

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Pentingnya peranan transportasi tersebut tentunya diimbangi dengan partisipasi aktif dari pihak– pihak yang terkait di dalamnya. Dalam ruang lingkup transportasi, setidaknya terdapat tiga pihak yang harus terlibat aktif dalam hubungan yang kooperatif dan berkesinambungan. Pihak yang pertama adalah pemakai (*user*), dimana kita (masyarakat) sebagai pengguna dan pemakai harus memberikan kontribusi yang maksimal terhadap ketersediaan sarana transportasi. Pihak kedua, yaitu pemilik dan pengelola (*operator*) yang dalam perannya diharapkan mampu memberikan pelayanan (*service*) dan pengadaan sarana transportasi secara optimal. Pihak terakhir adalah regulator, yaitu pemerintah sebagai pengatur sistem transportasi, berperan memberi dan mengeluarkan kebijakan bagi pihak user dan operator dalam sistem transportasi tersebut. Mengingat pentingnya peranan masing–masing pihak tersebut, hubungan yang kondusif dan berkesinambungan harus tercipta di dalamnya (Angga Indrawan: Republika, 2015).

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. 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. Salah satu sarana transportasi yang masih banyak dipergunakan masyarakat Indonesia yakni bus, yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Alasan pemilihan bus karena harga tiket yang masih terjangkau jika dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya. Semakin meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan bus, semakin memperbanyak jumlah perusahaan bus antar kota antar propinsi di berbagai kota. Wilayah yang sampai saat ini sebagian besar masyarakatnya masih menggunakan transportasi bus yakni di Provinsi Jawa Tengah

Kepuasan penumpang merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan penumpang. Penumpang yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi PO. EFISIENSI Konsumen yang merasakan suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, konsumen akan memperlihatkan peluang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa mendatang dan sebaliknya.

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.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitas atau kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi (Sulistiyono, dalam srijani dan hidayat, 2017) Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Menurut Schnaars (dalam srijani dan hidayat, 2017), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono dalam srijani dan hidayat, 2017).

Pengenaan tarif yang ditawarkan harus berani bersaing atau tidak terlalu mahal bahkan disesuaikan dengan kondisi perekonomian calon pengguna tersebut. Ketepatan pengenaan tarif akan berdampak pada minat calon pengguna jasa untuk menggunakan produk jasa. Dampak yang ditimbulkan dari kesesuaian tarif dari armada pada akhirnya akan berdampak pada konsumen tetap.

Harga merupakan kesesuaian antara sejumlah uang yang dikeluarkan konsumen dengan manfaat yang didapat untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari jasa pelayanan yang diberikan. Variabel pelayanan diukur dengan menggunakan skala Likert. Indikator variabel harga dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Wahyu Kartika Aji dan Harry Soesanto (2012) meliputi:

- a. Keterjangkauan harga
- b. Kesesuaian harga dengan manfaat
- c. Kesesuaian harga dengan fasilitas
- d. Kesesuaian harga dengan pelayanan
- e. Adanya paket promo atau diskon

Ketepatan waktu menurut (Baridwan, 1997 dalam Nova lisnari, dkk 2016).“ informasi harus disampaikan sedini mungkin agar dapat digunakan sebagai dasar didalam pengambilan keputusan– keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut”. Ketepatan waktu dalam transportasi yaitu pemberangkatan dan kedatangan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan di Jadwal Perjalanan Bus. Jadwal Perjalanan Bus itu sendiri adalah pedoman pengaturan pelaksanaan perjalanan Bus yang telah tertera dalam Jadwal yang menunjukkan Terminal, waktu perjalanan, dan posisi perjalanan Bus mulai dari berangkat dan berhenti yang dibuat untuk pengendalian perjalanan Bus. Dalam Jadwal Perjalanan Bus memuat nomor Bus, nama Bus, lintas Tujuan Trayek, waktu berangkat dan kedatangan, waktu perjalanan dan tempat penyusulan, dan tempat Rest area (restoran).

Oleh karena itu Bus PO.Efisiensi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan penumpangnya dengan menunjukkan nilai yang lebih dibanding para pesaingnya. Dengan begitu prasarana dan fasilitas penyedia jasa transportasi perlu dijaga dan dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik dari penyedia jasa transportasi akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa tersebut.

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang dari bulan Februari –April Jurusan Semarang-Cilacap

Bulan	Jumlah Penumpang
Februari	2.226
Maret	3.118
April	3.342
Total Penumpang	8.686

Sumber: Agen Bus PO.Efisiensi, 2021

Dari data di atas, jumlah penumpang Bus PO.Efisiensi per harinya dari Semarang ke Cilacap sebanyak 8.686 penumpang. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, yang ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki kualitas pelayanan yang memiliki daya tanggap yang baik, memiliki jaminan pelayanan dan memiliki perhatian yang lebih. Maka penumpang dianggap sangat penting karena profit perusahaan sebagai besar berasal dari penumpang.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu diteliti lebih lanjut seberapa besar kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan penumpang Bus PO. Efisiensi dengan rute perjalanan Semarang -

Cilacap. Alasan yang mendasari pemilihan objek penelitian ini Bus PO. Efisiensi merupakan salah satu bis yang menawarkan jasa pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan aspek kualitas pelayanan dan keamanan perjalanan dengan pelayanan yang baik diberikan sehingga pengguna jasa bus mendapat kepuasan ketika melakukan perjalanan bersama bis Efisiensi. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Efisiensi Jurusan Semarang-Cilacap**”

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi ?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan Harga terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi ?
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan Ketepatan Waktu terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang terjadi diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi.
- b. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi.
- c. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi

d. Untuk menganalisis pengaruh Ketepatan Waktu terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Efisiensi

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi penulis

- 1) Sebagai cara untuk menerapkan teori dan materi yang diterima di kampus Universitas Maritim AMNI dan mempraktekan serta mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada dilapangan.
- 2) Menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan kegiatan transportasi khususnya Transportasi darat.
- 3) Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana strata satu (S-1) program studi Transportasi.

b. Bagi Universitas Maritim AMNI

Dalam penelitian ini diharapkan jurusan Manajemen Transport dapat memahami apa saja yang menyebabkan peningkatan kinerja seorang karyawan sehingga diharapkan apabila mahasiswa terjun dalam dunia kerja dapat kompeten dan kompetitif untuk bersaing di dunia kerja pada masa kini dan mendatang.

c. Bagi Instansi tempat penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan objektif berupa kajian/penelitian mengenai permasalahan aktual yang terjadi khususnya pada permasalahan yang berkaitan dengan keputusan strategi yang harus dilakukan perusahaan jasa Bus PO. Efisiensi untuk meningkatkan pelayanan (*service*) kepada konsumen serta dapat digunakan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

d. Bagi Pembaca

- 1) Dapat dengan mudah mendapat jurnal ilmiah
- 2) Memperluas pengetahuan serta wawasan tentang kajian ilmiah tertentu berdasarkan teori yang bisa dan telah diuji kebenarannya.

- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis serta sebagai informasi yang dapat digunakan oleh pihak lain yang memerlukan.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Suatu bab yang menguraikan tentang latar belakang rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Suatu bab yang menguraikan tentang definisi metodologi penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data dan tahapan pelaksanaan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan mengenai deskripsi dari objek penelitian yaitu dan uraian tentang analisis data berikut dengan pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan dan saran yang didasarkan atas penelitian terkait sebagai masukan positif untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN