

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perkembangan dalam ilmu dan teknologi sudah semakin maju. Sehingga kebutuhan informasi yang cepat dan komunikasi secara global telah mendorong persaingan yang kompetitif antara perusahaan dalam upaya dapat menguasai pasar. Dalam hal persaingan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan dalam berbagai industri dan jasa tampaknya semakin ketat dalam perebutan hati konsumen yang akan mempengaruhi kebutuhan mereka di pasar. Karena bagi perusahaan, kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam mempertahankan persaingan yang ketat pada saat ini.

Setiap persaingan perusahaan yang beraktivitas baik pada bidang jasa maupun barang tujuannya sama ialah memperoleh keuntungan dan kepuasan pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan yang terpenuhi beserta kualitas jasanya sangat menentukan kepuasan pelanggan, kehilangan pelanggan atau berkurangnya pelanggan disebabkan oleh pengaruh lokasinya yang kurang strategis, kualitas pelayanan yang tidak memuaskan dan fasilitas yang kurang memadai. Sehingga pelanggan bisa berpindah ke penyedia layanan jasa yang lain seperti pada jasa pengiriman yang berada di Indonesia.

Jasa pengiriman merupakan salah satu bidang yang memiliki peranan penting pada kehidupan manusia. Dengan jasa pengiriman, orang tidak perlu khawatir agar mengirim barang dalam bentuk berpergian dengan diri sendiri. Di zaman modern ini, perusahaan jasa pengiriman barang sangat penting dikarenakan orang yang berbisnis dalam penjualan barang melalui teknologi yang berbasis *online* akan lebih mudah dalam penyampaian barang dari produsen pada konsumen. Jasa pengiriman paket merupakan bisnis-bisnis jasa penitipan barang yang sangat banyak pesaingnya. Perkembangan jasa pengiriman barang dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan dari lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh berbagai perusahaan pengiriman barang agar mendapatkan hati pelanggan sehingga pelanggan bisa mendapatkan kepuasan.

Di Batam, Indonesia saat ini ada beberapa perusahaan besar yang bergerak dalam jasa pengiriman barang. Contoh 3 perusahaan jasa pengiriman barang, ialah Pos Indonesia (Persero), JNE, dan TIKI. Hal ini tentu memicu terjadinya persaingan antar jasa pengiriman barang yang membuat pelaku pasar jasa pengiriman barang supaya dapat memenangkan persaingan pasar saat ini, beberapa perusahaan tersebut juga memberikan wewenang kepada orang yang ingin membangun usaha jasa pengiriman barang yang bisa disebut agen. Sehingga para agen yang ingin membangun usaha tersebut harus memilih lokasi yang strategis agar dapat melayani

masyarakat. Lokasi pada pusat perusahaan juga memiliki dampak kepada para agen dan masyarakat yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang.

Menurut Astuti et al, (2017: 23) lokasi ialah faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha atau bisnis. Lokasi yang strategis dikawasan dekat dengan keramaian atau aktivitas masyarakat dan fasilitas publik seperti alat transportasi, akan mempermudah pelanggan untuk mendatangi perusahaan. Lokasi merupakan salah satu faktor dari situasional yang ikut berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Selain mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa, lokasi juga mempengaruhi kepada para karyawan perusahaan dikarenakan lokasi yang jauh dari perumahan tempat tinggal dan karyawan bisa mendapatkan keterlambatan dalam perjalanan, sehingga kualitas dalam pelayanan suatu karyawan bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang harus diupayakan dengan maksimal, pelayanan yang baik, ramah, dan nyaman ialah kunci mendapatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa suatu perusahaan. Menurut Sholeha et al, (2018: 16) peningkatan pada kualitas pelayanan merupakan strategi pemasaran yang diutamakan terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan baik, suatu perusahaan harus memberikan suatu layanan yang sesuai harapan pelanggan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka pelanggan tentu akan merasa puas. Selain kualitas pelayanan

yang baik, fasilitas yang memadai sebuah perusahaan juga ikut mempengaruhi dalam kepuasan pelanggan.

Di setiap perusahaan, fasilitas merupakan salah satu faktor yang bisa memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan. Fasilitas yang tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik di dalam perusahaan tersebut bisa saja kehilangan pelanggan terkait kenyamanan dalam penggunaan jasa pengiriman barang, pelanggan akan terganggu serta tidak merasa puas, sehingga dapat menyebabkan pelanggan tidak akan menggunakan jasa pengiriman barang berulang kali di perusahaan tersebut. Fasilitas di dalam perusahaan yang mempengaruhi seperti AC yang kurang dingin dan di luar perusahaan seperti jalanan yang tidak luas dan mudah macet memiliki dampak pada area parkir kendaraan yang hanya sedikit.

Kepuasan pelanggan ialah perasaan bahagia atau sedih seseorang yang muncul karena membandingkan kerja yang dihasilkan di suatu perusahaan terhadap ekspektasi mereka. Perasaan bahagia atau sedih terbentuk di dalam diri pelanggan melalui lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan yang dirasakan yang menjadi tujuan utama seorang pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan. Jika pelanggan mendapatkan sesuai yang diharapkan, berarti kepuasan pelanggan itu sudah terpenuhi kepuasannya. Menurut Lubis et al, (2017: 233) kepuasan ialah suatu sikap yang di putuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Pelanggan biasanya akan melaksanakan penggunaan secara ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk ataupun jasa tersebut

bila muncul kebutuhan yang sama jika pengalaman yang didapatkan sesuai harapannya. Lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk bisa memberikan kepuasan pada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam sendiri beralamat di Jl. Ibnu Sutowo No. 2 Batam Centre.

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos yang berbentuk pengiriman surat. Pengiriman uang maupun pengiriman paket. Dan masa lalu PT Pos Indonesia (Persero) memiliki sejarah yang sangat panjang, kantor pos pertama didirikan di Jakarta pada tanggal 26 Agustus pada tahun 1746 oleh Gubernur Jenderal GW Baron van Imhoff agar supaya menjamin keamanan surat-surat lokal dan komunitas, khususnya untuk orang-orang yang berdagang di luar Jakarta dan teruntuk mereka yang datang atau pergi ke Belanda. Layanan pos telah berkembang supaya memberikan tugas dan tanggung jawab.

Berikut ini ialah data pelanggan dari PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam pada bulan Oktober 2018 hingga bulan September 2019.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Oktober 2018 – September 2019

| No. | Bulan | Tahun | Jumlah Pelanggan |
|------------|--------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Oktober | 2018 | 545 |
| 2 | November | 2018 | 356 |
| 3 | Desember | 2018 | 317 |
| 4 | Januari | 2019 | 368 |
| 5 | Februari | 2019 | 359 |
| 6 | Maret | 2019 | 354 |
| 7 | April | 2019 | 326 |
| 8 | Mei | 2019 | 345 |
| 9 | Juni | 2019 | 237 |
| 10 | Juli | 2019 | 384 |
| 11 | Agustus | 2019 | 301 |
| 12 | September | 2019 | 219 |

Sumber: Pelayanan Jasa PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam

Berdasarkan tabel 1.1 di atas maka bisa diterangkan jikalau pelanggan dari PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember pada tahun 2018 mengalami penurunan pelanggan setiap bulannya dan pada bulan Januari 2019 hingga bulan September 2019 mengalami penurunan pelanggan dan kenaikan pelanggan hanya pada bulan Mei 2019 dan Juli 2019.

Situasi persaingan yang semakin ketat antara perusahaan atau institusi penyedia layanan jasa pengiriman ini mendorong para pelaku usaha agar meningkatkan jumlah pelanggan layanan jasa pengiriman. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam tentu tidak boleh membiarkan prestasi ini karena kompetitor perusahaan lain juga makin cepat dalam menarik perhatian

masyarakat agar menjadi pelanggannya. Apalagi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam memiliki permasalahan baik internal maupun eksternal.

Permasalahan dari PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam ialah lokasi jalanan perusahaan yang sempit dan mudah macet. Jadi permasalahan dalam hal lokasi sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.



Gambar 1.1 Lokasi Jalanan Pos Indonesia

Permasalahan dari kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh dalam hal menarik perhatian pelanggan. Dalam hal kualitas pelayanan yang ada pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam kadang memiliki masalah pada kurangnya pelayanan yang cepat, di karenakan kadang permasalahan tersebut bisa terjadi akibat teknologi komputer yang lambat dan masalah dalam paket pengiriman yang tidak ada data yang terlacak oleh pelanggan sehingga pelayanan tersebut menjadi lambat dan pelanggan lain juga tidak akan merasakan kepuasan dalam hal kualitas pelayanan dari PT Pos Indonesia

(Persero) Kantor Pos Batam. Jadi permasalahan dalam hal kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dan perusahaan tersebut juga sangat minim dalam pemberian kepuasan terhadap pelanggannya yang ingin memiliki ekspektasi yang memenuhi kebutuhan mereka.

Permasalahan dari fasilitas juga sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Dalam hal fasilitas, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam memiliki fasilitas yang kurang memadai seperti AC yang kurang dingin dan tidak banyak sehingga pelanggan bisa merasakan kepanasan di dalam ruangan perusahaan jasa pengiriman tersebut. Dan fasilitas di luar perusahaan juga memiliki masalah dalam hal parkir kendaraan di karenakan perusahaan tersebut berada di jalanan yang sempit dan parkir yang hanya ada beberapa tempat supaya memarkirkan kendaraan baik mobil maupun motor menyebabkan pelanggan sulit dalam memarkirkan kendaraannya dan jalanan yang mudah macet membuat pelanggan tidak betah dan tidak ingin menggunakan jasa pengiriman di perusahaan tersebut.



Gambar 1.2 Fasilitas AC Pos Indonesia



Gambar 1.3 Fasilitas Tempat Parkir Pos Indonesia

Dengan masalah yang dihadapi jikalau lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berdampak pada proses mendapatkan kepuasan pelanggan dan menyebabkan sering mengalami penurunan pelanggan.

Dengan ini peneliti memiliki minat supaya mengangkat pada topik dengan judul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam”.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun latar belakang yang telah diterangkan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini ialah:

1. Lokasi yang berada di jalanan yang sempit dan mudah macet.
2. Pelayanan yang selalu lambat membuat pelanggan tidak betah lama-lama.
3. Sering terjadinya keterlambatan pengiriman dan proses yang tidak tepat waktu.

4. *Customer service* yang kurang responsif terhadap berbagai macam keluhan.
5. AC (*Air Conditioner*) yang sedikit dan kurang dingin.
6. Tempat parkir yang sedikit dan tidak luas.

1.3. Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya masalah yang ada pada di atas beserta keterbatasan waktu pada peneliti dan kemampuan penelitian dan pembahasan yang singkat dan tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah pada penelitian ini dengan melihat pada permasalahan lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada pada di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam?
4. Apakah lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Agar supaya memahami pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.
2. Agar supaya memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.
3. Agar supaya memahami pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.
4. Agar supaya memahami pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat sangat diharapkan mampu untuk memberikan manfaat, ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang pemasaran yang ada pada lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Supaya memperluas sedikit pengetahuan peneliti dari penelitian apakah benar berpengaruh jika pelanggan diberi lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan serta menambah ilmu dan wawasan pada pemasaran berdasarkan teori-teori yang telah ada dan peneliti dipelajari.

2. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian dapat agar memperluas referensi yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan bagi Universitas Putera Batam.

3. Bagi Perusahaan

Supaya dapat memberikan solusi, bahan pertimbangan serta gambaran pada perusahaan jika ingin mengambil suatu keputusan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.