## ABSTRAKSI

Implikasi perkembangan teknologi akan melahirkan suatu tantangan sekaligus peluang bagi industri pos di Indonesia. Peluang hanya terjadi manakala teknologi informasi mampu dipergunakan secara tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang dihasilkan. Sementara itu persaingan usaha di dalam industri jasa layanan pos konvensional dalam kurun waktu lima tahun terakhir semakin menguat.

Maraknya berbagai perusahaan jasa kurir nasional yang beraliansi dengan berbagai perusahaan jasa kurir asing erat pula berkaitan dengan berbagai persiapan menjelang implementasi sistem liberalisasi perdagangan dunia, antara lain dengan penerapan berbagai kesepakatan internasional. Dalam kondisi sedemikian, maka mau tidak mau PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara di bidang layanan jasa pos akan dihadapkan kepada berbagai tantangan dan kompetisi, baik di tingkat lokal, regional, nasional bahkan internasional. Untuk dapat bersaing maka kualitas pelayanan harus diperbaiki atau ditingkatkan.

Salah satu metode yang dapat dipakai dalam memperbaiki dan meningkatkan Kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode Benchmarking atau patok duga. Metode benchmarking merupakan proses belajar secara sistematika dan terus menerus untuk menganalisis tata cara kerja terbaik untuk menciptakan dan mencapai tujuan dengan prestasi kelas dunia, dengan membandingkan setiap bagian dari suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing yang paling unggul dalam kelasnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisa seberapa besar pengaruh pengaruh penggunaan metode benchmarking terhadap tingkat kualitas pelayanan. Lokasi penelitian adalah pada Kantor Pos Wilayah VII Surabaya yang merupakan wilayah kerja jasa pengiriman paket dan barang di Surabaya. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sampel ditarik secara proporsional dari semua pegawai atau karyawan dari PT Pos Indonesia kantor wilayah VII dan para konsumen atau pengguna layanan pos.

Selanjutnya analisa yang digunakan untuk menguji hubungan antara varaibel penggunaan metode benchmarking terhadap kualitas pelayanan jasa adalah menggunakan teknik korelasi *product moment* dan analisa *regresi linear.* Data yang terkumpul dianalisa dengan menggunakan kedua uji statistik yang telah disebutkan sebelumnya, dimana dalam perhitungannya dibantu dengan program SPSS versi 16.

Dari analisa perhitungan *product moment* diperoleh hasil r analisis > r tabel pada taraf siginifikansi 5 % yakani 0,536 > 0,241. Sedangkan pada hasil analisa *regresi linear* diperoleh nilai F reg sebesar. Nilai F reg kemudian dibandingkan dengan F tabel pada taraf signifikansi 5 %. Hasilnya adalah F reg > F tabel yakni 11,285 > 4,171. Maka F reg dikatakan signifikan, sehingga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penggunaan metode benchmarking terhadap kualitas pelayanan. Sementara besar pengaruh variabel adalah adalah sebesar 28,7 %.


Keyword: Metode Benchmarking (Patok Duga), Kualitas Pelayanan, Jasa Pengiriman Paket dan Barang, PT Pos Indonesia.