

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara professional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada masyarakat.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan kesejahteraan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan masyarakat banyak. Oleh karena itu dalam menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan kesejahteraan masyarakat luas. Badan-badan usaha milik Negara tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik dimata masyarakat.

Badan Usaha Milik Negara harus memberikan kepuasan pada masyarakat selaku konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat

keadaan tersebut pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Di Indonesia PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana menurut PP NO.24/1984 tentang Perum Pos dan Giro sifat usaha BUMN ini adalah menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan umum dan sekaligus untuk memupuk keutuhan berdasarkan prinsip pengelola perusahaan. Maksud perusahaan adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hidup orang banyak serta ikut aktif melaksanakan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan pada umumnya.

Demikian juga halnya PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Oebobo Kupang yang merupakan salah satu perusahaan yang keberadaannya telah dikenal luas oleh masyarakat sebagai penyedia sarana komunikasi dan juga memberikan layanan pengiriman barang atau dokumen yang dikenal dengan paket pos. Jasa pengiriman paket pos yang dimiliki PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Oebobo Kupang merupakan jasa yang disediakan khusus untuk barang atau dokumen dengan tariff yang sangat efisien, baik untuk berhubungan domestik maupun internasional.

Banyaknya produk jasa pengiriman barang atau dokumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Oebobo Kupang sehingga dalam usulan penelitian skripsi ini penulis hanya membahas mengenai paket pos standar domestik (dalam negeri) yaitu standar domestik biasa dan standar domestik cepat (kilat khusus) karena merupakan jasa yang melayani konsumen atau pelanggan dalam

mengirimkan barang.kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi dan persaingan dibidang usaha ini. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengiriman barang atau dokumen menyebabkan persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan saat ini sangat ketat, yaitu dengan munculnya pihak-pihak swasta yang berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka, misalnya adanya kemudahan dalam pengiriman barang atau dokumen, jangka waktu tempuh yang lebih cepat, keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen atau pelayanan dan lain-lain.

Persaingan bisnis dalam bidang usaha pengiriman atau kurir terus berkembang selaras dengan permintaannya yang terus meningkat. Mulai dari perusahaan produksi kecil nasional sampai perusahaan manufaktur luar negeri memanfaatkannya untuk mengirimkan produknya sampai ketempat tujuan dengan cepat, aman dan terjaga kualitasnya. Diantara banyaknya pelaku bisnis tersebut , ada beberapa perusahaan jasa perposan untuk pengiriman paket dan dokumen, baik yang berskala domestic maupun internasional, seperti PT. CV Titipan Kilat yang cukup komprehensif di Indonesia sejak tahun 1970-an. Sedangkan perusahaan-perusahaan yang berskala internasional diantaranya adalah PT. Birotika Semesta bekerja sama dengan perusahaan jasa kurir internasional DHL World Wide Express dari USA, kemudian PT. Repex Perdana Internasional bekerja sama dengan Federal Express juga dari USA dan PT. Skypak Internasional bekerja sama dengan TNT Express Worldwide dari Australia. Selain itu, terdapat perusahaan jasa kurir dalam negeri yang kemudian mengembangkan

usahanya untuk jasa pengiriman ke luar negeri dengan membuat jaringan sendiri di beberapa Negara yaitu PT. Elteha Internasiona. Selanjutnya pada dekade 1990-an muncul beberapa perusahaan jasa pengiriman ekspres internasional diantaranya PT. Cardig Citra Primajasa (PT. CCP) yang bekerja sama dengan United Parcel Services (UPS) , kemudin PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (TIKI JNE), PT Inter Pacific Citra (Airbone Express), dan beberapa perusahaan lainnya yang sebagian besar hanya melayani pengiriman dalam kota dan domestik. (Sumber: RUU Pos)

Semakin banyaknya perkembangan jasa di bidang pelayanan kurir (pengiriman) dari pihak-pihak swasta mengakibatkan adanya persaingan yang ketat dalam bidang usaha jasa kurir. Berdasarkan pengamatan penulis, di Kota Kupang telah banyak berkembang usaha jasa kurir sehingga bukan hanya PT. Pos Indonesia (Persero) saja yang memonopoli penyediaan layanan jasa pengiriman. Hal ini menyebabkan masyarakat atau konsumen memiliki banyak pilihan untuk memenuhi kebutuhan mereka akan jasa kurir (Pengiriman) barang atau dokumen.

Tabel 1.2
Jumlah Paket yang di Kirim
Tahun 2013-2017

No	Jenis Paket	Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Paket Biasa	20.350	15.150	-	994	-
2	Paket Kilat	17.700	6.000	41.650	53.011	47.016
Jumlah		38.050	21.150	41.650	54.005	47.016

Sumber: BPS Kota Kupang

Berdasarkan tabel diatas jumlah permintaan pengiriman paket pada PT. Pos Cabang Oebobo Kota Kupang dari tahun 2013-2017 mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun ketahun, Kenaikan paling tinggi terhadap jumlah pengiriman paket terjadi pada tahun 2016 yaitu dengan jumlah 54.005 paket

sedangkan jumlah permintaan terhadap pengiriman paket paling rendah terjadi pada tahun 2014 yaitu dengan jumlah 21.150 paket saja.

Maka dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk menulis Usulan Penelitian yang berjudul: “Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Jasa Pengiriman Paket Pada PT. Pos Cabang Oebobo Kota Kupang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh pendapatan, kecepatan Pengiriman dan tarif pengiriman terhadap permintan jasa pengiriman paket pada PT. Pos cabang Oebobo Kota Kupang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh Pendapatan, kecepatan pengiriman,tarif pengiriman terhadap permintaan pada jasa pengiriman paket pada PT. Pos cabang Oebobo Kota Kupang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, melalui penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) khususnya PT. Pos Indonesia Cabang Oebobo Kota Kupang.

2. Bagi PT. Pos Indonesia Cabang Oebobo Kota Kupang, melalui hasil penelitian kiranya dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kualitas pelayanan kantor pos kedepannya.
3. Bagi pihak lain, melalui hasil penelitian ini kiranya dapat di jadikan sebagai referensi dan bahan masukan bagi penelitian sejenis untuk menyempurnakan penelitian lebih lanjut.