

ABSTRAK

Jasa layanan pos masih dirasa sangat penting dalam denyut nadi masyarakat. Masyarakat masih membutuhkan jasa layanan antaran yang cepat dan akurat sebagai konsekwensi dalam memenuhi tuntutan zaman yang serba cepat dan modern. Kehadiran pos express diharapkan menjadi senjata bagi PT Pos Indonesia (Persero) dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. Dengan motto layanan *Quick, Accurate and Trackable* pos express muncul untuk menjawab tantangan di tengah-tengah semakin berkembangnya dunia komunikasi.

Studi tentang persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pos express dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan masyarakat tentang layanan pos express PT Pos Indonesia (Persero). Dalam melihat persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pos express peneliti menggunakan berbagai kriteria yang didasarkan pada keberadaan dan tujuan pelayanan. Dalam hal ini pos express bertujuan memberikan jasa pelayanan kiriman yang cepat, akurat dan dapat dilacak kedatangannya di alamat yang dituju. Bertolak dari hal tersebut dalam penelitian ini peneliti menggunakan berbagai kriteria yang digunakan untuk menggambarkan persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pos express dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik/langsung.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Surabaya 60000 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan penelitian dipilih berdasarkan *purposive sampling* dengan perolehan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan sumber non manusia. Sedangkan untuk pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dan harapan pelanggan terhadap pos express sudah baik meskipun tidak seluruh persepsi pelanggan mengatakan seperti demikian. Kemampuan petugas pos express dalam memberikan pelayanan juga dapat dikatakan sudah baik, ini terlihat dengan semakin banyaknya pengguna layanan pos express dimana hal ini menggambarkan semakin tumbuhnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan pos express. Hal ini juga didukung oleh kebijakan manajemen untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan peningkatan kemampuan petugas dan juga peningkatan sarana dan prasarana yang ada.

Namun tidak dipungkiri masih ada lubang dalam kualitas pelayanan pos express yang sudah baik. Pemberian jaminan pelayanan dirasa masih menjadi ganjalan belum terpenuhinya kepuasan pelanggan. Penggantian biaya kerusakan yang hanya 5x dari ongkos kirim dirasa pelanggan masih sangat kecil jika dibandingkan dengan resiko pelanggan atas kerusakan barang itu sendiri. Kurangnya petugas layanan juga dirasa masih menjadi ganjalan tersendiri bagi pos express. Petugas yang bertugas sendirian di ujung hari mengharuskannya untuk menutup layanan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan petugas harus menyortir kiriman pos express dan melakukan rekapitulasi jumlah kiriman pada hari itu sendiri.

Penambahan jumlah petugas dirasa sangat perlu bagi kelancaran pelayanan pos express kepada pelanggan agar pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan pos express. Peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan harus juga menjadi perhatian tersendiri bagi manajemen pos express. Kemampuan petugas ini terkait langsung dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena petugas adalah orang pertama yang berhadapan dengan pelanggan yang memberikan persepsi baik dan buruknya pelayanan.