

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

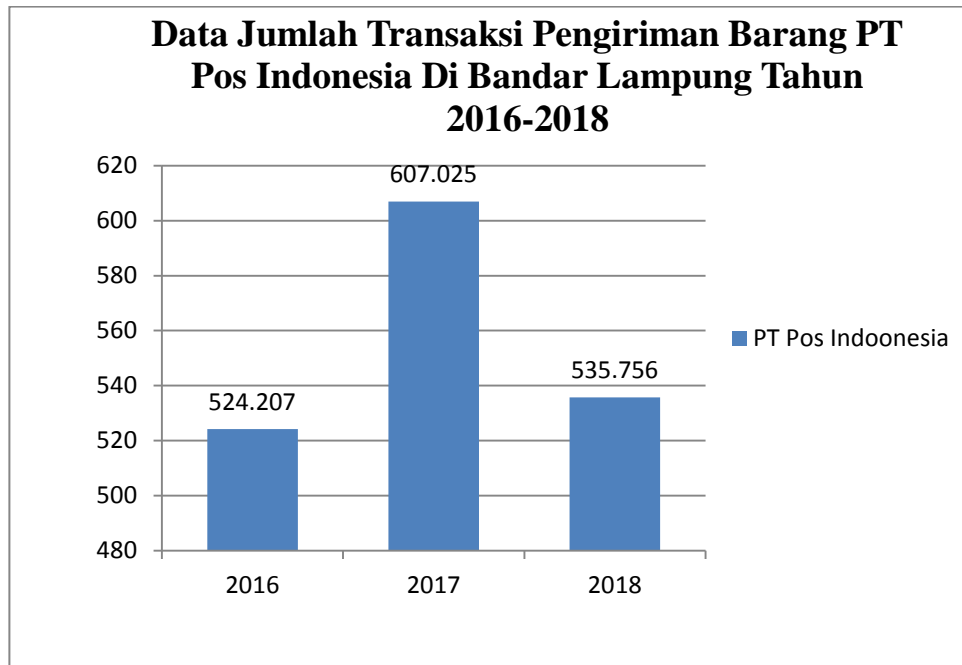
Transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang dan dapat menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan, baik itu bertambah maupun berkurang. Contoh dari melakukan transaksi diantaranya ialah membeli barang, menjual barang, berhutang, memberihutang, dan membayar berbagai kebutuhan hidup. Sistem Pemrosesan Transaksi atau *Transaction Processing System* adalah bagian dari sistem informasi yang merupakan sebuah sistem yang menjalankan dan mencatat transaksi rutin harian yang diperlukan untuk menjalankan bisnis.

Membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen sangat penting sebagai pondasi keberhasilan bisnis yang di jalankan. Memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen, perusahaan harus mengetahui apa yang di inginkan oleh konsumen dan apa yang harus di lakukan oleh perusahaan dalam proses pemenuhan kebutuhan konsumen tersebut. Salah satu cara yang dapat di lakukan oleh perusahaan dengan melakukan evaluasi terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Evaluasi konsumen atas pemenuhan kebutuhan baik produk dalam bentuk jasa dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa puaskah pelayanan yang telah di berikan oleh perusahaan tersebut sehingga akan terciptanya kepuasan dan mendorong loyalitas konsumen kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Adapun manfaat menciptakan kepuasan pelanggan membawa dampak yang besar bagi perusahaan. Manfaat kepuasan pelanggan meliputi Pendapatan, Reaksi Terhadap Produsen Berbiaya Rendah, Manfaat Ekonomis, Reduksi Sensitivitas Harga, Key Sukses Bisnis MasaDepan dan untuk memenengkan persaingan.

PT Pos Indonesia merupakan sebuah perusahaan milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak pada jasa pengiriman. Untuk memenuhi kebutuhan jasa layanan konsumen, PT Pos Indonesia saat ini memiliki titik jaringan layanan sebanyak 4.000 kantor pos dan 28.000 agen pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Melihat perkembangan bisnis jasa pengiriman barang yang di masuki oleh perusahaan swasta, PT Pos Indonesia akhirnya membuka layanan pengiriman barang. Dibuatnya jasa pengiriman barang disebabkan PT Pos Indonesia melihat bisnis jasa pengiriman barang merupakan bisnis potensial. Layanan bisnis jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia antara lain Filateli dan konsinyasi (perangko dan meterai), Admailpos, Express Mail Service (EMS) dan RLN internasional, Pos Ekspor, Paket Pos (Biasa, Kilat, Kilat Khusus Ekspres Jumbo), Berdasarkan data yang dihimpun dari <https://koran.bisnis.com> menyatakan 40% pangsa pasar pengiriman barang dikuasai oleh PT Pos Indonesia. Dimana perusahaan milik Negara tersebut melakukan inovasi layanan terbaru guna memenangkan kompetisi bisnis dengan pesaing seiring dengan menghadapi Revolusi Industri. PT Pos Indonesia melakukan serangkaian inovasi guna memudahkan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia. Inovasi layanan tersebut yaitu Contact Center Oranger, M-Agenpos, Agenspos B2B Kurir.

PT Pos Indonesia telah memiliki kantor cabang dan agen untuk melayani masyarakat yang ada di seluruh Indonesia tanpa terkecuali yang ada di provinsi Lampung. PT Pos Indonesia cabang Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.12 Pahoman, Enggal, Bandar Lampung yang mengkoordinir 15 cabang sebagai pembantu kantor PT Pos Indonesia di Kota Bandar Lampung dengan berfokus utama pada layanan jasa yang dilakukan adalah pengiriman barang antar kota, antar provinsi sampai pengiriman ke luar negeri. Adapun pelayanan yang di berikan antara lain seperti pengiriman surat dan paket, Untuk tarif biaya kirim barang di wilayah Bandar Lampung sendiri yaitu: Paket Kilat Khusus yaitu sebesar RP 19.500 per kg, dan Express Next Day sebesar RP29.500 per/kg, sedangkan Paket Pos Dangerous Goods yaitu sebesar

RP 41.000 per/kg, dan Paket Pos Valuable Goods yaitu RP 33.000 per/kg untuk tarif ke luar Bandar Lampung menyesuaikan dengan jarak semakin jauh jaraknya maka biaya kirimnya semakin bertambah. Berikut Data Jumlah Transaksi Pengiriman Barang Di Bandar Lampung Tahun 2016-2018.



Sumber Data : PT Pos Indonesia

**Gambar grafik 1.1 Data Jumlah Transaksi Pengiriman Barang Di Bandar
Lampung Tahun 2016-2018**

Dari gambar Grafik 1.1 dapat di simpulkan bahwa pengguna PT Pos Indonesia untuk cabang Bandar Lampung pada tahun 2016 yaitu dengan jumlah transaksi pengiriman barang sebesar 524,207 dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan yang sangat signifikan dengan jumlah transaksi sebesar 607,025 akan tetapi pada tahun 2018 PT Pos Indonesia untuk cabang Bandar Lampung mengalami penurunan dengan jumlah transaksi pengiriman barang sebesar 535,756 dengan selisih 71,269 di tahun 2017 dengan tahun 2018 sehingga berdasarkan gambar grafik diatas dapat disimpulkan terjadi fenomena Penurunan jumlah pengguna

jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia cabang Bandar Lampung cukup menarik untuk di teliti.

Mengidentifikasi penurunan jumlah konsumen pengguna jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia di Bandar Lampung, maka peneliti melakukan prasurvey awal dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada 30 respon den terkait dengan kepuasan atas jasa layanan di PT Pos Indonesia di Bandar Lampung. Hasil prasurvey yang dilakukan didapatkan informasi bahwa konsumen banyak mengalami keluhan tentang Jasa layanan pengiriman barang yang di berikan oleh PT Pos indonesia mengalami keterlambatan datangnya barang sehingga membuat konsumen kecewa.

Kepuasan pelanggan tergantung kepada persepsi pelanggan yang mengevaluasi apakah harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga untuk mengetahui apakah pelanggan telah merasa puas terhadap layanan yang diberikan perlu diketahui terlebih dahulu persepsi pelanggan atas layanan yang telah diterimanya selama ini. *Perceived quality* adalah persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kepuasan konsumen dengan judul: “**Analisis *Diagonal* dan *Penalty Reward* dalam Pengukuran Evaluasi konsumen PT Pos Indonesia di Bandar Lampung**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah diekemukakan sebeumnya rumusan masalah dalam penulisan ini adalah: “Bagaimana kepuasan konsumen PT.Pos Indonesia di Bandar Lampung menggunakan Analisis *Diagonal* dan *Penalty Reward*”

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar ruang subjek dalam penelitian ini terarah maka penulis memberikan ruang lingkup penelitian yaitu:

1.3.1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah konsumen pada PT. Pos Indonesia di Bandar Lampung.

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

1.3.3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah PT. Pos Indonesia di Bandar Lampung.

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan yang dilaksanakan pada November 2018 sampai Maret 2019.

1.3.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia di Bandar Lampung menggunakan Analisis *Diagonal* dan *Penalty Reward*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari peneliti adalah :

1.5.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti mengenai kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia di Bandar Lampung menggunakan analisis *Diagonal* dan *Penalty Reward*.

1.5.2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan referensi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

1.5.3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi manajemen PT Pos Indonesia untuk mengatur ulang strategi pemasaran yang sesuai agar kepuasan konsumen semakin meningkat.

1.6. Sistematika Penulisan

Masalah penelitian disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematis penulisan disusun dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori-teori mengenai kepuasan konsumen, dan kualitas layanan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sebagai dasar analisis dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah penelitian, sumber data, metode pengumpulan data seta

menjelaskan populasi dan sampel penelitian, teknik analisis data, metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang berupa penyajian singkat dari hasil penelitian yang diperoleh pada BAB IV.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka menjelaskan mengenai sumber informasi yang diperoleh yang di jadikan referensi dalam pembahasan skripsi ini.