

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Cangara (2006:16) Komunikasi merupakan salah satu proses yang mendasar dan penting dalam kehidupan manusia, mendasar karena setiap orang dalam kehidupannya selalu melakukan komunikasi. Jadi Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting, bukan hanya dalam kehidupan di dalam usaha bisnis, namun dalam kehidupan manusia secara umum.

Menurut Rogers komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain yang pada gilirannya akan tiba pada satu pengertian yang mendalam”.Menurut Peraturan Menteri komunikasi dan informatika Republic Indonesia Nomor 32 tahun 2014 tentang persyaratan dan tata cara pemberian izin penyelenggaraan Pos Penyelenggaraan Pos dilaksanakan untuk keperluan:

- a. Layanan Pos Komersial;
  - b. Layanan Pos Universal;
  - c. Pos Dinas Militer; dan/atau
  - d. Pos Dinas Lainnya.
1. Layanan Pos Komersial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf merupakan kegiatan Penyelenggaraan Pos yang bersifat komersial untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas jasa pos.

Layanan Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan kegiatan Penyelenggaraan Pos yang dijamin oleh pemerintah untuk menjangkau

2. Seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pos Dinas Militer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c Merupakan kegiatan Penyelenggaraan Pos yang bersifat non-komersial untuk keperluan militer.
4. Pos Dinas Lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan kegiatan Penyelenggaraan Pos oleh instansi Pemerintah atau Pemerintah Daerah yang perlu dijamin kerahasiaannya demi kepentingan negara.

Sedangkan menurut Rubben (Muhammad, 2009:3) “komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan mengirimkan, menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungan dan orang lain.

Dari beberapa definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam komunikasi terdapat hubungan antara orang dengan orang, orang dengan lembaga dan sebaliknya serta komunikasi berguna untuk menciptakan hubungan saling pengertian satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

PT Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos..Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia.Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995.

Perkembangan jasa pengiriman barang dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas.Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan

pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan. Berbagai perusahaan pengiriman barang dan banyak industri yang bergerak dibidang pengiriman barang.

Pelayanan yang dimaksud pada peneliti ini masuk kedalam kategori pelayanan public karena merupakan program kerja yang dibuat pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang terdapat dipasal 1 ayat 1

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Artinya memang situasi dan kondisi sekarang sudah mengharuskan setiap pemerintahan, baik pusat maupun daerah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi public. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public (Pasal 1 Bab 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009.

Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani masyarakat, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Maka disini peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai bagaimana bentuk pola dari kualitas pelayanan, dan juga ingin mengetahui Bagaimana pola pelayanan kantor pos Palembang terhadap nasabah.

## **1.2 Identifikasi Masalah.**

1. Bentuk pola dari prosedur pelayanan yang belum berkualitas?
2. Jenis pelayanan PT Pos Palembang terhadap nasabah hanya pengiriman surat saja
3. Pelayanan dahulu sampai sekarang telah berbeda?
4. Pengiriman barang tidak sampai ke nasabah?
5. SDM nya tidak bekerja dengan teknologi komunikasi?
6. Pengiriman kurang nyaman?

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Pola Komunikasi Pelayanan PT. Pos Palembang

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasar latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pola komunikasi pelayanan yang di PT.Pos palembang
2. Untuk mengetahui Pola dan jenis pelayanan PT.Pos Palembang terhadap nasabah
3. Untuk mengetahui pelayanan PT.Pos sebelum dan sekarang

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat ditinjau dari dua sudut pandang, yaitu sebagai berikut:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah ilmu komunikasi dan ilmu komunikasi pelayanan khususnya pada komunikasi pelayanan.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan bagi karyawan dan masyarakat.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi mahasiswa khususnya untuk penelitian selanjutnya

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian ini meluas, peneliti memberikan ruang lingkup untuk penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
2. Penelitian ini difokuskan pada komunikasi pelayanan yang diberikan di PT. Pos Palembang .
3. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi pelayanan.
4. Subjek penelitian ini yaitu konsumen dan staff karyawan di PT.Pos Palembang.
5. Penelitian ini dilakukan di pusat kantor pos Palembang