

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Era globalisasi membuat para pelaku bisnis tidak memiliki batasan dalam melakukan bisnisnya. Hal tersebut akan menciptakan peluang bagi seseorang untuk membangun sebuah bisnis yang baru. Sehingga membuat para pelanggan menjadi orientasi dari strategi pemasaran. Seiring dengan berkembangnya jaman serta meningkatnya peluang bisnis maka akan terjadi persaingan bisnis yang ketat. Persaingan bisnis yang terjadi akan membuat para pengusaha harus bekerja keras agar dapat memenangkan persaingan tersebut, namun pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang kurang baik dalam memberikan pelayanannya sehingga membuat banyak pelanggan yang kurang puas.

Pelayanan merupakan faktor yang terpenting pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Oleh sebab itu, perusahaan yang bergerak di bidang jasa wajib memperhatikan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan agar dapat menjaga kepercayaan dari kepuasan itu sendiri. Definisi dari pelayanan itu sendiri adalah serangkaian kegiatan dari suatu proses untuk memenuhi kebutuhan orang agar dapat memuaskan dalam bentuk produk jasa yang memiliki ciri tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki dan penggunaanya berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan jasa tersebut (Natipulu, 2007). Umumnya apabila pelayanan yang diberikan itu baik maka tingkat kepuasan pelanggan pun tinggi sehingga akan berdampak pada loyalitas pelanggan menurut Kotler dalam buku (Prasetio, 2012). Loyalitas pelanggan dapat dipertahankan apabila memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah respon yang muncul dari pelanggan setelah mengetahui kinerja/ hasil yang dibandingkan dengan harapan (Tjiptono, 1996). Nilai atau

kinerja/hasil tersebut jika dibandingkan dengan harapan dapat memunculkan tiga kemungkinan yaitu jauh di atas harapan, sesuai dengan harapan, dan jauh di bawah harapan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan ujung tombak bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa karena merupakan indikator keberhasilan. Apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan akan membandingkan dengan kualitas pelayanan perusahaan lainnya (Yuriansyah, 2013). Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa agar perusahaan dapat memenuhi harapan dari pelanggan, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik.

Tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi membuat peluang bisnis transportasi di Indonesia terbuka lebar. Jenis-jenis transportasi yang ada di Indonesia meliputi transportasi darat, laut dan udara. Transportasi darat merupakan transportasi paling mudah dijumpai di Indonesia karena transportasi jenis ini relatif terjangkau dan memiliki mobilitas yang tinggi. Menurut data dari dinas perhubungan darat pada tahun 2014 jumlah Perusahaan Oto (PO) Bus yang beroperasi di Jawa Tengah sebanyak 146 unit usaha (<http://hubdat.dephub.go.id>). Sedangkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2013 banyaknya bus antar kota antar propinsi kelas eksekutif yang berasal dari daerah Karesidenan Pati sebanyak 506 bus. Bus antar propinsi kelas eksekutif yang berasal dari Kabupaten Rembang sebanyak 60 bus, bus antar propinsi kelas eksekutif yang berasal dari Kabupaten Pati 114 bus, bus antar kota antar propinsi kelas eksekutif yang berasal dari Kabupaten Kudus sebanyak 222 bus, sedangkan bus antar kota antar propinsi Jepara sebanyak 110 bus (<https://jateng.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/796>). Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang transportasi darat khususnya bus antar kota antar propinsi kelas eksekutif yang ada di wilayah Karesidenan Pati membuat para pengusaha yang bergerak pada bidang tersebut berlomba – lomba untuk memiliki strategi agar dapat bertahan dari persaingan tersebut. Salah satu bentuk dari strategi tersebut adalah membuat para pelanggan loyal terhadap perusahaan.

PO Muji Jaya Citra Mandiri merupakan perusahaan otobus yang didirikan pada tahun 2008 dan berasal dari Jepara. Perusahaan tersebut memiliki 2 armada bus pada saat pendiriannya, dengan rute awal Jepara – Denpasar. Pada saat ini armada yang dimiliki

oleh PO Muji Jaya Citra Mandiri telah meningkat menjadi 14 unit, dengan 6 bus diantaranya merupakan bus pariwisata dan memiliki rute Jepara – Jakarta, Jepara – Bandung serta Jepara – Denpasar.

Menurut pemiliknya, PO Muji Jaya Citra Mandiri dalam 3 tahun belakangan ini memiliki persaingan yang ketat. Hal ini dikarenakan banyaknya pengusaha bus yang baru dengan trayek sama. Sebagai contoh untuk trayek Jepara – Jakarta PO MJCM mendapatkan pesaing dari PO Nusantara, PO Shantika, PO Bejeu, PO Haryanto, dan PO lainnya. Masing-masing PO tersebut memiliki unit yang lebih banyak dari PO Muji Jaya Citra Mandiri. Di tengah persaingan yang ketat tersebut PO Muji Jaya Citra Mandiri berkomitmen untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggannya semaksimal mungkin, hal ini dibuktikan oleh PO Muji Jaya Citra Mandiri dengan menyediakan berbagai macam bentuk pelayanan dan fasilitas agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya. Namun hal itu dirasa belum cukup memberikan hasil, karena jumlah pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri cenderung mengalami penurunan pada hari-hari biasa. Komplain dari para pelanggan merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan penurunan penumpang. Pada tahun 2012 terdapat keluhan pelanggan terhadap perusahaan PO Muji Jaya Citra Mandiri sebanyak 42 komplain yang masuk baik secara langsung, telepon, sms, maupun *e-mail*. Pada tahun 2013 terdapat komplain sebesar 49 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 16.6% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2014 terdapat komplain sebesar 53 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 8.1% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2015 terdapat komplain sebesar 63 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 18.8% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 terdapat komplain sebesar 65 komplain dengan presentase kenaikan sebesar 3.1% dari tahun sebelumnya. Sebagai perusahaan bus yang ingin tetap bertahan di tengah persaingan jasa transportasi darat yang ada, sudah sewajarnya perusahaan dapat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggannya.

Pada kesempatan kali ini, peneliti mencoba untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang dimiliki oleh PO Muji Jaya Citra Mandiri, berdasarkan masukan dan saran yang diberikan oleh pelanggan. Dengan demikian masukan dari para pelanggan dapat dijadikan acuan dalam merencanakan dan mengembangkan PO Muji Jaya Citra Mandiri.

1. 2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri?
2. Atribut - atribut apa sajakah yang menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri?

1. 3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri.
2. Untuk meneliti atribut – atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri.

1. 4 Manfaat Penelitian

Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat serta kegunaan bagi semua pihak, adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan agar penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan keilmuan khususnya bagi jurusan Teknik Industri.
2. Sebagai referensi usulan kepuasan pelanggan pada perusahaan bidang jasa khususnya perusahaan otobus.

1. 5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek penelitian ini adalah para pelanggan jasa perusahaan Otobus Muji Jaya Citra Mandiri.
2. Analisis kepuasan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Servqual* dan IPA.
3. Dalam penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan dan perencanaan serta pengembangan perusahaan bus.

1. 6 Sistematika Penelitian

Pada penulisan Tugas Akhir ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian mengapa dilakukan penelitian. Bab ini juga berisi rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep dan prinsip dasar tentang pemecahan masalah yang ada pada penelitian ini serta dasar teori pendukung kajian yang dilakukan dalam penelitian. Selain itu bab ini juga berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang alat, materi, tata cara penelitian, serta data apa saja yang digunakan dalam penelitian ini. Data - data tersebut digunakan untuk mengkaji dan menganalisis sesuai dengan diagram alir yang ada pada penelitian ini.

BAB IV PENGAMBILAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data – data yang dihasilkan selama penelitian yang dilakukan dan selanjutnya diolah dengan menggunakan metode yang ditentukan.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang didapat dari hasil pengolahan data, serta hasil pengolahan data tersebut dapat menghasilkan kesimpulan dan saran pada bab selanjutnya yaitu bab kesimpulan dan saran.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari bab sebelumnya yaitu bab pembahasan. Selain kesimpulan pada bab ini juga terdapat masukan – masukan/saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

