

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi/perusahaan jasa yang berhubungan dengan masyarakat tidak terlepas dari sumber daya manusia yang unggul didalamnya. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam melaksanakan tugasnya sangat berhubungan dengan kinerja karyawan. Pencapaian kinerja dalam organisasi/perusahaan merupakan faktor yang harus selalu diperhatikan untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan.

Dalam beberapa tahun ini, pelayanan jasa telah menarik perhatian masyarakat, terutama dalam bidang pengiriman barang. Di Indonesia sendiri telah banyak berdiri jasa pengiriman yang dimaksud, Salah satunya adalah Pos Indonesia. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan Pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Sejak awal berdiri hingga saat ini, hampir diseluruh Indonesia terdapat PT. Pos, salah satunya berada di Kepulauan Nias, tepatnya di Hiliweto, Gido.

Dalam menjalankan pekerjaannya melayani masyarakat, kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan agar masyarakat/pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik membuat perusahaan semakin dikenal dimata masyarakat dan memiliki nilai yang baik pula serta memberikan keuntungan

pada perusahaan. Kualitas pelayanan juga tidak terlepas dari kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen.

Dari pengamatan sementara, peneliti melihat masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada para konsumen, salah satunya seperti karyawan tidak bisa menangani permasalahan dan keluhan pelanggan apabila terjadi kerusakan barang yang diterima. Hal ini berpengaruh pada kepuasan konsumen, sehingga kurangnya konsumen yang mendatangi PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto yang berakibat menurunnya kepercayaan masyarakat untuk bekerjasama.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengangkat judul yaitu “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) LAHEWA”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.
2. Konsumen masih merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan peneliti dalam melakukan penelitian, maka dibuat batasan agar tidak menjangkau dan tidak membahas hal yang lain. Maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian selalu terdapat masalah dan kesenjangan didalamnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan kegiatan penelitian ini, peneliti akan menentukan tujuannya. Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, menjadi bahan penulisan karya ilmiah sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Nias.
- b. Bagi Fakultas Ekonomi Nias, sebagai bahan dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
- c. Bagi objek penelitian, sebagai bahan masukan dalam pengembangan dan peningkatan kepuasan konsumen kepada PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.

1.7 Defenisi Operasional

Defenisi Operasional berfokus pada variabel yang tujuannya untuk mengukur keakuratan data dan informasi yang diperoleh berdasarkan indikator variabel penelitian. Untuk penelitian ini, defenisi operasionalnya adalah:

- a. Kualitas pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.
- b. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul akibat terjadinya pelayanan yang diberikan ataupun produk yang digunakan.