

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam era globalisasi saat ini, teknologi dan informasi menjadi suatu hal yang sangat penting di dalam perkembangan suatu perusahaan. Dengan adanya bantuan teknologi, semua pekerjaan menjadi sangat mudah dan cepat. Suatu informasi digunakan sebagai data dan kunci untuk menilai dan mengawasi jalannya proses bisnis dalam mencapai kesuksesan. Maka dari itu dibutuhkan suatu penanganan khusus dalam menangani suatu masalah-masalah yang dihadapi oleh suatu pihak yang ada di perusahaan. Dampak perkembangan teknologi seperti adanya mesin *fax*, *handphone*, dan internet membuat penyampaian pesan begitu mudah dan praktis. Kemajuan teknologi membuat dampak besar bagi kebiasaan manusia, khususnya pada masyarakat Indonesia. Kemajuan teknologi membuat kebiasaan perilaku berubah, masyarakat lebih menyukai komunikasi melalui telepon, mereka mempunyai alternatif lain dengan internet (*whatsapp*, *email*, dan sebagainya). Proses pelayanan pengiriman barang dan surat yang lama serta kadang tidak sampai ketujuan dan lain sebagainya sebagai salah satu kendala.

Banyaknya dunia usaha yang tidak lepas dari persaingan saat ini menuntut perusahaan agar lebih kreatif dan berinovasi agar tetap bertahan. Khususnya dalam bidang jasa mengalami peningkatan yang sangat pesat. Pada zaman yang semakin modern ini, kebutuhan seseorang semakin meningkat dan banyak bisnis *online* yang

bermunculan. Seseorang dapat berbelanja dan melakukan aktifitas sehari-hari secara *online*.

Bisnis jasa saat ini sangat dibutuhkan dan berpengaruh dalam aktifitas konsumen sehari-hari. Hal ini mengakibatkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat jasa kurir pengiriman barang maupun dokumen dengan harga terjangkau dan memberikan pelayanan terbaik, sehingga memudahkan kegiatan konsumen dalam pendistribusian barang dengan jarak jauh dapat tersalurkan dengan baik.

PT Pos Indonesia (persero) merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang sudah lama berdiri dan yang jelas memiliki keunggulan dengan memiliki brand atau image yang sudah lebih dulu dikenal dikalangan masyarakat luas, bahwa PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan pengiriman terkemuka. Kantor Pos adalah tempat yang dibuat oleh pihak pemerintah Indonesia untuk masyarakat Indonesia sebagai sarana komunikasi seperti mengirimkan surat dan mengirim paket ke kerabat dan sahabat yang jauh atau pun dekat. Dengan perkembangan teknologi saat ini, kantor pos mengembangkan fungsi menjadi lebih luas lagi seperti menerima western union, pembayaran listrik, telepon dan lain-lain. Kantor pos mengembangkan fungsinya adalah untuk menyikapi masalah dari dampak kemajuan teknologi yang terjadi sekarang. Kantor pos menambahkan fungsi di bidang keuangan seperti bayar tagihan kartu kredit, mobil, motor, pesan tiket kereta, bayar pajak, bahkan sekarang ini sudah bisa sebagai tempat untuk melakukan pegadaian emas.

Harga termasuk salah satu faktor penentu dalam pemilihan merek yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Harga juga termasuk sebagai salah satu variabel yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Harga yang rendah atau harga yang terjangkau menjadi pemicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Ketika konsumen memilih di antara merek-merek yang ada, maka konsumen akan mengevaluasi harga, yaitu seperti membandingkan beberapa standar harga sebagai salah satu referensi untuk melakukan transaksi. Jika harga yang ditawarkan sesuai dengan suatu produk yang ditawarkan maka hal tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen.

Namun harga juga dapat menjadi suatu indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk.

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Jasa Pengiriman PT Pos dengan TIKI tahun 2018

No	Daerah Asal	Daerah Tujuan	PT Pos Indonesia	PT Tiki	Lama Pengiriman
1	Batam	Jakarta	Rp 20,500	Rp 22,500	3 Hari
2	Batam	Banda Aceh	Rp 40,000	Rp 59,000	3 Hari
3	Batam	Medan	Rp 23,000	Rp 42,000	3 Hari
4	Batam	Bandung	Rp 24,000	Rp 26,500	3 Hari

Sumber: PT Pos Indonesia dan PT Tiki tahun 2018

Berdasarkan table 1.1 perbandingan harga jasa pengiriman di atas, bahwa harga yang diberikan oleh pihak Kantor Pos lebih murah dibandingkan dengan harga yang diberikan oleh pihak TIKI.

Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan suatu strategi yang sangat penting bagi perusahaan, pelayanan juga dapat berdampak terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan dari suatu penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing. Setiap perusahaan dituntut untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya dengan cara memberikan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat seperti sekarang ini. Pembahasan mengenai harga dan pelayanan merupakan pembahasan mengenai pemasaran. Ada begitu banyak perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan saat ini. Seperti jasa pengiriman yang diberikan oleh TIKI, JNE, J&T Express dan sebagainya. Perusahaan tersebut saat ini berlomba-lomba ingin menjadi yang terbaik dimata para konsumen, maka dari itu perusahaan dituntut untuk lebih tahu apa yang dibutuhkan oleh konsumen sarannya. Perusahaan yang sudah lama berdiri dan memiliki konsumen seharusnya menjaga asetnya yang sudah lama dimiliki, agar tidak berpindah ke perusahaan yang lain dengan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Jika hal ini telah terpenuhi pesaing akan sangat sulit untuk menyaingi bahkan merebut konsumen tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, beberapa konsumen dari jasa PT Pos Indonesia Cabang Batam masih merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan diantaranya seperti keterlambatan penerimaan paket dan dokumen, keterlambatan pengambilan paket dan dokumen yang akan dikirimkan serta adanya paket dan dokumen yang rusak dan tidak sampai di tempat tujuan.

Jika hal ini tidak segera ditangani dengan cepat dan serius, maka akan menimbulkan kerugian yang besar karena kurangnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen akan merasa tidak puas dan akan mencari jasa pelayanan pengiriman barang yang lebih baik.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2009: 138). Konsumen memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan terhadap jasa yang diberikan perusahaan PT Pos Indonesia Cabang Batam. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen akan menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan di atas dimana adanya keterlambatan pengiriman dan harga pengiriman yang murah, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian pada perusahaan tersebut yaitu: **“PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS INDONESIA CABANG BATAM**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah berdasarkan judul penelitian sebagai berikut:

1. Banyak perusahaan jasa pengiriman
2. Ketertarikan pelanggan pada harga yang murah

3. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pengiriman yang tidak tepat waktu
4. Pengiriman barang yang tidak sampai ditempat

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dan dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan pembahasan penelitian ini tidak membiaa kemana-mana, sehingga peneliti memfokuskan dan membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah harga dan pelayanan
2. Objek dalam penelitian ini adalah PT Pos Indonesia Cabang Batam
3. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa PT Pos Indonesia Cabang Batam

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, penulis dapat merumuskan masalah berdasarkan judul penelitian sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT POS Indonesia Cabang Batam?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT POS Indonesia Cabang Batam?
3. Apakah harga dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen konsumen pada PT POS Indonesia Cabang Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis memiliki tujuan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT POS Indonesia Cabang Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT POS Indonesia Cabang Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT POS Indonesia Cabang Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tentang pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, maka manfaat teoritis adalah sebagai dasar penyusunan skripsi mahasiswa mahasiswa yang akan datang terutama mengenai harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan-perusahaan di Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Kegunaan yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk penulis

Menambah wawasan penulis karena dapat mengimplementasikan ilmu yang di pelajari selama kuliah.

2. Untuk PT Pos Indonesia (persero)

Penulis berharap, dengan adanya penelitian ini perusahaan memberikan masukan yang positif dan membangun, yang dapat menambah kepuasan setiap konsumen.

3. Untuk penulis lanjutan

Bagi penulis lanjutan, penulis berharap dengan adanya penelitian ini peneliti lanjutan dapat menambah wawasan dan menambah pemikiran yang tidak terpikirkan oleh penulis, melalui penelitian ini penulis berharap peneliti lanjutan dapat memahami lebih lanjut mengenai pengetahuan di bidang sumber daya khususnya tentang harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen