



JURNAL ILMIAH SOCIETY

**Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan
Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi**

Edisi III (Mei - Juni 2013)

ISSN : 2337-4004

Pengaruh Persepsi, Sikap dan Motivasi Terhadap Minat Berwiraswasta Mahasiswa Universitas Negeri Manado. Oleh : Aural B. P. Sampelan; Dr. Drs. W. Areros, M.Si; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. W. Rumawas, S.Sos, M.Si.

Strategi Pembangunan Kawasan Perbatasan di Badan Pengelolaan Perbatasan Provinsi Sulawesi Utara. Oleh : Junior Gagola; Prof. Dr. Lotje Kawet; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. C.B.D. Pakasi, S.P, M.S.

Kajian Restrukturisasi Organisasi Perangkat Daerah Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah (Studi di Sekretariat Kota Manado). Oleh : Harke N. S. Sumarauw; Prof. Dr. Donald A. Rumokoy, SH, M.H; Dr. Drs. Johny Lumolos, M.Si; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni.

Partisipasi Masyarakat Nelayan Dalam Pembangunan di Desa Ranowanko Kecamatan Tombariri. Oleh : Darren Edwin Sahetapy; Prof. Dr. Drs. J. H. Goni; Dr. Drs. F. Oley., M.S; Dr. Drs. H. Pangemanan., SH, M.Si.

Pengaruh Persepsi Pengguna jasa Pos Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT. Pos Indonesia Cabang Manado. (Studi Pada Pengguna Jasa Yang Ada di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado). Oleh : Sherly Ernawaty Susanto; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. Drs. William A. Areros, M.Si; Drs. Ch. Kojoh, M.Si.

Komunikasi Pemerintah Pada Proses Pemekaran Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Oleh : Eka Liow; Dr. Drs. Johny Lumolos., M.Si; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Drs. Novie R. Pioh., M.Si.

Politik Identitas Dalam Pemilihan Kepala Daerah di Era Otonomi Daerah (Studi Strategi Kemenangan Namto Hui Roba Dalam Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati di Kabupaten Halmahera Barat). Oleh : Fiko Onga; Prof. Dr. Donald A. Rumokoy., S.H. M.H; Dr. Drs. Johny Lumolos., M.Si; Drs. Max Rembang., M.Si.

Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. Oleh : Rini Patasaka; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. Drs. William Areros, M.Si; Dr. Dra. Hetty Geru, M.Si

Kemampuan Administratif Pegawai Dalam Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (Studi di Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Desa Propinsi Sulawesi Utara). Oleh : Mila Asriani Mauna; Dr. Drs. Johny Lumolos, M.Si; Prof. Dr. Drs. J. H. Goni; Dr. Drs. Michael Mamentu, M.A.

Akuntabilitas Birokrasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Oleh : Yulinda Uang; Dr. Drs. Johny Lumolos., M.Si; Prof. Dr. Drs. John H. Goni; Dr. Drs. Michael Mamentu., M.A.

Penerbit dan Alamat Redaksi :

**Jurnal Ilmiah SOCIETY Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan
Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi**

Jalan Kampus Unsrat Bahu - Manado 95115

Telp. 0431-827441, 827240, Fax. 0431-821212. Laman <http://unsrat.ac.id>

Contact Person : 081221007654/ 081325600308

JURNAL ILMIAH
SOCIETY

Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan
Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

PEMBINA

Direktur Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

PENANGGUNGJAWAB

Ketua Prog. Studi PSP : Prof. Dr. John H. Goni
Sekretaris Prog. Studi PSP: Dr. Drs. Johnny Lamolos., M.Si

Dewan Pakar

Dr. Drs William A. Areros., M.Si

Dr. Drs. Riane J. Pio., M.Si

Dr. Drs. I. Nengah Punia., M.Si

PIMPINAN REDAKSI

Dr. Very Y. Londa., S.Sos. M.Si

SEKRETARIS REDAKSI

Alfon Kimbal., S.Sos. M.Si

DEWAN REDAKSI

Dr. Drs. Riane J. Pio., M.Si

Dr. Very Y. Londa., S.Sos. M.Si

Dr. Wehelmina Rumawas., S.Sos. M.Si

Shirley Y.V.I. Goni., S.Sos. M.Si

Edmon R. Kalesaran, S.Sos. M.I.Kom

Alfon Kimbal., S.Sos. M.Si

Dra. Ellie Mingkid., M.Si

MANAGER ADVERTISING

Graciano V. J. Pangula., S.Sos.

MANAGER UMUM

Elvie Kalengkongan

Penerbit dan Alamat Redaksi

Jurnal Ilmiah SOCIETY Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi
Gedung Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Jalan Kampus Unsrat Bahu - Manado

Contak Person : 081221007654/ 081325600308

PENGANTAR REDAKSI

Pujian syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, sebab oleh karena hikmat dan tuntunanNYA sehingga Jurnal Ilmiah SOCIETY dapat menyelesaikan terbitan edisi ke tiga.

Pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, dan khususnya pengelolaan sumberdaya pembangunan menjadi semakin berkembang oleh karena salah satunya melalui ditemukannya konsep – konsep baru dan eksplorasi teori melalui hasil – hasil penelitian. Menjadi sebuah harapan sekiranya tulisan – tulisan dalam edisi ke tiga ini semakin menambah cakrawala berfikir para ilmuan dan pemerhati masalah sumberdaya pembangunan. Untuk sama – sama dapat memberikan sumbangan yang positif bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan penyelesaian permasalahan bangsa dan daerah.

Terima kasih untuk para penulis yang telah mempercayakan Jurnal Ilmiah SOCIETY sebagai media dalam mempublikasikan hasil – hasil penelitiannya dan semua pihak yang telah membantu diterbitkannya edisi ke tiga ini.

Redaktur

DAFTAR ISI

Tim Redaksi.....	ii
Pengantar Redaksi	ii
Daftar Isi.....	
 Pengaruh Persepsi, Sikap dan Motivasi Terhadap Minat Berwiraswasta Mahasiswa Universitas Negeri Manado. Oleh : Aural B. P. Sampelan; Dr. Drs. W. Areros, M.Si; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. W. Rumawas, S.Sos, M.Si.....	1
 Strategi Pembangunan Kawasan Perbatasan di Badan Pengelolaan Perbatasan Provinsi Sulawesi Utara. Oleh : Junior Gagola; Prof. Dr. Lotje Kawet; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. C.B.D. Pakasi, S.P, M.S.....	11
 Kajian Restrukturisasi Organisasi Perangkat Daerah Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah (Studi di Sekretariat Kota Manado). Oleh : Harke N. S. Sumarauw; Prof. Dr. Donald A. Rumokoy, SH, M.H; Dr. Drs. Johny Lumolos, M.Si; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni.....	21
 Partisipasi Masyarakat Nelayan Dalam Pembangunan di Desa Ranowangko Kecamatan Tombariri. Oleh : Darren Edwin Sahetapy; Prof. Dr. Drs. J. H. Goni; Dr. Drs. F. Oley., M.S; Dr. Drs. H. Pangemanan., SH, M.Si.....	31
 Pengaruh Persepsi Pengguna jasa Pos Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT. Pos Indonesia Cabang Manado. (Studi Pada Pengguna Jasa Yang Ada di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado). Oleh : Sherly Ernawaty Susanto; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. Drs. William A. Areros. M.Si; Drs. Ch. Kojoh. M.Si.....	40
 Komunikasi Pemerintah Pada Proses Pemekaran Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Oleh : Eka Liow; Dr. Drs. Johny Lumolos., M.Si; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Drs. Novie R. Pioh., M.Si.....	49
 Politik Identitas Dalam Pemilihan Kepala Daerah di Era Otonomi Daerah (Studi Strategi Kemenangan Namto Hui Roba Dalam Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati di Kabupaten Halmahera Barat). Oleh : Fiko Onga; Prof. Dr. Donald A. Rumokoy., S.H. M.H; Dr. Drs. Johny Lumolos., M.Si; Drs. Max Rembang., M.Si.....	59

Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. Oleh : Rini Patasaka; Prof. Dr. Drs. John Hein Goni; Dr. Drs. William Areros, M.Si; Dr. Dra. Hetty Geru, M.Si.....	69
Kemampuan Administratif Pegawai Dalam Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (Studi di Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Desa Propinsi Sulawesi Utara). Oleh : Mila Asriani Mauna; Dr. Drs. Johny Lumolos, M.Si; Prof. Dr. Drs. J. H. Goni; Dr. Drs. Michael Mamentu, M.A.....	81
Akuntabilitas Birokrasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Oleh : Yulinda Uang; Dr. Drs. Johny Lumolos., M.Si; Prof. Dr. Drs. John H. Goni; Dr. Drs. Michael Mamentu., M.A.....	89

**PENGARUH PERSEPSI PENGGUNA JASA POS TERHADAP KUALITAS
 LAYANAN JASA PT POS INDONESIA CABANG MANADO
 (Studi Pada Pengguna Jasa Yang Ada di Kelurahan Teling Atas Kecamatan
 Wanea Kota Manado)**

Oleh :

Sherly Ernawaty Susanto¹⁷

Prof. Dr. Drs. John Hein Goni¹⁸

Dr. Drs. William A. Areros. MS.i¹⁹

Drs. Ch. Kojoh. M.Si²⁰

ABSTRACT

The existence of PT Pos Indonesia faced with environmental changes influenced by several factors, among others, the development of telecommunications technology, information technology and social change, economic community and the presence of express delivery expedition. The purpose of this study to find the influence of factors - factors persepsi of service users on the quality of services of PT Pos Indonesia branch of Manado. The research methodology used the method of research kuantitatif. Populasi totaling 373 people and taken samples taken were 190 people randomly taken based family office list Teling Top headman.

The results showed that the attitude variables significantly influence the quality of services, the variable is not significant to influence motives service quality variables do not experience significant effect on the quality of services, variabelkepentingan significantly affect the quality of services, variabelharapan significantly affect the quality of services . From these results it can be concluded that among the 5 variables persepsi the attitudes, motives, experiences, interests and expectations there are two variables that are not significant to the variable quality of services motives and experiences.

Keywords: Perception, Attitudes, Motives, experience, interests, expectations, Quality Services

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi, keberadaan PT Pos Indonesia diperhadapkan pada perubahan lingkungan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain perkembangan teknologi telekomunikasi, teknologi informasi serta perubahan social, ekonom masyarakat serta hadirnya ekspedisi pengiriman ekspres. Perubahan tersebut yang menimbulkan dampak antara lain terjadi pergeseran dari komunikasi melalui surat ke telepon, faximile, e-mail, atau pesan singkat melalui

¹⁷ Mahasiswa PPs Unsrat Prog. Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan.

¹⁸ Dosen Pada PPs Unsrat Prog. Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan

¹⁹ Dosen Pada PPs Unsrat Prog. Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan

²⁰ Dosen Pada PPs Unsrat Prog. Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan

telepon seluler. Budaya masyarakat dalam penyampaian informasi serta pola berkomunikasi yang sangat populer saat ini adalah komunikasi melalui telepon seluler karena selain dapat berkomunikasi langsung juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan singkat melalui *short message service* (sms).

Demikian halnya layanan Pos di Indonesia, sangat merasakan gejala. Dalam penelitian ini akan difokuskan pada pengguna jasa khususnya pengguna jasa Posyang ada dikelurahan Teling Atas kecamatan Wanea Lingkungan VIII Manado dan komunikasi melalui surat. Surat sudah lama dikenal sebagai sarana komunikasi jarak jauh, berisi berita atau pemberitahuan secara tertulis atau terekam yang dikirim dalam sampul tertutup melalui layanan Pos. Melalui surat mampu menyampaikan maksud dan keinginan dari pengirim kepada orang lain yang dituju. Surat dapat dijadikan alat komunikasi antar individu maupun organisasi.

Yang dimaksud dengan layanan pos adalah salah satu jasa layanan komunikasi, penyelenggaraannya diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia No.6 Tahun 1984 tentang Pos. Dalam Bab I pasal 1 menyatakan Pos adalah pelayanan lalu lintas surat pos, uang, barang dan pelayanan jasa lainnya ditetapkan oleh Menteri yang diselenggarakan oleh Badan yang bertugas menyelenggarakan Pos dan Giro dalam hal ini PT Pos Indonesia. Berdasarkan fenomena permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan menemukan pengaruh faktor – faktor persepsi terhadap kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia guna pengembangan konsep teori manajemen pembangunan dalam kaitan dengan partisipasi pengguna jasa pos dan dalam menyajikan kualitas layanan jasa kepada masyarakat ditinjau dari sudut pandang persepsi masyarakat.

TIANJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Persepsi

Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka (Stephen Robbins 2006 ; 169). Kehidupan individu tidak lepas dari lingkungannya, baik fisik maupun lingkungan sosialnya. Sejak individu

dilahirkan, sejak itulah individu secara langsung berhubungan dengan dunia sekitarnya. Mulai saat itu pula individu secara langsung menerima stimulus dari luar dirinya dan ini berkaitan dengan persepsi. Menurut Kottler (2001 ; 266) persepsi merupakan proses yang mana individu mulai memilih, merumuskan dan menafsirkan masukan (input) informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti mengenai dunia. Faktor – faktor pemersepsi menurut Stephen Robbins antara lain : sikap, motif, pengalaman, kepentingan, dan harapan.

2. Konsep Jasa

Jasa menurut Lovelock dan Wright 2005;5 adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Menurut Kottler (2001) Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lainnya yang secara esensinya tidak kelihatan dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya tidak terikat pada suatu produk fisik.

3. Konsep Kualitas Layanan

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lovelock dan Wright 2005;96 Kualitas Jasa adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.

Dan menurut Kottler (2001;46) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Lovelock dan Wright (2005;96) kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek terhadap kinerja jasa tertentu. Pelanggan menilai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi untuk mempengaruhi persepsi mereka tentang kualitas jasa, tetapi sikap terhadap kualitas tidak tergantung pada pengalaman. Lima dimensi yang luas sebagai kriteria (Lovelock dan Wright 2005;98) yaitu keandalan, keberwujudan, daya tanggap, jaminan dan empati.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada pengguna jasa pos yang berada di kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Lingkungan VIII dengan metode yang digunakan ialah metode kuantitatif untuk menggambarkan persepsi masyarakat khususnya pengguna jasa pos dalam menilai kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat khususnya pengguna jasa pos yang berdomisili di kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Lingkungan VIII, yang menjadi subjek generalisasi dari hasil kesimpulan penelitian ini. Menurut data dari kepala lingkungan terdapat 373 orang dan peneliti menggunakan 190 orang dari jumlah populasi yang bersedia mengisi kuisioner. Untuk menghitung besarnya pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 terhadap variabel Y , maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode regresi Linear Berganda. Dalam penelitian ini, metode Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas Persepsi (X) terdiri dari sikap (X_1), motif (X_2), pengalaman (X_3), kepentingan (X_4), harapan (X_5) secara kuantitatif berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Jasa (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil perhitungan dengan menggunakan program komputer SPSS 18, menghasilkan persamaan Regresi Linear Berganda sebagai berikut :

$$Y = 0.090 + 0.341 X_1 - 0.47 X_2 - 0.37 X_3 + 0.229 X_4 + 0.460 X_5$$

Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel sikap (8.518), diikuti oleh variabel kepentingan (7.339), kemudian variabel harapan (2.119), variabel motif (-0.219) dan terakhir adalah variabel pengalaman (-2.529). Hasil uji t membuktikan bahwa ada 3 variabel independen (sikap, kepentingan, harapan) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kualitas layanan jasa dan 2 variabel lainnya (motif dan pengalaman) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas layanan jasa. Dan koefisien determinasi (*adjusted R^2*) yang diperoleh sebesar 0.984. Hal ini berarti 98.4% kualitas layanan jasa dipengaruhi oleh sikap,

motif, pengalaman, kepentingan dan harapan. Dan sisanya yaitu 1.6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Seseorang bisa menafsirkan sesuatu itu baik dan layak untuk dipertahankan berdasarkan persepsinya masing – masing. Ketika individu memandang ke objek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dan individu pelaku persepsi itu. Diantaranya karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, kepribadian, motif, kepentingan, atau minat, pengalaman masa lalu dan harapan (Stephen Robbin 2006;170)

Persepsi kita terhadap manusia berbeda dari persepsi kita terhadap objek mati seperti mesin, meja, atau gedung karena kita menarik kesimpulan mengenai tindakan orang tersebut yang tidak kita lakukan terhadap objek mati. Objek yang tidak hidup dikenal dengan hukum – hukum ole, tetapi objek ini tidak memiliki keyakinan , motif atau maksud. Manusia punya. Akibatnya bila mengamati manusia , maka kita berusaha mengembangkan penjelasan – penjelasan mengapa mereka berperilaku dengan cara tertentu. (M.W. Morris 1994;949-71). Berikut ini adalah hasil penelitian :

1. Pengaruh sikap pengguna jasa terhadap kualitas layanan jasa

Sikap adalah pernyataan – pernyataan atau penilaian – penilaian evaluative berkaitan dengan objek, orang atau peristiwa (I. Ajzen 2001;27-58). Berdasarkan hasil penelitian maka pengaruh dari variabel persepsi khususnya sikap dari pengguna jasa terhadap kualitas layanan jasa berpengaruh signifikan itu berarti sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli dan peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh pada suatu objek yang lihat dan ditafsirkan.

2. Pengaruh motif pengguna jasa terhadap kualitas layanan jasa

Motif merupakan dorongan, hasrat, keinginan, dan tenaga penggerak lainnya yang berasal dari dalam dirinya yang mendorong untuk berbuat sesuatu. Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan bahwa variabel motif berhubungan tidak signifikan terhadap kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia. Menurut hasil interview hal ini dikarenakan masyarakat saat ini

cenderung memilih sarana komunikasi yang instan dan cepat mendapat jawaban atas kabar atau berita yang mereka kirimkan melalui *short message service (sms)* dari pada menggunakan surat yang dikirimkan melalui PT Pos Indonesia yang butuh sehari – hari baru bisa sampai ke tangan seseorang yang dituju.

3. Pengaruh pengalaman pengguna jasa terhadap kualitas layanan jasa

Pengalaman sebagai kesadaran dan perasaan yang dialami konsumen selama memakai produk atau jasa. Berdasarkan pengalaman juga individu akan berpikir untuk melakukan sesuatu yang lebih baik dan memilih alternatif mana yang sebaiknya digunakan. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel pengalaman berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kualitas layanan jasa. Hal ini disebabkan oleh pergeseran pola komunikasi kurang lebih 10 tahun yang lalu. Karena dahulu belum ada sarana komunikasi lain selain PT Pos Indonesia atau bisa dikatakan bahwa PT Pos Indonesia dahulu merupakan perusahaan monopoli dalam bidang jasa pengiriman maka masyarakat cenderung menggunakan PT Pos Indonesia dalam hal pengiriman dokumen dan uang melalui wesel. Namun saat ini apa yang dirasakan dan dijalani oleh masyarakat berbeda dengan apa yang dirasakan dan dialami dahulu sebelum ada sarana komunikasi berupa telepon seluler dan sarana komunikasi instan lainnya.

4. Pengaruh kepentingan pengguna jasa terhadap kualitas layanan jasa

Kepentingan merupakan penilaian tingkat kepentingan bertujuan untuk mengukur apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa berkualitas tinggi untuk merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan, dan dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai variabel tersebut dimata pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian maka pengaruh dari variabel persepsi khususnya kepentingan terhadap kualitas layanan jasa diterima dan ini berarti sesuai dengan teori dari Stephen Robbin, 2006. Hal ini dikarenakan meskipun adanya pergeseran pola komunikasi melalui telepon seluler tapi masyarakat juga perlu menggunakan jasa PT Pos Indonesia dalam hal pengiriman surat atau dokumen berharga

misalnya surat atau dokumen perusahaan serta banyak instansi yang menggunakan jasa PT Pos Indonesia dalam hal perekrutan karyawan / pegawai serta jasa pos lainnya seperti sarana pembayaran rekening telepon, listrik dan transfer uang.

5. Pengaruh harapan pengguna jasa terhadap kualitas layanan jasa

Harapan adalah keadaan termotivasi yang positif berdasarkan pada hubungan interaktif untuk mencapai tujuan. Kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan kekecewaan. Berdasarkan hasil penelitian maka pengaruh dari variabel persepsi khususnya harapan terhadap kualitas layanan jasa diterima dan ini berarti sesuai dengan teori dari Stephen Robbin, 2006. Hal ini dikarenakan ketika masyarakat memutuskan untuk menggunakan jasa PT Pos Indonesia dalam hal pengiriman surat atau dokumen masyarakat juga berharap apa yang menjadi tujuan mereka dapat tercapai melalui kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan terlihat bahwa :

- 1) Sikap berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan jasa ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki kepuasan tersendiri dalam memilih sarana komunikasi apa yang baik digunakan dalam mengirim surat dan ini berdampak positif pada kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia. Motif berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan jasa ini menunjukkan bahwa pengguna jasa cenderung memilih alat komunikasi instan dilihat dari unsur kebutuhan dan kepentingan dibandingkan harus menggunakan jasa pos dalam hal penyampaian pesan singkat dan hal ini berdampak negatif pada kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia.
- 2) Pengalaman berpengaruh tidak signifikan dengan kualitas layanan jasa ini menunjukkan bahwa pengguna jasa melihat bahwa apa yang dirasakan dan dialami kurang lebih 10 tahun yang lalu dalam hal mengirim berita atau pesan singkat dibanding dengan keadaan sekarang ketika mereka sudah mulai mengenal dan menggunakan telepon seluler untuk mengirim berita atau kabar

singkat dan hal ini berdampak negatif pada kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia

- 3) Kepentingan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan jasa ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki kepentingan pribadi dalam memilih jasa pengiriman apa yang baik untuk digunakan berdasarkan kepentingan, contohnya dalam perekrutan karyawan biasanya perusahaan baik instansi pemerintah maupun swasta cenderung menggunakan jasa pos Indonesia dan ini berdampak positif pada kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia.
- 4) Harapan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan jasa ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki tujuan tertentu ketika memutuskan untuk memilih jasa PT Pos Indonesia sebagai sarana untuk mengirim surat atau dokumen penting dan ini berdampak positif pada kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia.
- 5) Secara serentak hubungan antara persepsi melalui sikap, motif, pengalaman, kepentingan dan harapan memberi kontribusi terhadap kualitas layanan jasa PT Pos Indonesia artinya meningkatnya kualitas layanan jasa dapat berdasarkan persepsi masyarakat yang juga didukung oleh dimensi kualitas layanan jasa itu sendiri.

Oleh karenanya disarankan agar PT Pos Indonesia harus memperhatikan apakah selama ini pengguna merasa puas dengan jasa yang diberikan dilihat dari unsur kesenangan, kegemaran, hobi, kenikmatan, mengasyikan dari pengguna jasa itu sendiri. Selain itu harus melihat motivasi pengguna jasa ketika memilih pos dalam hal pengiriman surat. Apakah pengguna jasa ingin menggunakan jasa pos berdasarkan keinginan mereka sendiri atau kebutuhan dengan kepentingan dari masing – masing pengguna, lebih tangguh dalam berinovasi atau mengembangkan usaha jasa yang sudah ada. Karena pengalaman dulu dan sekarang tentunya berbeda. Dulu PT Pos Indonesia masih merupakan perusahaan monopoli sehingga belum ada pesaing yang bisa menyaingi jasa PT Pos Indonesia tapi saat ini sudah banyak alat komunikasi yang lebih canggih selain surat dan munculnya pesaing – pesaing seperti ekspedisi

ekspres lainnya. PT Pos Indonesia harus mampu memposisikan jasanya agar tetap dekat dengan masyarakat, harus pandai menjalin hubungan kerja sama dengan perusahaan atau instansi pemerintah agar ketika mereka membutuhkan jasa untuk membantu pekerjaan mereka seperti halnya perekrutan pegawai / karyawan maka PT Pos Indonesia lah yang menjadi pilihan mereka, harus lebih mementingkan kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan untuk kedepannya dan peningkatan kualitas layanan jasa perlu dikaji kembali khususnya dari sudut pandang persepsi masyarakat. Karena pengguna jasa lah yang nanti akan menilai kinerja PT Pos Indonesia berdasarkan persepsinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen I. 2001. *Nature and Operation of Attribute* (jurnal). Volume 52. Hal. 27-58
- Kotler Philip. 2004. *Principles Of Marketing*. Tenth edition
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Prentice Hall. Edisi Indonesia
- Lovelock Ch. H and Wright . 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks.
- Morris M. W. and K. Peng. 1994. *Culture and Couse: American and Chinese Attributions For Social and Physical Events*, (jurnal). Hal. 949,- 71
- Sugiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- Robbin Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh, Lengkap. Yogyakarta. Penerbit Andi