

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti sekarang ini khususnya di Indonesia padatnya penduduk diiringi semakin kompleksnya kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun traveling saja. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara.

Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi baik darat, laut, dan udara di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang. Di Indonesia terdapat berbagai jenis alat transportasi seperti darat, laut dan udara. Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Menurut Woro dan Naili (2014) berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi ataupun kereta api.

Melihat situasi persaingan di bidang penyedia jasa transportasi yang semakin banyak menjadi penting bagi perusahaan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih menggunakan suatu jasa, peneliti mencoba meneliti bagaimana sikap dan persepsi pembeli terhadap lokasi, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan bus budiman. Menurut Azhari et.al (2015) transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat hubungan erat antara

transportasi dengan jangkauan dan lokasi kegiatan manusia baik barang atau jasa. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan. Betapa besar dan penting peranan transportasi dalam kehidupan manusia, tampak dari usaha-usaha manusia untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan sistem serta kapasitas angkut sepanjang zaman dahulu kala hingga masa sekarang ini. Makin bertambah baik alat transportasi yang digunakan manusia makin bertambah tingkat mobilitas manusia itu, baik secara individual maupun secara sosial; berarti makin besar pula kemungkinan manusia dalam memperoleh sumber kehidupan yang lebih baik.

Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Di Indonesia banyak pilihan moda transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat akan moda transportasi dalam kota. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan transportasi masyarakat dalam kota, menjadikan persaingan diantara perusahaan-perusahaan bus kota semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk mengerahkan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan. Konsumen menginginkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas dari bus (Azhari et.al, 2015).

Perusahaan Otobus (PO) Budiman sebagai salah satu Perusahaan Bus di Tasikmalaya berusaha memberi pelayanan kepada konsumen agar dapat memenangkan persaingan, karena konsumen merupakan aset yang paling penting dalam menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itulah perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang. Perilaku konsumen dalam melakukan proses pembelian dapat dipengaruhi oleh dua faktor Eksternal dan Internal. Faktor Eksternal yang mempengaruhi perilaku yaitu kebudayaan, kelas sosial dan keluarga. Sedangkan faktor Internal meliputi, motivasi, pengamatan, pembelajaran, kepribadian, sikap dan konsep diri. Sebab salah satu faktor yang mempengaruhi tahap-tahap dalam proses pembelian yang dilakukan oleh konsumen adalah motivasi yang berpengaruh terhadap proses pembelian nyata, banyak hal yang dapat mempengaruhi loyalitas dari seorang pelanggan.

PO. Budiman dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen berusaha menerapkan strategi harga yang tepat serta memberikan fasilitas sesuai keinginan konsumen. Strategi harga yang diterapkan oleh PO. Budiman saat ini didasarkan pada strategi harga yang diharapkan (*expected price*), yaitu harga yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen. Adanya kesesuaian antara harga dan produk atau jasa dapat membuat kepuasan bagi pelanggan. Jika pelanggan tidak puas, maka akan meninggalkan perusahaan yang akan menyebabkan penurunan penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah”**Analisis Faktor Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Bus Budiman**” (Studi Kasus Jurusan Tasikmalaya – Semarang).

1.2 Rumusan Dan Batasan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Faktor Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam memilih Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam memilih Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang ?
3. Apakah Nilai Pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam memilih Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang ?

1.2.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam hal ini dimaksudkan agar sasaran dapat tercapai, maka faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang yang akan diteliti dan dianalisis yaitu faktor lokasi, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen dalam memilih Bus Budiman, agar peneliti ini terarah dan sistematis maka dipilih obyek penelitian yaitu penumpang Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang.

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis faktor lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam memilih Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam memilih Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang.
3. Untuk menganalisis nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen dalam memilih Bus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang.

1.3.2 Kegunaan penelitian

1. Bagi peneliti :

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti guna mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan kenyataan dilapangan dan menambah pengalaman, pengetahuan bagi penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam lingkup dunia kerja.

2. Bagi STIMART “AMNI”

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i STIMART “AMNI” Semarang.

3. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan Otobus (PO) Budiman Jurusan Tasikmalaya-Semarang. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan untuk lebih meningkatkan kembali akan pentingnya faktor lokasi, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan yang menimbulkan kesadaran pelanggan untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

4. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran - pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya, serta acuan supaya lebih meningkatkan pelayanan yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Merupakan bagian awal proposal skripsi yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab2 Tinjauan Pustaka

Merupakan bagian kedua dari proposal skripsi yang menguraikan landasan teori-teori dan tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, kerangka pikir penelitian dan hipotesis.

Bab 3 Metode Penelitian

Merupakan bagian ketiga dari proposal skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisi data.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah dan implikasi manajerial

Bab 5 Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan sarana

Daftar Pustaka

Lampiran