

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, asumsi serta sistematika penulisan dari penelitian yang dilaksanakan.

1.1 Latar Belakang

Tahun 2020 merupakan tahun yang sangat berat untuk dilalui. Pada tahun ini merupakan puncak pandemi COVID-19 dan menghadirkan tantangan yang tidak biasa dan belum pernah terjadi sebelumnya. Himbauan untuk dirumah saja, menjaga jarak, menggunakan masker dan memperketat protokol kesehatan semakin diperkuat oleh pemerintah. Aturan PSBB melarang masyarakat berkeliaran di jalan tanpa mempunyai kepentingan. Hal ini membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa pengiriman barang daripada mengantarkan langsung ke tempat penerima.

Persaingan perusahaan jasa pengiriman barang akan semakin ketat dan tidak dapat dihindari. Meningkatnya jumlah pesaing dan pelanggan yang akan terjadi menuntut perusahaan untuk memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada pesaing.

Menurut Rustika (2007), Kualitas mempunyai hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas dapat memberikan nilai tersendiri untuk menarik pelanggan agar memiliki ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pelayanan yang kurang baik membuat pelanggan kecewa dan enggan untuk menggunakan jasa dari perusahaan. Setiap perusahaan dituntut agar bisa memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan penawaran yang terbaik dan pelayanan yang paling optimal, mengingat perusahaan harus mampu bertahan di dalam ketatnya persaingan bisnis yang seperti sekarang ini.

Menurut Nurlinda (2013), Kepuasan pelanggan adalah suatu rasa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum proses pembelian dan kinerja aktual produk dirasakan setelah pemakaiannya. Pelanggan yang puas setelah menggunakan produk akan menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain, bahkan mereka akan merekomendasikan kepada orang sekitarnya. Sebaliknya, pelanggan yang mendapat pengalaman negatif akan menceritakan pengalaman yang buruk kepada orang lain yang akan menimbulkan sikap dan pikiran negatif terhadap produk dari perusahaan yang akan membuat orang lain tidak tertarik untuk menggunakan produk dari perusahaan.

Pelanggan akan menilai perusahaan dari produk atau jasa yang mereka rasakan. Produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi pelanggan terhadap kualitas dari produk atau jasa yang diberikan kepadanya. Perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sering terjadi. Perubahan dan inovasi dari persepsi dan harapan sangat cepat sehingga menuntut perusahaan agar dengan sigap menghadapi cepatnya perubahan tersebut.

PT. POS INDONESIA sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat dan barang serta layanan lainnya antar wilayah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang yang sama di Indonesia. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon pelanggan, baik penyediaan kebutuhan pelanggan akan pengiriman surat dan kiriman *express* dan lainnya maka perusahaan memperluas jaringan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan bagi pelanggan dalam negeri dengan membangun kantor cabang.

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Socah merupakan salah satu cabang yang terletak di desa Socah Kabupaten Bangkalan dengan kode pos 69161. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Socah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Melihat persaingan yang begitu ketat, maka yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah menjaga pelanggannya agar tetap setia menggunakan jasanya. Salah satu cara yang bisa dilakukan agar tujuan tersebut

dapat tercapai adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan dengan kualitas yang dapat membuat pelanggannya merasa puas. Persepsi dan harapan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Socah dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan masyarakat terkait pelayanan di kantor pos Cabang Socah.



Gambar 1.1 Data pengunjung kantor pos Socah

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat kenaikan jumlah pelanggan atau pengunjung kantor pos pada setiap bulannya. Strategi untuk tetap menjaga tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat penting agar pelanggan percaya bahwa jasa yang diberikan dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Socah yang mendasari penelitian ini adalah melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Socah. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *servqual*. Metode *servqual* adalah suatu metode deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan serta metode *path analysis* untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana usulan perbaikan terhadap pelayanan PT. POS INDONESIA (Persero) Cabang Socah berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PT. POS INDONESIA (Persero) terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan kepuasan pelanggan.
2. Memberikan usulan untuk perbaikan pada pelayanan PT. POS INDONESIA (Persero) Cabang Socah berdasarkan kebutuhan pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada peneliti maupun objek yang diteliti. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk membantu pihak kantor pos dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar dapat mempertahankan dan menambah kuantitas pelanggan.
2. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis untuk melihat kenyataan yang ada di lapangan dengan teori-teori yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan dan memperluas wawasan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan diharapkan lebih terarah dan menjurus ke permasalahan yang ada, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Seluruh responden yang akan diwawancarai diperuntukkan pelanggan yang berdomisili di daerah Socah.
2. Seluruh responden minimal pernah satu kali menggunakan jasa pelayanan PT. POS INDONESIA Cabang Socah.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang menjadi dasar dalam permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dianggap cukup untuk mewakili keseluruhan pelayanan yang ada pada PT. POS INDONESIA Cabang Socah.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan, ringkasan serta gambaran umum permasalahan yang meliputi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini, mencakup uraian mengenai teori-teori, konsep-konsep dasar, rumus-rumus yang berhubungan dan yang akan digunakan dalam pengolahan data untuk mencari solusi dari permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang langkah-langkah dalam pengerjaan penelitian ini, dan bagaimana peninjauan terhadap masalah yang

diteliti serta menguraikan secara terperinci proses identifikasi variabel yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang identifikasi kebutuhan data, proses pengumpulan data dan pengolahan data serta analisis data yang diperoleh dari pengolahan data melalui penyebaran kuesioner.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil analisa data dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menghadapi masalah untuk menentukan kebijakan-kebijakan pokok yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.