

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi Indonesia mendorong perkembangan di segala aspek di dalam negeri, salah satunya adalah perkembangan di dunia bisnis terutama bisnis yang berkaitan erat secara langsung dengan pelanggan. Dengan adanya perkembangan di dunia bisnis ini maka setiap usaha bisnis dituntut untuk selalu cermat dalam memperhatikan pemenuhan keinginan pasar. Salah satu usaha yang cukup bersaing saat ini adalah transportasi, banyak sekali usaha transportasi yang tumbuh dan berkembang dengan orientasi utamanya adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Jumlah usaha transportasi yang berdiri di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya khususnya Perusahaan Otobus (PO) semakin meningkat terutama dengan banyaknya jumlah wisatawan yang datang ke Yogyakarta. PO Maju Lancar telah berdiri selama 30 tahun, pada awalnya sudah memiliki banyak sekali pelanggan bahkan di antaranya sudah memiliki langganan tetap. Pada tahun 2015 ini PO. Maju Lancar menambah bus baru bisnis (utama) dengan jurusan Wonosari – Bogor, dan 2 unit bus eksekutiv Ac dengan jurusan Wonosari – Jakarta sekaligus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Persaingan usaha Perusahaan Otobus sangatlah ketat oleh karena itu untuk dapat bersaing dengan Perusahaan Otobus lainnya maka Perusahaan Otobus PO Maju Lancar harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan yang lebih baik dari Perusahaan Otobus lainnya, sehingga jika pelayanan yang diberikan PO Maju Lancar dirasakan baik dan memuaskan bagi pelanggan maka berdasarkan pengalamannya tersebut pelanggan diharapkan akan dapat kembali ke Perusahaan Otobus PO Maju Lancar dan akan menyampaikan informasi tersebut dari mulut ke mulut karena kepuasan yang telah diperolehnya.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas mutu pelayanan yang menyertai suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku pelanggan yang berikutnya. Pelanggan akan menjadi puas jika mereka memperoleh apa yang diinginkan pada waktu, tempat dan cara yang tepat. Jika kepuasan tinggi, maka akan mendorong kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus sebagai alat pemasaran bagi perusahaan jasa seperti Perusahaan Otobus. Sehingga Perusahaan Otobus yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan hanya berarti bila dirasakan langsung oleh para pelanggan dimana bentuk dari peningkatan kualitas pelayanan tersebut harus dicerminkan dari setiap kegiatan pelayanan Perusahaan Otobus kepada pelanggan.

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) karena merupakan integrasi metode pendekatan analisis strategi pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi acuan dan referensi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal terhadap konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen PO Maju Lancar?
2. Langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan oleh PO Maju Lancar agar kepuasan konsumen terpenuhi?

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Dalam membahas masalah yang ada agar tidak meluas maka penulis membatasi permasalahan pada :

1. Penelitian dilakukan di PO Maju Lancar Gunungkidul pada bagian pelayanan.
2. Penelitian yang dilakukan hanya meliputi pelayanan Bus PO Maju Lancar tersebut.
3. Elemen biaya dalam penelitian ini tidak diperhitungkan.
4. Obyek yang diteliti adalah konsumen PO Maju Lancar.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentunya mempunyai tujuan yang hendak dicapai guna menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen PO Maju Lancar.
2. Merekomendasikan langkah yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar terpenuhi di PO Maju Lancar.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan bagi PO Maju Lancar sebagai langkah perbaikan kualitas untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen PO Maju Lancar dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen.
3. Untuk pembelajaran bagi mahasiswa dalam memecahkan permasalahan melalui integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dari laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang penulisan tugas akhir, perumusan masalah, tujuan dari dilaksanakannya penelitian, pembatasan masalah, asumsi yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai dasar-dasar teori yang dijadikan pedoman penyusunan laporan tugas akhir, sesuai dengan bidang kajian yang diambil oleh penulis dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah dan metode yang digunakan untuk menganalisa topik bahasan. Pada bagian ini juga menjelaskan rancangan penelitian yang akan digunakan dalam pengambilan dan pengolahan data.

BAB IV : Pengolahan Data Dan Analisis Hasil

Pada bab ini berisi tentang data-data yang akan digunakan untuk menganalisis persoalan yang ada dan data lain yang berkaitan dengan permasalahan tersebut untuk dapat digunakan dalam perhitungan dan pengolahan sehingga dapat dianalisa hasil perhitungannya.

BAB V : Kesimpulan Dan Saran

Bab ini memuat kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.