

# **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PAKET PT. POS INDONESIA (PERSERO) DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD (Studi Kasus di Kantor Pos kelas II Semarang)**

**NAMA : DESSY ALVINA**

**NIM : L2H 001 673**

**PEMBIMBING I : Ir. KRMT. HARYO SANTOSO, MM**

**PEMBIMBING II : NANIEK UTAMI HANDAYANI, SSI, MT**

## **ABSTRAK**

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Salah satu jenis layanan yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) adalah pelayanan jasa pekt dalam negeri. Kantor pos kelas II Semarang sampai saat ini belum pernah melakukan penilaian kualitas untuk pelayanan jasa paket, naum jika dilihat dari banyaknya keluhan yang masuk pihak perusahaan merasa perlu melakukan penilaian dan peningkatan kualitas yang didasarkan pada keinginan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa paket dengan menggunakan metode SERVQUAL dan melakukan perbaikan dengan QFD.

Metode SERVQUAL menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu dimensi empathy, assurance, reliability, respnsivenes, dan tangibles. Kesenjangan yang diukur dalam penelitian ini adalah kesenjangan antara persepsi pihak penyedia jasa dengan harapan pelanggan yang sebenarnya (Gap 1) dan kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan (Gap 5). Metode QFD dilakukan dengan cara mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang diperoleh dari importance-performance matrix, mengodontifikasi respon teknis, menghubungkan antara variabel-variabel kebutuhan pelanggan dengan tachtical response, dan membandingkannya dengan CV. Titipan Kilat Serta menganalisa korelasi antar respon teknis apakah respon teknis tersebut saling mendukung atau bertentangan.

Dari hasil penelitian ini mempertimbangkan bahwa nilai kesenjangan terbesar untuk Gap 1 terdapat pada simensi assurance, yaitu sebesar -0,0044, sedangkan untuk GAP 5 terdapat pada dimensi reliability, yaitu sebesar -0,1876. dan dari 39 variabel penelitian, variabel yang perlu diperbaiki adalah var 3, var 6, var 15, var 19, var 20, var 25, var 26 dan var 34. prioritas perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan respon teknis adalah memberikan pelatihan SDM, mengembangkan dan menyempurnakan SOP, menyediakan situs internet, menyediakan 24 hours customer service, mengembangkan sistem informasi untuk layanan jasa paket dan customer service, menyediakan sistem pencarian (tracking), menyediakan pusat pelayanan informasi yang berada di kantor pos besar, memberikan informasi lamanya waktu pengiriman paket pada papan informasi, menyediakan kotak saran konsumen, melakukan survey kepuasan pelanggan, dan melakukan penataan kembali tempat pelayanan untuk layanan jasa paket.

**Kata Kunci : SERVQUAL, GAP, QFD**

## ABSTRACT

PT. Pos Indonesia (Persero) is one of Indonesian companies which move in the shipping delivery service. One kind of services which given by PT. Pos Indonesia (Persero) is domestic package delivery services. The Post Office Grade II Semarang haven't been doing the quality judging for the delivery package service, thus if we see from so many complains based on customers demands. Because Of Those reasons, this research has aim to evaluated the quality of package delivery services by using SERVQUAL methods and making improvement with QFD.

The SERVQUAL methods judge the quality of services based on five dimensions services, which are emphaty, assurance, reliability, responsiveness, and tangibles. The difference which measures in this research is the difference between supplier services' perception side with the truth customers' expectation (Gap 1) and the difference between customers' perceived and the customers' expectation (Gap 5). The QFD methods done by identifying technical's response and comparing with CV. Titipan Kilat and also analyzing the corellation between the technical's response wether it supporting ecah other or against each other.

From the resercah result shows that the biggest difference's point for GAP 1 is on the assurance dimension which is around -0,0044, while for the Gap is on the reliability dimension, which is around -0,1876. And from the 39 variables of research, the variables that need to be fixed is var 3, var 6, var 15, var 19, var 20, var 25, var 26, and var 34. The repair priority which has to be done based on technical's response is giving human resource development training, developing and completing SOP, providing internet sites, providing 24 hours customers service, developing information systems for package services, providing tracking systems, providing information service centre in the head office, giving konsumen suggestion box, surveying customers' satisfaction, and re-settlement service place fo packege service.

**Key Word** : SERVQUAL, GAP, QFD