

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jasa pelayanan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman barang yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para pesaingnya. Persaingan usaha dalam hal ini dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perusahaan guna mempertahankan dan mengembangkan eksistensi perusahaan. Perusahaan bekerja keras dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki salah satunya adalah variabel kepemimpinan.

Kepemimpinan mempunyai peranan sentral dalam mempengaruhi eksistensi perusahaan dalam mengambil kebijakan atau keputusan supaya perusahaan tetap bertahan dan berkembang. Untuk mencapai tujuannya, pemimpin suatu perusahaan membuat suatu kebijakan sehingga tercapai tujuan bersama yaitu meningkatnya kualitas pelayanan sehingga pelanggan puas dan percaya.

Peran kepemimpinan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga salah satunya dilakukan oleh Pos Soreang Kabupaten Bandung-Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan masalah yaitu rendahnya kualitas pelayanan pada PT Pos Soreang, hal ini terlihat dari indikator:

1. Bukti fisik

Kualitas pelayanan ekspedisi menurun/distribusi terhambat karena kondusifitas kantor yang tidak menyenangkan untuk bekerja

2. Empati

Kepuasan pelanggan menurun karena kurang ramahnya para pengantar surat paket dan suasana kantor yang kurang kondusif.

Masalah tersebut diatas disebabkan kepemimpinan yang kurang terlihat dari indikator:

1. Keputusan dibuat bersama

Pemimpin PT Pos Soreang kurang bekerjasama dalam membuat keputusan dengan bawahannya atau otoriter, sehingga tidak terciptanya kondisi kantor yang kondusif yang tidak sesuai dengan budaya perusahaan yaitu *core value* akhlak harmonis dan tidak terciptanya keputusan yang adil.

2. Mendengar kritik, saran, pendapat dari bawahan

Pemimpin PT Pos Soreang kurang mendengar kritik, saran dari bawahannya, kurang memberikan kepada bawahannya untuk berkontribusi, kurang memiliki visi atau mindset yang sama dengan bawahannya.

Berdasarkan hasil data diatas maka penulis tertarik untuk mendeskripsikan kebijakan kepemimpinan PT Pos ditempat orang tua (ayah) saya bekerja dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT POS SOREANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat di identifikasikan masalah penelitian yaitu “Seberapa besar Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Soreang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Bertolak dari rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini dapat dikemukakan yaitu “Mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Soreang”.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khazanah disiplin ilmu administrasi publik, khususnya kebijakan publik yang berkaitan dengan kepemimpinan dan kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran mengenai Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di PT Pos Soreang.