

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, setiap perusahaan harus mampu memberikan produk atau layanan yang berkualitas dan harga yang bersaing untuk dapat bertahan dan tumbuh di pasar yang kompetitif. Hal ini juga berlaku pada PT. Pos Indonesia, perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan pos dan logistik di Indonesia. Menurut Budiarto, dkk (2021), PT. Pos Indonesia memiliki peran strategis dalam pengiriman surat dan paket di Indonesia. Perusahaan ini memiliki sistem pengiriman yang terintegrasi dan mampu melayani seluruh wilayah Indonesia, baik di darat, udara, maupun laut. Citra PT. Pos Indonesia (Persero) sempat menjadi buruk di mata konsumen dan menjadikan PT. Pos Indonesia (Persero) menjadi pilihan terakhir dalam pengiriman barang. Hal tersebut disebabkan karena buruknya pelayanan yang diberikan Pos Indonesia kepada konsumen seperti tidak tepat waktu dalam pengiriman atau penyampaian barang yang dikirim konsumen ke tempat tujuan. Namun untuk beberapa tahun belakangan ini PT. Pos Indonesia (Persero) mulai berbenah memperbaiki kekurangan-kekurangannya, sehingga PT. Pos Indonesia (Persero) sudah menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Banyak perubahan yang terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero) mengikuti kemajuan teknologi saat ini seperti sistem jemput kiriman gratis sehingga konsumen tidak perlu datang ke kantor pos, pengiriman barang sekarang bisa dilacak lewat online melalui nomor resi pengiriman dan tepat waktu sampai tujuan, selain itu ada pelayanan jasa pengiriman lewat *Cargo* pos (pesawat dan kapal), dan juga via trucking.

Menurut Berry dkk (2021), kualitas layanan yang baik juga harus memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan memiliki harapan yang berbeda-beda terhadap layanan yang diberikan, dan perusahaan harus mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, dalam kenyataannya, masih sering terjadi kasus di mana mitra kerja tidak mau bekerja sama lagi dengan PT. Pos Indonesia karena beberapa faktor, salah satunya adalah harga dan kualitas pelayanan. Terkadang harga yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia dianggap terlalu mahal oleh mitra kerja, sementara kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mitra kerja. Hal ini dapat mengakibatkan hilangnya bisnis dan reputasi perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja dan keberlangsungan perusahaan. Mitra kerja merupakan salah satu pelanggan yang sangat penting bagi perusahaan layanan seperti PT. Pos Indonesia. Menurut Kusumawati dan Suyatno (2021), mitra kerja juga dapat berperan sebagai *co-creator* atau pencipta bersama dalam menciptakan

nilai bagi pelanggan. Perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan mitra kerja dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra kerja.

PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Tanjung Redeb merupakan salah satu kantor pos besar yang berada di daerah Kabupaten Berau untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat antar wilayah ataupun negara. PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Tanjung Redeb juga salah satu layanan jasa pengiriman barang dan paket yang memiliki prospek yang baik, namun dengan munculnya perusahaan jasa pengiriman barang lainnya yang sejenis membuat PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Tanjung Redeb kalah saing dan kehilangan pangsa pasarnya, namun PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Tanjung Redeb masih mampu bertahan dalam pasar dan bersaing secara kompetitif. Dalam persaingan bisnis jasa pengiriman barang yang sangat ketat tersebut, setiap perusahaan harus selalu melakukan evaluasi dari segala aspek untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satu aspek yang perlu dievaluasi perusahaan adalah dari sisi konsumen yaitu mengenai kepuasan konsumen. Salah satu cara untuk dapat melihat kepuasan konsumen adalah dari keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Menurut Rust, dkk (2020), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan oleh perusahaan. Jika pelanggan merasa harga yang ditawarkan terlalu mahal dan kualitas pelayanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan, maka mereka cenderung tidak puas dan mencari alternatif lain. Hal ini dapat membuat kerugian pada perusahaan karena penurunan laba.

Kualitas pelayanan yang baik, akan menjadi pertimbangan keputusan konsumen dalam pembelian atau penggunaan jasa. Namun, berdasarkan wawancara awal saat pra-kerin peneliti mendapatkan beberapa fakta terkait *complaint* mengenai kualitas pelayanan yang buruk dari PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb yang diajukan oleh mitra kerja atau pelanggan seperti keterlambatan pengiriman barang atau dokumen, kondisi pengiriman dokumen yang rusak atau terlipat, mitra kerja yang mengajukan pertanyaan atau keluhan melalui kanal komunikasi tertentu, namun merasa bahwa tanggapan dari PT Pos terlambat atau tidak memadai, dan kurangnya komunikasi atau informasi dari PT Pos kepada mitra kerja tentang kemungkinan kendala atau penundaan dalam pengiriman sehingga mitra kerja merasa kurang diperhatikan. Tetapi PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb selalu terus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan yang dimaksud meliputi ketepatan waktu dan keakuratan dalam hal penyampaian barang ke tujuan, pemberian informasi yang jelas, memberikan jaminan, dan menghargai konsumen. Selain

kualitas pelayanan, harga menjadi salah satu hal yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan.

Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Namun, ada beberapa mitra kerja PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb yang beralih ke penyedia jasa pengiriman lain karena menawarkan tarif yang lebih rendah, dimana perusahaan Tiki Kab.Berau menawarkan tarif sebesar Rp.8.000.00 dengan satuan barang per-kilo untuk rute Tanjung Redeb-Segah, sedangkan PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb menawarkan tarif sebesar Rp.8.500.00 dengan satuan barang per-kilo untuk rute Tanjung Redeb-Segah. Pemilihan ini seringkali didorong oleh pertimbangan harga yang lebih kompetitif, terutama bagi bisnis dengan volume pengiriman yang besar. Mitra kerja ini merasakan manfaat langsung dari penurunan biaya operasional melalui pemilihan jasa pengiriman yang lebih murah. Namun, masih terdapat mitra kerja yang memilih tetap bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb meskipun terdapat alternatif layanan pengiriman yang lebih murah. Mereka memberikan alasan bahwa PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb telah memberikan layanan yang baik dan konsisten dalam menjaga integritas pengiriman, waktu pengantaran yang tepat, serta keramahan dan responsivitas dalam melayani kebutuhan mereka. Mitra kerja ini mengutamakan kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb di atas pertimbangan harga semata.

Oleh karena itu, penelitian tentang **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mitra Kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Tanjung Redeb Kalimantan Timur”** sangat penting dilakukan untuk menganalisis dampak harga dan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb terhadap kepuasan mitra kerja dalam menggunakan jasa pengiriman barang dengan PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguji Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Mitra Kerja pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Redeb. Maka dirumuskan suatu permasalahan yang diteliti, diantaranya:

1. Apakah variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja di PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja di PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja di PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah, antara lain :

1. Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Redeb.
2. Penelitian ini difokuskan pada mitra kerja yang masih bekerja sama dan tidak lagi bekerja sama pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Redeb yang telah menggunakan layanan PT.Pos Indonesia selama Minimal 1 Tahun.
3. Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data dengan bantuan *software* SPSS *for windows* versi 26.
4. Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Redeb.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan mitra kerja pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Redeb.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Redeb.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat serta kegunaan bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Akademik
 - 1) Mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi tenaga kerja yang bermoral, berkualitas, serta profesional dan berpengalaman di bidangnya.
 - 2) Memperkenalkan Politeknik Sinar Mas Berau Coal merupakan Instansi yang handal dalam masing-masing program studi dan pencetak bibit-bibit unggul.
 - 3) Publikasi hasil penelitian dapat meningkatkan reputasi akademik dalam lingkungan akademik dan profesional.

2. Bagi Instansi Terkait

- 1) Hasil penelitian dapat membantu instansi dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan efektif. Dengan memiliki data dan informasi yang valid dan terpercaya, keputusan yang diambil akan lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - 2) Penelitian ini dapat membantu instansi dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan mengidentifikasi proses yang efektif dan efisien dalam operasional instansi.
 - 3) Membantu meringankan pekerjaan karyawan instansi dalam melakukan pekerjaannya.
3. Bagi Peneliti
- 1) Meningkatkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan mahasiswa dalam melakukan setiap pekerjaan.
 - 2) Dapat membantu peneliti dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang topik yang diteliti, serta membantu mereka untuk memperluas wawasan dan mengembangkan keterampilan baru.
 - 3) Penelitian dapat membantu peneliti untuk meningkatkan keterampilan seperti analisis data, manajemen waktu, dan kemampuan komunikasi.

**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**