

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi memberikan dampak terhadap pembangunan perekonomian di Indonesia. Perubahan yang dapat diketahui dari cara pandang masyarakat terhadap barang dan jasa yang menuntut pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut menyebabkan konsumen yang menjadi pelanggan barang dan jasa lebih kritis dalam memilih barang dan jasa yang dapat digunakan untuk pemenuhan kebutuhan. Karena konsumen yang lebih kritis dalam memilih barang dan jasa, maka perusahaan-perusahaan penyedia barang dan jasa harus bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Persaingan ini tidak dapat dihindari perusahaan-perusahaan yang ingin mengembangkan perusahaan, sehingga perusahaan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh setiap pelanggan tentunya berbeda-beda, hal ini dikarenakan adanya perbedaan keinginan dan kebutuhan dari setiap pelanggan. Kemudian kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas barang atau jasa yang ditawarkan dan diterima oleh pelanggan. Sehingga kualitas seharusnya menjadi prioritas utama bagi perusahaan untuk menjadi tolok ukur keunggulan bersaing. Perusahaan dapat gagal memuaskan pelanggan melalui pelayanannya dan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan

memuaskan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Subagyo (2010:244), terdapat lima dimensi yang menjadi faktor kepuasan pelanggan yaitu, kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten. Jaminan adalah berupa kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Bukti fisik dapat berupa peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya. Empati adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memperhatikan secara pribadi kepada pelanggan dan daya tanggap adalah kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen (Alma, 2011:39). Kelima dimensi banyak di terapkan dalam perusahaan jasa.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah PT Pos Indonesia (persero). Usaha jasa ini juga merasakan persaingan dibidang jasa pengiriman. Persaingan tersebut dapat ketahui dari semakin banyaknya perusahaan ekspedisi yang bermunculan seperti TIKI, JNE, J&T dan Indah Cargo. Pelayanan yang ditawarkan pun beragam, yang menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap perusahaan. Mengantisipasi hal tersebut, PT. Pos Indonesia (Persero) diharapkan dapat memberikan layanan yang

lebih baik dari pesaing dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pasar dan selalu dapat menjaga kepercayaan konsumen. Dengan demikian agar tetap dapat bersaing maka PT. Pos Indonesia (Persero) harus memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumennya sehingga dapat melakukan perbaikan dan inovasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Mengevaluasi kepuasan dan ketidakpuasan terhadap PT. Pos Indonesia (Persero), faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari lima dimensi kualitas pelayanan.

PT. Pos Indonesia (Persero) yang memiliki cabang di berbagai daerah di Indonesia dan salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim. PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dibidang jasa khususnya pengiriman surat dan barang serta uang. Kemudian saat ini usaha dari PT. Pos Indonesia berkembang dengan adanya layanan pembayaran tagihan bulanan, pembayaran kredit, tabungan dan layanan pensiun. Layanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Simpang Ulim dan sekitarnya.

Berdasarkan hasil data awal dari PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim berupa data pengumpulan keluhan dari kotak saran menurut karyawan PT. Pos, terdapat keluhan mengenai kehandalan dari pengirim surat dan barang, bahwa surat dan barang yang dikirimkan terlalu lama sampai ke alamat tujuan, serta pelanggan yang melakukan pembayaran tagihan mengeluhkan lambatnya proses pembayaran, dengan alasan dari pihak pos terjadi kurang baiknya koneksi internet. Kemudian bukti fisik berupa penampilan ruang pelayanan yaitu ruang pelayanan yang sempit dan berdampak pada tempat duduk

untuk antrian terlalu sedikit. Rasa empati karyawan terhadap pelanggan, berupa bantuan mengenai informasi kode pos, pelanggan harus mencari sendiri kode pos alamat tujuan surat maupun paket. Pada tabel berikut dapat diketahui keluhan dari pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim terdiri dari keluhan mengenai pengiriman surat dan paket, keluhan mengenai pelanggan dana pensiun dalam mengantri.

Tabel I-1
Keluhan Pelanggan Surat
Bulan Januari - April 2017

Bulan	Jumlah Keluhan Pelanggan		Keterangan
	Surat Reguler	Surat Kilat	
Januari	27 orang	21 orang	Lama sampai
Februari	23 orang	26 orang	Lama sampai
Maret	27 orang	29 orang	Lama sampai
April	29 orang	30 orang	Lama sampai
Jumlah	106 orang	106 orang	

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim, 2017

Berdasarkan tabel I-1 dapat diketahui bahwa dari bulan Januari sampai dengan bulan April tahun 2017 terdapat keluhan pelanggan mengenai surat reguler dan surat kilat yang lama sampai atau lama diterima pelanggan.

Tabel I-2
Keluhan Pelanggan Paket
Bulan Januari - April 2017

Bulan	Jumlah Keluhan Pelanggan		Keterangan
	Paket Reguler	Paket Kilat	
Januari	25 orang	11 orang	Lama sampai
Februari	19 orang	17 orang	Lama sampai
Maret	24 orang	11 orang	Lama sampai
April	29 orang	9 orang	Lama sampai
Jumlah	97 orang	48 orang	

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim, 2017

Berdasarkan tabel I-1 dapat diketahui bahwa dari bulan Januari sampai dengan bulan April 2017 terdapat keluhan pelanggan dari paket regular dan paket kilat yang lama sampai atau lama diterima pelanggan.

Tabel I-3
Keluhan Pelanggan
Bulan Januari - April 2017

Bulan	Jumlah Keluhan Pelanggan	Keterangan
Januari	21 orang	Ruang pelayanan yang sempit dan berdampak pada terbatasnya tempat duduk
Februari	25 orang	
Maret	23 orang	
April	28 orang	
Jumlah	97 orang	

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim, 2017

Berdasarkan tabel I-3 dapat diketahui dari bulan Januari sampai dengan bulan April 2017 terdapat keluhan pelanggan mengenai ruang pelayanan yang terlalu kecil yang berdampak pada terbatasnya jumlah tempat duduk bagi pelanggan yang mengantri.

Tabel I-4
Keluhan Pelanggan Pembayar Tagihan
Bulan Januari - April 2017

Bulan	Jumlah Keluhan Pelanggan Pembayar Tagihan	Keterangan
Januari	11 orang	Lambat proses pembayaran karena kurang baiknya koneksi internet
Februari	13 orang	
Maret	17 orang	
April	12 orang	
Jumlah	53 orang	

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim, 2017

Tabel I-4 dapat diketahui berbagai keluhan dari pelanggan mengenai proses pembayaran yang lambat karena koneksi internet yang kurang baik. Berdasarkan latar belakang permasalahan maka penelitian ini menggunakan variabel kehandalan, bukti fisik dan empati, dikarenakan pada saat observasi awal yang dilakukan hanya terdapat permasalahan pada ketiga dimensi tersebut. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kehandalan, bukti fisik dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.
2. Apakah kehandalan, bukti fisik dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan, bukti fisik dan empati secara parsial signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.

2. Untuk mengetahui kehandalan, bukti fisik dan empati secara simultan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat atau kegunaan, yaitu:

1. Bagi Praktisi

Memberikan informasi dan masukan kepada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdiri dari tiga dari lima dimensi yaitu kehandalan, bukti fisik dan empati.

2. Bagi akademik

Sebagai tambahan referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdiri dari tiga dari lima dimensi yaitu kehandalan, bukti fisik dan empati.

3. Bagi peneliti

Untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga diperoleh wawasan dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan serta kesimpulannya.