

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri semakin maju mengikuti perkembangan zaman, terlebih pada industri jasa yang mengalami peningkatan cukup pesat, menjadi pembuka nya arus perdagangan barang atau jasa menjadi tidak terbatas. Pada dasarnya kebutuhan akan jasa pengiriman ini dapat terus meningkat namun dengan munculnya pesaing baru yang membuat persaingan semakin ketat antar perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama, sehingga perusahaan harus berpikir ulang untuk menarik perhatian konsumennya supaya pelanggan tetap tertarik dengan jasa layanan pengiriman yang ditawarkan. Perusahaan logistic adalah suatu perusahaan yang memberikan layanan penggunaan jasa pengiriman barang yang melalui proses distribusi yang telah ditentukan.

PT Pos Indonesia merupakan industry jasa pertama yang melakukan kerja sama dengan mitra yang disebut dengan pelanggan korporat. Sistem korporat/korporasi adalah sistem transaksi kiriman yang beda kiriman nya dihitung sebagai piutang dan ditagihkan di akhir bulan yang diberlakukan kepada mitra-mitra ber PKS yaitu sudah melakukan perjanjian kerjasama sebelumnya. Sistem ini memiliki sifat kolektif dari satu pengirim mitra ditunjukkan kepada banyak penerima bukan menggunakan sistem perorangan seperti loket. Dalam penerapan bauran pemasaran menjadi sebuah peranan penting dalam loyalitas pelanggan, karena ketika strategi pemasaran yang dilakukan sudah benar maka pelanggan susah berpaling ke perusahaan pesaing.

Ketatnya persaingan ini membuat PT Pos Indonesia harus mampu bertahan dan berusaha untuk memenangkan persaingan dengan cara menerapkan strategi bersaing yang tepat yang nantinya dapat mewujudkan tujuan-tujuan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada awalnya PT Pos Indonesia hanya menyediakan layanan pengiriman surat saja, namun terdapat juga layanan pembayaran seperti PDAM, PLN, Telfon, giro, dan layanan pembayaran e-wallet seperti ovo, dana, Shopepay, gopay. Layanan ini juga memiliki SOP tersendiri sehingga layanan tersebut menjadi keunikan terhadap perusahaan ini. Tidak hanya itu, ketika perusahaan jasa kirim hanya menyediakan jasa kirim saja, berbeda dengan PT Pos Indonesia yang memberikan pelayanan pembayaran kepada pensiun, asabri dan taspen. PT Pos Indonesia sendiri memiliki aplikasi e-wallet yang bernama pospay, aplikasi tersebut dapat digunakan untuk pembayaran ke sesama pospay, bank, QRIS dan e-wallet. Banyaknya logistic yang bermunculan tidak membuat PT Pos Indonesia menjadi kehilangan pelanggannya, salah satu cara kantor pos Jemursari dalam menghadapi persaingan yang ketat ini adalah dengan menjalin kerjasama dengan perusahaan lain untuk dijadikan sebagai pelanggan (korporat) yang dimana menjadi nilai tambah sendiri bagi kantor pos Jemursari untuk bertahan di tengah persaingan bisnis jasa yang begitu ketat. Namun tentu setiap nilai tambah itu tentu terdapat ketidakstabilan dalam jumlah penggunaan layanan pengiriman pelanggan korporat, hal ini bisa terjadi karena adanya kelemahan dalam sistem pelayanan dari kantor pos jemursari sendiri, sehingga hal itu mempengaruhi pertumbuhan profitabilitas perusahaan serta dapat merugikan bagi kantor pos jemursari, karena dalam sehari kantor pos bisa mendapatkan kurang lebih 600 kiriman hanya dari pelanggan korporat saja.

Faktor pelayanan itu sangat mempengaruhi, maka perlu nya peningkatan dan pembaruan kinerja dengan demikian meningkatkan suatu kualitas pengiriman, yang dimana sangat mempengaruhi pendapatan dari kantor pos jemursari sendiri. Meningkatnya pelanggan korporat merupakan suatu yang diharapkan kantor pos Jemursari dikarenakan pendapatan terbesar didapat dari layanan pengiriman jasa pengiriman surat dan paket pada mitra korporat. Menurut Rusmiati PI dan Rizki Zulfikar (2018:3) dalam jurnal Sigit (2022)

mengatakan loyalitas pelanggan merupakan pondasi kekuatan hubungan antara sikap relative individu terhadap suatu kesatuan (merk, jasa, toko, atau pemasok) dan pembelian ulang. Sedangkan menurut Jeremia dan Djurwati (2019) dalam jurnal Sigit (2022) loyalitas ialah sebuah proses, pada akhir proses tersebut, kepuasan mempunyai efek pada perceived quality yang memberikan banyak dampak kepada loyalitas dan niat untuk perilaku tertentu dari seorang pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat dijadikan dasar atau patokan dalam mengambil suatu kebijakan baru demi menambah atau mengurangi nilai produk bagi konsumen. Dimana perusahaan akan memperoleh informasi dari konsumen yaitu mengenai kegiatan menafsirkan, memproses, dan menyimpan informasi mengenai produk dan merk. Oleh sebab itu, loyalitas pelanggan korporat ini dapat mempengaruhi rasa percaya diri dari perusahaan dan meningkatkan layanan yang berkualitas, maka hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi suatu perusahaan sekaligus peluang bagi mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari praktik magang ini adalah untuk mengetahui dan terlibat secara langsung pada bagian pemasaran serta menjadi bagian pelayanan untuk pengiriman barang pada PT Pos Indonesia.

1.3 Manfaat Magang

Berikut merupakan manfaat dari adanya praktik magang, antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

1. Mengembangkan potensi mahasiswa dan menambah nya wawasan yang tidak ditemukan selama duduk dibangku perkuliahan.
2. Mampu belajar beradaptasi dengan bertemu para pembimbing yang ahli pada bidangnya, sehingga memperluas wawasan penulis mengenai proses
3. Menjadi pribadi dengan sikap kerja professional, kritis, serta memahami bagaimana proses pengiriman barang.

b. Bagi Fakultas

1. Untuk memperkenalkan jurusan Administrasi Bisnis dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur kepada Lembaga atau instansi setempat.
2. Menambah citra postif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Menambah referensi dan relasi serta pemikiran baru yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap pembelajaran saat ini dan melakukan adaptasi dengan kebutuhan kerja yang kompeten.

c. Bagi Instansi atau Lembaga yang Bersangkutan

1. Adanya kerjasama serta mempererat hubungan antara PT Pos Indonesia dengan UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.4 Mahasiswa menguraikan tujuan penulisan topik Magang

Pada penulisan topik magang ini, penulis bertujuan untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana, mendapatkan wawasan tentang suatu bidang pekerjaan. Selain itu adanya penulisan topik ini nanti penulis berharap bisa membentuk pribadi yang memiliki keterampilan dan kompeten pada bidang dunia kerja yang sedang di geluti. Serta menganalisa sistematis kerja perusahaan dalam menangani setiap proyek kerja yang diberikan untuk menjadi bekal dimasa yang akan datang bagi penulis ketika ingin terjun ke dunia kerja.