyaratan pelayanan yang dihadapi pihak terkait.	230

Jumlah	681
--------	-----

Sumber Data: Hasil Pengolahan Data Tahun 2021

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang Kesadaran (*Awareness*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai pada sub indikator terdapat kemampuan dalam melayani dan memberikan bantuan kepada konsumen dengan skor 223, sub indikator terdapat kemampuan dari para karyawan dalam melayani dan memberikan penjelasan terkait pelayanan terhadap konsumen dan pelanggan skor 228, sub indikator terdapat kesadaran konsumen selaku pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai untuk melengkapi persyaratan pelayanan yang dihadapi pihak terkait skor 230.

Untuk total skor dan tanggapan responden tentang Kesadaran (*Awareness*) untuk ketiga sub indikator dengan skor 681 berada pada kategori baik, dapat diketahui kategori jawaban responden tentang indikator Kesadaran (*Awareness*) mendapatkan total skor sebanyak 681 (75,76%) karena berada pada interval 600-900. Sehingga dapat dijelaskan, untuk indikator Kesadaran (*Awareness*) dapat di kategorikan baik dengan total skor sebanyak 681 (75,76%).

Perhatian (*Attention*)

Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Para karyawan harus bersikap responsive dan reaktif terhadap informasi dan tindakan yang diberikan kepada konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.

Untuk melihat Perhatian (*Attention*) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dalam penelitian ini dapat dilihat melalui aspek-aspek sebagai berikut:

- Terdapat karyawan yang mampu memberikan perhatian berupa informasi kepada konsumen. Pentingnya sebuah informasi dalam transaksi pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai agar konsumen tidak bingung dalam menerima pelayanan yang diberikan.
- Terdapat ruang tunggu yang nyaman pada saat konsumen mendapatkan pelayanan. Dengan adanya ruang tunggu yang nyaman dapat kesan yang baik bagi para konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.
- Terdapat karyawan yang mampu menerima keluhan atas setiap pelayanan. Adanya keluhan yang diterima para karyawan harusnya menjadikan keluhan ini sebagai indikator perbaikan bagi pelayanan yang telah diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dengan indikator Perhatian (*Attention*) dapat dilihat pada tabel V.6 berikut ini:

Tabel 3. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian (*Attention*) Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat kemampuan karyawan memberikan perhatian berupa informasi kepada konsumen	186
2	Terdapat ruang tunggu yang nyaman pada saat konsumen mendapatkan pelayanan	202
3	Terdapat Kemampuan karyawan yang mampu menerima keluhan atas setiap pelayanan.	180
Jumlah		568

Sumber Data: Hasil Pengolahan Data Tahun 2021

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang Perhatian (*Attention*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai pada sub indikator terdapat kemampuan karyawan memberikan perhatian berupa informasi kepada konsumen terdapat dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dengan skor 186, sub indikator terdapat ruang tunggu yang nyaman pada saat konsumen mendapatkan pelayanan dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dengan skor 202, sub indikator terdapat Kemampuan karyawan yang mampu menerima keluhan atas setiap pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dengan skor 180. Untuk total skor dan tanggapan responden tentang

Perhatian (*Attention*) untuk ketiga sub indikator dengan skor 568 berada pada kategori cukup baik, dapat diketahui kategori jawaban responden tentang indikator Perhatian (*Attention*) mendapatkan total skor sebanyak 568 (63,11%) karena berada pada interval 300-600. Sehingga dapat dijelaskan, untuk indikator Perhatian (*Attention*) dapat di kategorikan cukup baik dengan total skor sebanyak 568 (63,11%).

Ketepatan (*Acuracy*)

Ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan baik sesuai keinginan konsumen.

Berdasarkan Ketepatan (*Acuracy*) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dapat dilihat melalui sub indikator yaitu :

- a) Terdapat kemampuan karyawan menguasai bidang pelayanan sesuai latar belakang pendidikan. Tingkat pendidikan sangat berpengaruh karena semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang, maka pola berpikirnya akan semakin tinggi pula dalam memahami suatu bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.
- b) Terdapat pemberian pelayanan sesuai kebutuhan konsumen . pelayanan yang sesuai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos (Indonesia) Cabang Dumai.
- c) Terdapat kecermatan karyawan dalam pemberian pelayanan terhadap konsumen. Adanya karyawan yang cepat tanggap dalam menerima keluhan setiap konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai terhadap ketiga sub indikator pada indikator Ketepatan (*Acuracy*) dapat dilihat pada tabel V.7 berikut ini:

Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan (*Acuracy*) Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat kemampuan karyawan menguasai bidang pelayanan sesuai latar belakang pendidikan	231
2	Terdapat kondisi pemberian pelayanan sesuai kebutuhan konsumen	232
3	Terdapat kecermatan karyawan dalam pemberian pelayanan terhadap konsumen.	228
Jumlah		691

Sumber Data: Hasil Pengolahan Data Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang Ketepatan (*Acuracy*) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai pada sub indikator terdapat kemampuan karyawan menguasai bidang pelayanan sesuai latar belakang pendidikan dengan skor 231, sub indikator terdapat Kondisi pemberian pelayanan sesuai kebutuhan konsumen dengan skor 232, sub indikator terdapat kecermatan karyawan dalam pemberian pelayanan terhadap konsumen.dengan skor 228. Untuk total skor dan tanggapan responden tentang Ketepatan (*Acuracy*) untuk ketiga sub indikator dengan skor 691 berada pada kategori baik, dapat diketahui kategori jawaban responden tentang indikator Ketepatan (*Acuracy*) mendapatkan total skor sebanyak 691 (76,77%) karena berada pada interval 600-900. Sehingga dapat dijelaskan, untuk indikator Ketepatan (*Acuracy*) dapat di kategorikan baik dengan total skor sebanyak 691 (76,77%). Selanjutnya untuk mengetahui secara jelas kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai yang dilihat melalui empat indikator, yaitu Keandalan (*Reliability*), Kesadaran (*Awareness*), Perhatian (*Attention*) dan Ketepatan (*Acuracy*) dapat diketahui melalui rekapitulasi yang disajikan dalam rekapitulasi data pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang kualitas pelayanan Pada PT Pos (Indonesia) Persero Cabang Dumai

No	Indikator	Jumlah Skor
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	733

2.	Kesadaran (<i>Awareness</i>)	681
3.	Perhatian (<i>Attention</i>)	568
4.	Ketepatan (<i>Acuracy</i>)	691
Total Skor		2673

Sumber Data: Hasil Pengolahan Data Tahun 2021

Berdasarkan tabel rekapitulasi responden diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dapat dilihat bahwa dalam penelitian yang dilakukan terhadap empat indikator yaitu Keandalan (*Reliability*) sebanyak 733, Kesadaran (*Awareness*) sebanyak 681, Perhatian (*Attention*) skor sebanyak 568, dan Ketepatan (*Acuracy*) skor sebanyak 691. Dari 4 indikator jawaban responden diatas diperoleh total skor sebanyak 2673. Kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dilihat dari empat indikator diatas, berada pada kategori baik dengan total skor 2.673 (74,25%) dan rentang 2400-3600 (66,67%-100%).

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat faktor yang menentukan Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang penulis lakukan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Selengkapnya mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat yang ada pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dilihat dan dapat diuraikan sebagai berikut:

Faktor pendukung

Analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai memiliki beberapa faktor pendukung antara lain:

- a) Terdapatnya Keandalan (*Reliability*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dari terdapatnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu dengan skor 250, terdapatnya kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sama pada konsumen dengan skor 249 dan terdapat kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan konsumen atas pelayanan yang di inginkan dengan skor 234.
- b) Terdapatnya Ketepatan (*Acuracy*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dari terdapatnya kondisi pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan skor 232.

Faktor Penghambat

Analisis kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai memiliki beberapa faktor penghambat antara lain:

- a) Masih kurangnya Perhatian (*Attention*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dari kurangnya kemampuan karyawan yang mampu menerima keluhan konsumen atas setiap pelayanan yang diberikan dengan skor 180.
- b) Masih kurangnya Kesadaran (*Awareness*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dibuktikan dari kurangnya kemampuan dalam melayani dan memberikan bantuan kepada konsumen dengan skor 223.

SIMPULAN

Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia (Cabang) Dumai dilihat dari 4 Indikator yaitu Keandalan (*Reliability*), Kesadaran (*Awareness*), Perhatian (*Attention*) dan Ketepatan (*Acuracy*) berdasarkan tanggapan responden secara keseluruhan dapat dikategorikan Baik. Kenyataan ini terbukti pada penelitian 100 responden penelitian. Faktor Pendukung yang menentukan kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai sebagai berikut : Terdapatnya Keandalan (*Reliability*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dari a) Terdapatnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu b) Terdapatnya kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sama pada konsumen dan c) Terdapat kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan konsumen atas pelayanan yang di inginkan. Serta Terdapatnya Ketepatan (*Acuracy*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dari a) Terdapatnya kondisi pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai sebagai berikut : Masih

kurangnya Perhatian (*Attention*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dari a) Kurangnya kemampuan karyawan yang mampu menerima keluhan konsumen atas setiap pelayanan yang diberikan dan Masih kurangnya Kesadaran (*Awareness*) terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dari b) Kurangnya kemampuan dalam melayani dan memberikan bantuan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian), Alfabeta, Bandung, 2007.
- Anatan, Lina, Service Excellence Competing Through Competitiveness, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Arief, Muhtosim, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Banyumedia Publishing, Malang, 2007.
- Gerson, Richard. F, Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta, 2004
- Hardiansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2018.
- Indrasari, Dr Meithiana, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, Unitomo Press, Jawa Timur, 2019.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran, PT Indeks, Jakarta, 2005.
- Lupiyoadi, Rambat, Pemasaran Jasa, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2016
- Soedwaji, Jusuf, Pengantar Metodologi Penelitian, Mitra Wacana Media, 2012.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, PT Bumi Aksara, Jakarta , 2010.
- Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi, 2001.
- Tjiptono, Fandy, Prinsip- Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta, Andi, 2003.
- Tjiptono, Fandy, Prinsip – Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta – Andi, 2005.
- Tjiptono, Fandy, Strategi Bisnis, Andi, Yogyakarta, 2009.