

## ABSTRAK

Teknologi dan pelayanan merupakan kunci dari kepercayaan masyarakat terhadap sebuah perusahaan. Pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen pada suatu industri jasa pengiriman adalah dengan menawarkan jasa dengan harga yang terjangkau, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang memuaskan terhadap konsumen. Selain hal tersebut perusahaan juga memerlukan teknologi yang mendukung untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam industri jasa dikarenakan kemampuan suatu perusahaan dalam mengadopsi teknologi memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap persaingan industri sejenis.

Persaingan ketat terjadi antar perusahaan yang bergerak di industri jasa pengiriman seperti PT POS Indonesia dengan PT JNE, dimana PT JNE yang lebih muda dari PT POS Indonesia mampu menjadi jasa kurir yang diminati berdasarkan *Top Brand Index* pada tahun 2015 sampai 2017 dengan presentase 43,5%, 47,6% dan 49,4%. Sedangkan PT POS Indonesia mempunyai presentase dari 6,7% sampai 7,9% saja. Dari data tersebut pemilihan PT POS sebagai objek penelitian dan PT JNE sebagai pembanding.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan pengukuran teknologi dan kualitas pelayanan pelanggan di PT POS Indonesia. Metode yang digunakan untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan ialah metode teknometrik dan *servqual*. Metode teknometrik digunakan untuk mengukur kontribusi gabungan dari masing – masing komponen teknologi dengan fasilitas fisik yang digunakan, kemampuan dari sumber daya manusianya, fakta – fakta yang terjadi selama proses pengiriman, serta kerangka kerja organisasi pada kedua perusahaan tersebut. Kontribusi gabungan ini selanjutnya disebut kontribusi teknologi yang terbentuk oleh keempat komponen teknologi pada fasilitas transformasi.

**Kata kunci** : Pengukuran teknologi, Kualitas pelayanan, *Service Quality (servqual)*, Teknometrik.

## **ABSTRAC**

*Technology and service are the keys to people's trust in a company. Services to meet consumer needs in a shipping service industry are by offering services at affordable prices, faster delivery, and satisfying services to consumers. In addition to this, the company also requires technology that supports the needs of consumers in the service industry because the ability of a company to adopt technology has a very significant impact on similar industry competition.*

*Tight competition occurs between companies engaged in the shipping service industry such as PT POS Indonesia and PT JNE, where PT JNE who is younger than PT POS Indonesia is able to become the preferred courier service based on the Top Brand Index from 2015 to 2017 with a percentage of 43.5 %, 47.6% and 49.4%. While PT POS Indonesia has a percentage from 6.7% to 7.9% only. From these data the selection of PT POS as the object of research and PT JNE as a comparison.*

*Based on the description above, it is necessary to measure the technology and quality of customer service at PT POS Indonesia. The method used to respond to customer needs and desires is the technometric and servqual method. The technometric method is used to measure the combined contribution of each component of technology with the physical facilities used, the ability of its human resources, the facts that occur during the delivery process, and the organizational framework for both companies. This combined contribution is then called the technological contribution formed by the four technological components in the transformation facility.*

**Keywords:** *Measurement of technology, Service quality, Service Quality (servqual), Technometrics.*