

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu bisnis yang sedang berkembang pesat saat ini adalah perusahaan jasa ekspedisi, semakin banyak dan menjamurnya perusahaan ekspedisi di Indonesia menuntut semua perusahaan ekspedisi untuk terus berlomba memaksimalkan kualitas layanan mereka agar tetap terus bisa

bertahan. Tak luput perusahaan jasa BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu PT. Pos Indonesia tidak ingin ketinggalan untuk tetap terus bisa bertahan pada era globalisasi sekarang ini, semakin pesatnya pertumbuhan perusahaan jasa ekspedisi menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) khususnya PT. POS Indonesia untuk terus meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing dan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat untuk tetap terus mempercayai perusahaan mereka.

Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik, baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kepercayaan kepada masyarakat saat mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Berikut ini data pertumbuhan pendapatan PT POS Indonesia tahun 2016, 2017, dan 2018

Tabel 1.1
Pertumbuhan Pendapatan Usaha PT POS Indonesia

Tahun	Pendapatan Usaha
2016	Rp. 4.856 Milliar
2017	Rp. 5.074,07 Milliar
2018	Rp. 5.500 Milliar

Sumber: www.posindonesia.co.id

Data dari laporan *annual report* tahun 2016, 2017, dan 2018 pendapatan Pos Indonesia terus mengalami kenaikan pendapatan dari 2016 ke 2017 sebesar 4,05% atau Rp.198 Milliar dan naik kembali dari 2017 ke 2018 sebesar 9,15% atau Rp.426 Milliar, tabel 1.1 diatas menunjukkan PT Pos Indonesia masih memiliki performa yang baik karena terus mengalami kenaikan pendapatan dan dapat mempertahankan eksistensi perusahaan dimana persaingan semakin ketat karena munculnya pihak swasta.

Tabel 1.2

Pertumbuhan Pendapatan Jasa Kurir/Surat Dan Paket

Tahun	Pendapatan Usaha
2016	Rp. 2.692 Milliar
2017	Rp. 2.671 Milliar
2018	Rp. 3.004,86 Milliar

Sumber: www.posindonesia.co.id

Data dari laporan *annual report* tahun 2016, 2017, dan 2018 Pertumbuhan Jasa Kurir/Surat dan Paket Pos Indonesia mengalami penurunan dan kenaikan, dari 2016 ke 2017 turun sebesar 1,45% atau Rp.21 Milliar dan pada 2017 ke 2018 melonjak naik sebesar 14% atau Rp.333,86 Milliar.

Namun pada tabel 1.3 berikut PT Pos Indonesia mengalami penurunan ranking, yaitu data dari *TOP BRAND INDEX* menampilkan bahwa PT Pos Indonesia berada pada ranking 4 ditahun 2019.

Tabel 1.3
TOP BRAND INDEX Jasa Kurir di Indonesia

BRAND	TOP BRAND INDEX			RANKING		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
JNE	49,4%	45,0%	26,4%	1	1	1
J&T	---	13,9%	20,3%	-	2	2
TIKI	34,7%	13,6%	12,6%	2	3	3
POS INDONESIA	8,4%	11,6%	5,4%	3	4	4

Sumber : <http://topbrand-award.com/>

Menurut data dari *top brand award* dapat Dilihat pada tahun 2017 hingga 2019 Pos Indonesia menduduki posisi 4, namun pada tahun 2018 Pos Indonesia mengalami kenaikan persentase yang awalnya dari 8,4% di tahun

2017 lalu mengalami kenaikan menjadi 11,6 % Lalu turun menjadi 5,4% pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa Pos Indonesia masih memiliki banyak kekurangan dalam persaingan, masing-masing sudah menyiapkan alat untuk berkompetisi lagi sehingga para pelaku bisnis mau tidak mau mencari jalan apa yang menyebabkan kehilangan pasar.

Menurut data yang dilansir dari www.posindonesia.co.id/id/about-us PT POS Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 kantor pos online, jumlah layanan (*point of sales*) mencapai 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, Agenpos, Mobile postal Service, dan lain lain. Dalam kebutuhan bangsa dan negara kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan penyelenggaraan pos yang baik. Dengan meningkatnya perkembangan nasional dan meluasnya mobilitas masyarakat, pos sebagai prasarana komunikasi dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional pada hakekatnya harus mampu memperkokoh kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempererat hubungan antar bangsa dan melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan diantara anggota masyarakat. Untuk itu pos diselenggarakan oleh negara demi kepentingan umum, guna mencapai tujuan itu maka ada keuntungan wajib angkut pos bagi sarana angkutan umum darat, laut dan udara serta media telekomunikasi. Pos dan giro dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos dengan tujuan membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan pos dan giro guna

mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat, menunjang pembangunan nasional. Kantor pos cabang Bekasi barat adalah salah satu kantor pos cabang yang dibawah oleh kantor pos Bekasi, kantor pos memiliki banyak cabang yang tersebar di Bekasi, salah satu nya Kantor Pos Cabang Bekasi barat 17133A, beralamat di Jalan Raya Sultan Agung No. 72 RT:002/RW:04, Kali baru, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat 17133, memiliki kapasitas 16 kursi tunggu dan memiliki lokasi yang strategis tepat berada di pinggir jalan raya sultan agung, Kantor Pos Cabang Bekasi Barat sering didatangi pelanggan yang ingin mengirim paket, membayar tagihan listrik, membayar angsuran mobil, membeli materai dan lain sebagainya.

Berikut ini data pertumbuhan pendapatan tahun 2017, 2018, dan 2019 di Kantor Pos Cabang Bekasi Barat

Tabel 1.4

Pertumbuhan Pendapatan Kantor Pos Cabang Bekasi Barat

No	Tahun	Pertumbuhan Pendapatan
1.	2017	255.983.672
2.	2018	286.598.145
3.	2019	313.945.869

Sumber: Kantor Pos Cabang Bekasi Barat

Berdasarkan tabel 1.4 diatas terlihat bahwa pertumbuhan pendapatan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat mengalami kenaikan dari tahun 2017 sampai 2019. Artinya semakin banyak orang yang melakukan transaksi kiriman paket pos atau pun menggunakan produk lain nya yang dimiliki oleh

kantor pos Bekasi barat.

Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang baik maka dapat menimbulkan suatu kepuasan pada pelanggan atau masyarakat. Harapan pada kualitas pelayanan tertuju pada citra/pandangan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan dapat memandangi suatu pelayanan itu dengan baik atau positif, maka perusahaan jasa tersebut dapat menghasilkan suatu keuntungan yang besar, akan tetapi apabila pandangan pelanggan terhadap suatu pelayanan itu buruk atau negatif, maka pelanggan yang ada pada perusahaan itu berkurang. Pandangan/citra pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa dapat memberikan pengaruh dengan sendirinya. Hal tersebut terjadi karena pelanggan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Proses pengiriman barang sangat sering dilakukan oleh masyarakat luas dan prosesnya pun berlangsung sangat cepat. Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut disebabkan oleh pengiriman dokumen-dokumen yang dilakukan oleh masyarakat dan maraknya *online shop*. Kekhawatiran masyarakat akan penipuan dalam belanja online kini mulai berkurang setiap *online shop* bermitra dengan jasa kurir dimana pembeli tersebar diseluruh penjuru indonesia dan peran kurir sangat dibutuhkan didalamnya dan pastinya memilih dan bermitra dengan jasa kurir baik dan terpercaya.

Memilih jasa kurir yang terpercaya merupakan salah satu keputusan yang penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, bahkan ada situs *online shop* membentuk jasa kurir mereka sendiri agar dapat menjamin produk yang mereka kirim sampai di tangan konsumen dan

terkadang mereka juga memberikan promosi gratis ongkos kirim demi memuaskan konsumennya. Jasa kurir memiliki proses yang relatif lebih konvensional, sedangkan pada proses pengiriman surat, dokumen, dan uang dapat dipercepat dengan adanya kemajuan teknologi. Saat ini banyak sekali jenis jasa kurir di Indonesia, seperti JNE, Pos Indonesia, Tiki dan lain-lain. Tidak dipungkiri bahwa jasa kurir sangat dibutuhkan oleh individu ataupun organisasi perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan unsur yang sangat penting bagi perusahaan, dimana konsumen akan mempercayai kemana mereka akan melakukan transaksi karena kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk bisa memperoleh pelanggan. Masyarakat pada umumnya mempercayai perusahaan apabila perusahaan dapat bertanggung jawab dengan apa yang sudah mereka bayar atau transaksi, kepuasan konsumen merupakan kunci bagi perusahaan untuk mendapat hati dari para pelanggan agar pelanggan tidak pindah ke kompetitor lain atau tidak memakai jasa perusahaan lain, oleh sebab itu kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan tidak merasa keberatan dengan uang yang telah dikeluarkan untuk membeli produk atau jasanya.

Tabel 1.5
Jumlah Transaksi Pengiriman Paket Kantor Pos Cabang Bekasi Barat
pada tahun 2017-2019.

Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
5014	6943	7203

Sumber : Kantor Pos Cabang Bekasi Barat

Tabel 1.5 tersebut menunjukkan adanya kenaikan jumlah transaksi dari tahun 2017 dan sempat menaik pada tahun 2018 lalu menaik lagi pada tahun 2019, Hasil tabel tersebut mengindikasikan bahwa Kantor Pos Cabang Bekasi Barat sudah optimal dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan karena setiap tahun mengalami kenaikan jumlah transaksi. Loyalitas pelanggan merupakan aspek utama yang harus dipenuhi oleh pihak perusahaan tersebut, dengan terciptanya loyalitas pelanggan maka transaksi pun cenderung akan naik. Salah satu hal yang menjadi penyebab terjadinya loyalitas pelanggan adalah dari segi kualitas layanan yang diberikan.

Selain melihat data-data yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti juga melakukan pra survey yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dari pelanggan Kantor Pos. Berikut hasil pra survey pada penelitian ini:

Tabel 1.6

**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas pelayanan Pada Pengguna
Jasa Kiriman Pos**

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1.	Lahan parkir sudah memadai	2,6
2.	Pegawai peduli akan keinginan pelanggan	4,2
3.	Daya tanggap pegawai baik terhadap pelanggan	4,35
4.	Kemampuan pelayanan pegawai dapat dipercaya	4,3
5.	Pegawai membuat pelanggan merasa aman dan percaya selama bertransaksi	3,35
	Rata – Rata Keseluruhan	3,76

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan dengan memberikan lima pertanyaan kepada 20 Responden Pelanggan Jasa Kiriman Pos Di Kantor Pos Cabang Bekasi Barat. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 3,76. Artinya kualitas pelayanan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat baik dan memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan dari segi kebutuhan kepuasan pelanggan, yang merupakan salah satu faktor dari Loyalitas Pelanggan. Peneliti melakukan pra survey kepada 20 Responden Pelanggan Jasa Kiriman Pos Di Kantor Pos Cabang Bekasi Barat mengenai kebutuhan mencari Kepuasan Pelanggan. Dari hasil observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1.7
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pelanggan Pada Pengguna Jasa Kiriman Pos

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1.	Kantor Pos Cabang Bekasi Barat merupakan jasa pengiriman yang berkualitas karena memiliki jaminan keamanan paket pada saat pengiriman	2,85
2.	Pegawai Kantor Pos Cabang Bekasi Barat cepat dalam memberikan pelayanan	3,45
3.	Saya bangga menggunakan jasa kiriman milik BUMN yaitu Kantor Pos Cabang Bekasi Barat	2,35
4.	Harga jasa pengiriman melalui Kantor Pos Cabang Bekasi Barat terjangkau	2,3
5.	Kantor Pos Cabang Bekasi Barat sering melakukan potongan harga atau diskon untuk jasa pengiriman	1,85
	Rata – Rata Keseluruhan	2,56

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukkan dengan memberikan lima pertanyaan kepada 20 Responden Pelanggan Jasa Kiriman Di Kantor Pos

Cabang Bekasi Barat. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 2,56 artinya keseluruhan responden dalam kepuasan pelanggan yang diberikan tidak terlalu puas.

Dari segi atribut Loyalitas Pelanggan peneliti melakukan pra survey kepada 20 Responden Pelanggan Jasa Kiriman Pos Di Kantor Pos Cabang Bekasi Barat. Dari hasil observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.8
Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas pelanggan Pada Pengguna
Jasa Kiriman Pos

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1.	Saya selalu menggunakan jasa pengiriman Kantor pos Cabang Bekasi barat	3,55
2.	Saya tetap menggunakan jasa kiriman Kantor Pos Cabang Bekasi Barat meskipun sudah banyak perusahaan jasa yang lain nya	3,35
3.	Saya akan mereferensikan Kantor Pos Cabang Bekasi Barat karena memiliki kualitas layanan jasa yang baik	3,15
	Rata - Rata Keseluruhan	3,35

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam lagi tentang objek yang diteliti, yaitu melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas pelanggan Pada Pengguna Jasa Kiriman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Kirman Pos Kantor Pos Cabang Bekasi Barat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat?
2. Bagaimana pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat?
3. Bagaimana pengaruh secara langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Kantor Pos Cabang Bekasi Barat?
4. Bagaimana pengaruh secara langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian yang ingin diketahui adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung anatara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat ?
2. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat?
3. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Kantor Pos Cabang Bekasi Barat?
4. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Kantor

Pos Cabang Bekasi Barat?

1.4 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sambungan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sambungan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Kantor Pos Cabang Bekasi Barat bagi perusahaan dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.