

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Rancangan sistem yang semakin baik pada setiap perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan agar tujuan tersebut tercapai maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan dan fasilitas - fasilitas yang menunjang. (Joesyiana, 2018) Faktor terhadap kepuasan konsumen sendiri merupakan salah satu ujung dari keberhasilan reformasi birokrasi dan menjadi barometer kepuasan masyarakat. Namun, masyarakat masih menuntut pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah, diperlukan pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal untuk mendorong terciptanya pelayanan yang efisien dan responsif (Kominfo.co.id, 2021). Pelayanan maupun fasilitas perlu ditingkatkan dan diperbaiki, khususnya kemampuan pegawai untuk dapat bekerja dengan optimal dalam pemberian pelayanan terhadap konsumen agar merasa puas dan tentunya keinginannya konsumen terpenuhi dengan baik. (Lutfi dkk, 2013).

Fasilitas merupakan tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Disadari atau tidak, konsumen sekarang sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh kemudahan dalam pengguna jasa maupun produk (Adan, 2015)

Hal ini sejalan dengan Susanti, dan Urip (2017) yang mengatakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut adalah bentuk dari fasilitas.

Penelitian Arief (2017) mengatakan pelayanan yang berdedikasi tinggi menuntut adanya kualitas untuk memuaskan masyarakat, termasuk di bidang layanan, sehingga penyelenggara pos harus mulai memperhatikan kondisi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rismawati. (2017)), Dan oleh karena itu PT. Pos Indonesia Krembangan adalah sebagai salah satu jasa dalam memberikan kualitas jasanya untuk memenuhi harapan, mencari, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan umpan balik dari pelayanan yang mereka dapatkan.

PT. Pos Indonesia saat ini ramai diperbincangkan akan bangkrut di media social, padahal, perusahaan ini menjadi tonggak industri logistik di Indonesia. PT Pos Indonesia pada masa jayanya menjadi satu-satunya pihak yang mengurus segala urusan kirim mengirim surat maupun barang. Bahkan, PT Pos juga pernah menjadi sarana mengirimkan uang sebelum tren transfer uang di bank menjamur. Kini seiring perkembangan teknologi, muncul beragam saingan bagi PT Pos, mulai dari tren pengiriman uang lewat transfer bank yang bahkan sudah bisa digunakan dari ponsel genggam, hingga kemunculan segala macam penyedia jasa kirim barang yang juga makin mudah digunakan. Belum lagi, layanan antar yang dekat-dekat saja bisa menggunakan ojek online sekarang. Sekali klik, tunggu beberapa menit barang akan dijemput dan diantar langsung hari itu juga tanpa menunggu berhari-hari (Detik.com, 2019)

PT. Pos Indonesia (Persero) sendiri sekarang mendapat pesaing yang cukup banyak. Di lain pihak konsumen sebagai pemakai jasa menentukan alternatif pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman, dengan berusaha mencari kepuasan yang optimal. Maka dari itu dibutuhkan inovasi dalam memenuhi permintaan masyarakat akan berbagai jenis layanan jasa pos. Hal ini menuntut PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu penyelenggara perposan di Indonesia, terus berupaya melakukan pengembangan terhadap sistem pelayanan yang tepat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan pos yang baik, cepat dan berkualitas, dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat.

Kantor Pos Cabang Utama Krembangan Surabaya fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan sudah dikategorikan baik, tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum mampu memberikan kepuasan pada konsumen. Ini ditunjukkan berdasarkan hasil adanya wawancara pada 19 November 2021 dengan konsumen yang mengeluh. Salah satu contohnya adalah dalam hal antrian, terutama ketika adanya pembagian BLT atau lainnya, selain itu konsumen menilai jika pelayanan yang diberikan kurang cepat yang padahal Kantor Pos sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat, konsumen juga mengeluhkan jika fasilitas yang ada juga kurang fleksibel terhadap layanan yang diberikan dan mengeluh terhadap paket yang sangat lama sampainya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. POS INDONESIA Krembangan Surabaya ?
2. Apakah layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. POS INDONESIA Krembangan Surabaya ?

3. Apakah fasilitas dan layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PT. POS INDONESIA Krembangan Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di PT. POS INDONESIA Krembangan Surabaya.
2. Untuk mengetahui layanan terhadap kepuasan konsumen di PT. POS INDONESIA Krembangan Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PT. POS INDONESIA Krembangan Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
Bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori-teori tentang manajemen pemasaran yang secara khusus membahas hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan konsumen.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa Peneliti.
Bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan dan wawasan pengetahuan terutama ikut memberikan solusi dari permasalahan yang ada dalam dunia usaha, karena sebagai calon sarjana diharapkan mampu memberikan kajian analisis dan solusi pemecahan masalah.
 - b. Bagi Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
Bahwa penelitian yang dilakukan mahasiswa merupakan perwakilan dari lembaga tinggi dalam

keikutsertaan dan sebagai salah satu bentuk kepedulian terhadap dunia usaha guna memberikan pemecahan masalah yang ada dalam perusahaan.

- c. Bagi Mahasiswa Peneliti.
Bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan dan wawasan pengetahuan terutama ikut memberikan solusi dari permasalahan yang ada dalam dunia usaha, karena sebagai calon sarjana diharapkan mampu memberikan kajian analisis dan solusi pemecahan masalah.

Halaman ini sengaja dikosongkan