

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menghubungkan satu wilayah dengan wilayah yang berkaitan dengan banyak sektor terutama membantu kegiatan pengembangan perekonomian. Salah satu transportasi umum yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah bus. Hal ini dikarenakan beberapa alasan yaitu fleksibilitas sehingga penumpang bisa memilih waktu keberangkatan, aksesibilitas yaitu dapat tiba di tempat terdekat tujuan utama penumpang dan harga tiket yang terjangkau. Selama 4 tahun terakhir menurut Kementerian Perhubungan terjadi penurunan penumpang bus sebanyak 5,97% pada tahun 2015 yang dimulai dari tahun 2012 yaitu sebesar 5.917.156 menjadi 4.918.964 dan pada tahun 2016, penurunan penumpang bus sebesar 2,7% menjadi 4,57 juta penumpang. Faktor yang menyebabkan penurunan seperti peningkatan penggunaan mobil pribadi, kereta api dan pesawat, peningkatan adanya mudik gratis oleh perusahaan hingga masalah fasilitas dan pelayanan bus yang kurang memuaskan. PO Rosalia Indah merupakan salah satu perusahaan otobus ternama di Indonesia dan memenangkan penghargaan Perusahaan Otobus Terbaik 2014. PO Rosalia Indah memiliki berbagai kelas layanan yaitu Non AC, Patas AC, VIP, Eksekutif dan Super Eksekutif. Kelas bus yang banyak dipilih oleh penumpang adalah kelas Eksekutif karena dianggap memiliki fasilitas lengkap dan harga yang cukup terjangkau.

Pada dasarnya tujuan utama suatu perusahaan adalah mencari keuntungan, dalam hal ini adalah laba. Laba dapat diperoleh dari para pelanggan atau konsumen, maka munculah alasan mengapa konsumen memilih barang/jasa tertentu dalam mencapai kepuasan. Pada saat perusahaan dapat menyediakan kebutuhan yang bisa membuat para konsumen merasa puas, maka perusahaan tersebut akan lebih mudah dalam mencapai keuntungan yang

diinginkan. Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis khususnya di bidang jasa transportasi, maka untuk dapat memenangkan persaingan sekaligus agar dapat bertahan PO. Rosalia Indah melakukan berbagai strategi dalam menjalankan bisnisnya. Selain harga yang menjadi pertimbangan ada beberapa pertimbangan lain yang tak kalah penting antara lain yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang diberikan. Pelayanan adalah faktor penting dan utama dalam sebuah usaha dibidang jasa, di mana para pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik. Akan tetapi para pelanggan akan pergi apabila pelayanan yang diberikan tidaklah memuaskan. Selain itu dengan didukung fasilitas yang lengkap dan memenuhi syarat serta harga yang terjangkau, maka tentulah hal tersebut akan membuat konsumen merasa terpuaskan. Dengan adanya integrasi unsur-unsur tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan informasi, membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.

Menurut Alfi Syahri L. dan Andayani (2017) Kualitas pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*, dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kelima dimensi ini yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan di suatu perusahaan. Perkembangan bisnis dalam bidang jasa khususnya inspeksi, pengujian, serta sertifikasi, saat ini terlihat semakin ketat, yang membuat para pebisnis tidak hanya memberikan pelayanan terbaik melainkan juga bersaing dari segi harga, pelayanan, lokasi, suasana, hingga kemudahan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dalam bidang jasa menjadi salah satu penunjang meningkatnya perekonomian masyarakat. Sebagai salah satu wilayah yang berpotensi terhadap perkembangan bisnis, Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan harga itu adalah kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Penelitian ini penting dilakukan agar dapat mengukur seberapa baik pelayanan yang telah

diberikan, serta mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan perusahaan Sucofindo selama ini, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Dengan demikian diharapkan perusahaan dapat mengetahui serta mengantisipasi secara jelas tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen, sehingga perusahaan dapat menerapkan strategi yang tepat untuk menangani keluhan pelanggan, meningkatkan layanannya secara lebih baik, serta dapat bersaing dalam segmentasi pasar yang ada, agar tujuan perusahaan tercapai dan dapat berkembang di masa mendatang.

Menurut Supranto (2006) dalam Dwi Aliyyah Dan Sunarti (2017) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan dan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Adapun masalah-masalah yang harus di perbaiki dalam Bus Rosalia Indah jurusan Semarang – Lampung antara lain :

1. Bus tidak datang sesuai dengan jam keberangkatan
2. Sopir dan kru bekerja tidak ontime
3. Tidak memberitahukan kepada penumpang mengenai adanya asuransi
4. Toilet dalam bus sering tidak dalam keadaan bersih
5. Fasilitas pengaduan apabila ada keluhan jasa kurang tersedia

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diinginkan tidak memenuhi

harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya. Tujuan utama jasa pelayanan di bidang transportasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari para pelanggannya. Berdasarkan uraian di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Analisis Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transtortasi Bus PO. Rosalia Indah Jurusan Semarang - Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PO. Rosalia Indah ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PO. Rosalia Indah ?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan Harga terhadap kepuasan pelanggan PO. Rosalia Indah ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

A. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sehubungan dengan permasalahan yang ada adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PO. Rosalia Indah.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PO. Rosalia Indah.
3. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan PO. Rosalia Indah.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian sehubungan dengan permasalahan yang ada adalah

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana praktis bagi penulis untuk menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam tindakan praktis berupa penelitian di lapangan dan mendapatkan jawaban atas permasalahan yang dibahas.

b. Bagi STIMART “AMNI”

Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat menjadi bahan referensi bagi seluruh para mahasiswa yang akan menyusun skripsi yang berkaitan dengan masalah ini.

c. Bagi pihak instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen perusahaan dan sebagai bahan pembandingan dalam usaha penyempurnaan dan meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

d. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut tentang masalah yang sejenis dan sebagai tambahan informasi bagi yang memutuhkan.

1.4.Sistematika Penulisan

Didalam penulisan ini saya akan menjelaskan tentang sistematika penulisan yang akan di gunakan di dalam penelitian ini, sebaga berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai Latar belakang Masalah, Rumusan Maslah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Serta Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori yang mendasari penelitian, kerangka pikir penelitian dan hipotesis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, kerangka berfikir dan hipotesis serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data, pembahasan, dan implikasi manajerial

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini merupakan hasil pembahasan terakhir terdapat penelitian yang di lakukan di rangkum di dalam kesimpulan dan saran.