BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di zaman ini membuat persaingan di lingkungan bisnis semakin kompetitif. Perubahan tersebut membawa konsekuensi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap suatu produk dan juga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap suatu produk, khususnya di bidang pelayanan jasa pengiriman barang.

Kotler (1995), mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan dalam persaingan, adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan atau ketidak puasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang dibeli akan memberikan pengaruh terhadap pelanggan pada tingkat keputusan pembelian berikutnya. Pelanggan akan mengulang apabila merasa puas terhadap produk yang dibelinya. Sebaliknya pelanggan tidak akan mengulang pembelian apabila pembelian produk tersebut dirasakan tidak dapat memberikan rasa puas.

Adanya perubahan cara pandang penilaian tersebut menuntut organisasi/perusahaan untuk melakukan redifinisi, revitalisasi dan reposisi strategi bisnis dengan tujuan memperoleh keunggulan bersaing. Untuk mencapai dan merealisasikan hal tersebut perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada untuk digunakan dalam mencapai tujuan terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Masalah utama yang dihadapi sebuah perusahaan penyedia jasa pelayanan pengiriman barang adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen

pengguna jasa atau belum? Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen (pelanggan) dengan memberikan sebuah option baru yaitu pengiriman barang expres satu hari sampai ketujuan , terutama untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman surat, dokumen atau barang dalam kota atau kota-kota di Indonesia dalam waktu sehari atau semalam.

POS EXPSRESS merupakan layanan terkini jasa pengiriman. Dokumen penting, surat dan barang berharga akan lebih cepat, lebih tepat waktu, lebih aman dan lebih terjamin. *POS EXPRES* selalu mengedepankan akurasi pengiriman. Penerapan Premium class service, mengutamakan solusi dan layanan istimewa.Pengiriman tercepat dengan harga paling kompetitif, variatif dan paling menguntungkan.

CUKUP KLIK! saja. Teknologi dengan sistem terkini telah diaplikasikan ke dalam operasional *POS EXPRESS*. Anda cukup mengakses lewat internet melalui website http://express.posindonesia.co.id status pengiriman akan terpantau kapan dan dimana posisi kiriman Anda aman bersama *POS EXPRESS.*

Dengan adanya pos express maka konsumen tidak kecewa ketika dating ke kantor POS dan mencari perusahaan lain untuk mengirimkan barang yang akan dikirimnya

Oleh karena itu dilakukan penelitian mengenai pos express yang bertujuan untuk mengethui bagaimana Pos express dapat memuaskan para pelanggan

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengadakan kerja praktek untuk mengetahui bagaimana Pos exprees bekerja dan memuaskan pelanggan sehingga loyalitas konsumen terjaga pada PT. Pos Indonesia Divsi V alun alun Bandung dan kemudian disusun dalam laporan kerja praktek dengan mengambil judul adalah "**Proses Pengiriman Paket Pos Express Pada PT. Pos Indonesia Cabang Divisi V Alun-Alun Bandung".**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dilakukannya kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagai mana proses pengiriman paket pos express pada PT. Pos Indonesia Cabang Divisi V Alun-Alun Bandung.
2. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan pengiriman Pos Express Cabang Divisi V Alun-Alun Bandung
3. untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dilapangan dalam pelaksanaan pengiriman barang pada Pos Express

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun kegunaan dilaksanakannya kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan di bangku kuliah kedalam dunia praktek yang sebenarnya, khususnya dalam mendalami teori loyalitas pelanggan dalam ilmu pemasaran. Dan juga dapat menambah ilmu, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan untuk menyempurnakan prosedur pengiriman barang pada pos express sehingga konsumen akan merasa puas dan level loyalitas pelanggan akan meningkat.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan Prosedur pengiriman pos express juga pelanggan akan mengetahui bagaimana proses pengiriman barang berlangsung dan sampai pada tujuan dengan waktu singkat. Penelitian ini juga diharapkan dapat menyumbangkan ilmu pengetahuan kepada pembaca, peneliti lain ataupun masyarakat.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Adapun lokasi untuk melaksanakan kerja praktek ini adalah di PT. Pos Indonesia cabang Divisi V Alun-Alun Bandung yang beralamat di Jl. Asia Afrika No.49 Bandung 40111.

Kerja praktek yang dilakukan oleh penulis dimulai pada tanggal 5 Juli 2010 sampai dengan 31 Juli 2010. Dimana hari kerja dimulai pada hari Senin sampai dengan jumat dengan jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB. Dan sabtu dengan jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan Pukul 12.00 WIB