

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan atau pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Di dalam industri jasa transportasi kita mengenal tiga jenis transportasi, yaitu : Transportasi Darat, Transportasi Laut dan Transportasi Udara. Salah satu jenis jasa Transportasi Darat adalah Bus, dimana Bus yang beroperasi di Indonesia memiliki tiga jenis tipe transportasi yang didasarkan pada daerah atau wilayah yang dilaluinya, yaitu : Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) & Pariwisata. Jasa transportasi Bus merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari satu tempat ke tempat lain dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama perjalanan sehingga terwujudnya loyalitas pelanggan.

Pada umumnya orang selalu terdorong untuk mencari hal-hal yang baru, tak jarang pada saat ini orang-orang selalu melakukan inovasi. Termasuk dalam era globalisasi saat ini merupakan suatu masa dimana kemajuan sistem informasi dan teknologi menjadi lebih maju dan modern. Hal ini berdampak pada persaingan bisnis menjadi berat, seperti halnya persaingan terhadap perusahaan transportasi. Strategi pemasaran menjadi hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan

tingkat kepuasan konsumen yang maksimal selain itu juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan jasa transportasi lain. Ada tiga hal yang penting yang menjadi tugas pemasar dalam memasarkan produk Jasa. Salah satu strategi pemasaran produk jasa yaitu dengan kualitas pelayanan (Kotler, 1997:90). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada prinsipnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan sehingga jasa tersebut dapat memuaskan pelanggan. Pengusaha berani bersaing dengan menghalalkan segala cara agar bisnisnya mampu menghasilkan keuntungan. Apabila perusahaan tidak mampu bersaing dengan pesaing bisnisnya, maka perusahaan akan kehilangan keuntungan yang berupa pendapatan dan pelanggan yang nantinya akan mengakibatkan perusahaan tersebut menjadi *collapse*. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka perusahaan harus dapat menerapkan strategi bersaing (*strategy in competition*) yang benar-benar jitu untuk melawan pesaingnya. Strategi bersaing itu dapat berupa memberikan jaminan yang terbaik untuk para konsumen yang menggunakan jasanya, yang ketat pesaingnya antar transportasi pariwisata ini menonjol pada pelayanan, fasilitas apakah sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan, untuk itu perusahaan harus bagaimana pintar-pintar mengambil konsumennya.

Suatu bisnis yang bergerak pada bidang jasa pada prinsipnya menawarkan suatu produk yang bertujuan untuk memuaskan konsumen. Kepuasan merupakan hal yang penting, pada saat konsumen sudah memasuki suatu tempat biro perjalanan maka konsumen ini telah memiliki kumpulan harapan mengenai bagaimana mereka memenuhi keinginan dan harapan mereka. Kebutuhan jasa transportasi merupakan

kebutuhan turunan (derived demand) akibat aktivitas ekonomi, sosial dan sebagainya. Dalam kerangka makro ekonomi, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional dan lokal, baik di perkotaan maupun di pedesaan. Harus diingat bahwa sistem transportasi memiliki sistem sifat jaringan dimana kinerja pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh integrasi dan keterpaduan jaringan. Sarana transportasi yang ada di darat, laut maupun udara memegang peranan vital dalam aspek sosial ekonomi melalui fungsi distribusi antara daerah satu dengan daerah yang lain. Distribusi barang, manusia, dll akan menjadi lebih mudah dan cepat bila sarana transportasi yang ada berfungsi sebagaimana mestinya sehingga transportasi dapat menjadi salah satu sarana untuk mengintegrasikan berbagai wilayah di Indonesia. Melalui transportasi penduduk antara wilayah lainnya dapat ikut merasakan hasil produksi yang rata maupun hasil pembangunan yang ada.

Kepuasan merupakan hal yang penting, terutama pada kualitas layanan. Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan pada suatu layanan jasa merupakan salah satu strategi yang bisa diterapkan untuk memajukan perusahaan dan kepuasan merupakan hal yang penting pada saat konsumen sudah memasuki suatu tempat biro perjalanan maka konsumen ini telah memiliki kumpulan harapan mengenai bagaimana mereka memenuhi keinginan dan harapan mereka.

*PO Dwi Putra* merupakan perusahaan perseorangan yang bergerak dalam bidang jasa. Jasa yang ditawarkan antara lain adalah jasa Bus pariwisata. Jasa pariwisata menawarkan pelayanan tour dengan beberapa rute yang ada di Indonesia, pelayanan wisata rohani dan juga study tour, khususnya dalam pulau jawa. Dalam perkembangan dibidang jasa transportasi otobus *Dwi Putra* ini memiliki beberapa kendala, yaitu semakin banyaknya perusahaan otobus yang melihat rute perjalanan dari Jogja. Hal yang mengidentifikasi masalah tersebut adalah berbicara mengenai kota Jogja atau kota pendidikan banyaknya pelajar/mahasiswa yang menuntut ilmu di Yogyakarta merupakan salah satu alasan yang tepat bagi perusahaan otobus untuk mengembangkan usahanya. Selain itu kendala-kendala yang lain dari perusahaan transportasi ini terkadang muncul dari human error dan kesalahan teknis yang tidak memenuhi standar yang diterapkan pada *PO Dwi Putra* tersebut. Kemudian juga kendala dalam memenuhi kepuasan konsumen seperti halnya dalam sebuah harga, apakah harga yang ditawarkan pada perusahaan otobus ini pada pelayanan dan fasilitas sudah cocok dengan harga yang telah ditawarkan. Pada kenyataannya yang ada saat ini masih ada banyak keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pengguna jasa yang mereka ungkapkan pada kerabat, teman, sahabat ataupun sosial media yang sangat gempar pada era globalisasi saat ini, mereka mengeluhkan berbagai tidak puasnya dalam menikmati pelayanan yang diberikan, seperti kurang ramahnya pelayanan, tentang pemesanan, perilaku sopir dan berbagai hal yang lain seperti kendala yang telah disebutkan diatas.

Pada akhirnya apabila *PO Dwi Putra* tidak dapat memenuhi harapan konsumen dan membenahi kesalahan yang ada, maka kepuasan konsumen yang menggunakan jasa *PO Dwi Putra* ini tidak terjamin kualitas layanannya. Kepuasan konsumen yang tidak terjamin dapat menyebabkan konsumen akan berpindah haluan ke perusahaan yang lain

yang lebih mementingkan kualitas pelayanannya, *PO Dwi Putra* akan kehilangan konsumen, dan pendapatan yang akan dicapai tidak akan maksimal dan apa yang diharapkan, harapan tidak akan sesuai dengan persepsi. *PO Dwi Putra* harus memperhatikan standar kualitasnya dan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan jasa. Kualitas pelayanan jasa yang baik adalah kualitas yang dalam setiap periodenya selalu melakukan inovasi guna melihat hal apa saja yang kurang dalam layanan jasa ini, sehingga para konsumen dapat menikmatinya. Dapat diketahui juga dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Bertitik tolak pada latar belakang diatas dan solusi kualitas layanan pada perusahaan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang jasa transportasi terutama pada jasa pelayanan dan fasilitas, karena kualitas pelayanan dan fasilitas yang memuaskan akan menunjang keberadaan suatu otobus untuk tetap bertahan dalam kondisi persaingan seketat apapun. Oleh karena itu akan dilakukannya penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Transportasi Pada *PO Dwi Putra* Yogyakarta.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

Bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan transportasi pariwisata *PO Dwi Putra* Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan transportasi pariwisata *PO Dwi Putra* Yogyakarta

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan pelayanan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan mereka
2. Bagi peneliti, melatih peneliti dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat pada penelitian dan di prodi manajemen, serta menambah wawasan selama perkuliahan
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan bisa dijadikan pada sumber

refrensi kepustakaan terutama bagi jurusan manajemen operasi Fakultas Ekonomi Univeritas Islam Indonesia.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Kajian Pustaka, pada bab ini berisi penjelasan dan pembahasan yang lebih rinci dari kajian pustaka dan Landasan Teori

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Metode Penelitian, adapun isi dari babnya yaitu Lokasi Penelitian, Definisi Operational Variabel Penelitian, Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data, Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrument, Populasi Dan Sampel Dan Metode Analisis Data.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematika kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam menunjang penelitian ini adalah:

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pernah dilakukan oleh Penelitian Supriyatno (2010) yang menganalisis evaluasi pelayanan transportasi bentor di kota kotamobagu berdasarkan persepsi pengguna metode penelitian yang digunakan adalah Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan jumlah penumpang yang naik dan turun kendaraan dengan cara manual (survei lapangan dengan mengisi blanko/formulir survei). Hasil penelitian kinerja layanan bis kota di Surabaya dinyatakan kurang baik berdasarkan indikator frekuensi dan headway, serta baik berdasarkan indikator faktor muat dan waktu perjalanan.

Penelitian Sriwidodo (2008) yang menganalisis evaluasi layanan bus kota di kota semarang dan yogyakarta metode penelitian yang digunakan adalah Pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner jumlah penumpang yang menggunakan. Hasil penelitian menunjukkan permasalahan bus-kota sering timbul akibat tingkat aksesibilitas masih terbatas, frekuensi bus yang lewat pada tiap rute tidak sama, tingkat pelayanan rendah dan kapasitas bus-kota sangat terbatas.

Penelitian Sugianto (2013) yang menganalisis evaluasi kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang angkutan umum perkotaan (studi pada dinas perhubungan