

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan kita saat ini tentu tidak terlepas dari penggunaan transportasi, baik untuk kebutuhan pribadi maupun bersama. Transportasi merupakan salah satu bagian penting yang sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi digunakan sebagai penunjang dan yang berpengaruh dalam memperlancar perekonomian di berbagai sektor dalam kehidupan. Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan, baik kendaraan pribadi maupun umum atau massal. Perpindahan barang artinya perpindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain, misalnya aliran distribusi barang dari tempat pengambilan bahan baku, menuju tempat produksi hingga sampai ke tangan konsumen. Perpindahan manusia yaitu orang yang berpergian dari suatu tempat ke tempat lain. Baik keperluan untuk melakukan kegiatan ekonomi, bekerja, sekolah, berkunjung, berlibur dan kegiatan lainnya. Dari dalam kota, antar kota, antar provinsi, maupun antar negara. Bisa menggunakan kendaraan pribadi atau menikmati transportasi umum.

Saat ini jasa transportasi sangat dibutuhkan masyarakat luas. Karena itu banyak pengembangan mode transportasi umum, mulai dari ojek, angkutan kota, angkutan bus, taksi dan lainnya. Tentu masyarakat menginginkan mode transportasi yang aman, nyaman, dan hemat biaya. Dengan keinginan tersebut

pihak perusahaan terus melakukan pengembangan guna meningkatkan pelayanan dan sarana. Jasa transportasi yang sudah ada sejak dulu dan hingga saat ini masih tetap ada saja pengguna jasanya salah satunya ialah bus. Baik bus untuk dalam kota maupun antar kota bahkan antar negara. Maka dari itu banyak perusahaan bus saat ini tetap berkembang, baik perusahaan bus milik swasta atau perorangan maupun perusahaan milik negara. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi umum ialah DAMRI. DAMRI (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) yang dibentuk berdasarkan maklumat kementerian perhubungan RI no.01/DAMRI/46 tanggal 25 november 1946. Yang selanjutnya dalam perkembangan sebagai perusahaan umum (perum), dan menjadi salah satu badan usaha milik negara (BUMN).

Pihak DAMRI terus melakukan pengembangan, mulai dari pelayanan juga pelebaran trayek-trayek baru guna memenuhi keinginan pelanggan. Untuk perum DAMRI cabang Palembang yang kantornya beralamat di Jl.Kolonel H.Burlian KM.9 No.848, karya baru, alang-alang lebar, kota Palembang. Pihaknya tidak hanya melayani penumpang dengan trayek antar provinsi tapi juga telah membuka trayek baru untuk antar kota dalam provinsi atau juga angkutan perintis. Namun saat ini terjadi penurunan jumlah penumpang, terlihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang bus DAMRI Palembang-Jakarta

Hari	1	2	3	4	5	6
Penumpang	14	12	11	12	8	5

Tabel diatas adalah jumlah penumpang bus DAMRI tujuan Palembang-Jakarta. Data jumlah penumpang diambil di pool DAMRI Palembang yang tercatat dari tanggal 25 hingga 30 juli 2019. Dapat dilihat dimana jumlah penumpang yang tidak stabil dan cenderung terus mengalami penurunan. Dari jumlah dihari pertama yang berjumlah 14 penumpang dihari kedua mengalami penurunan menjadi hanya 12 penumpang, lalu dihari ketiga kembali mengalami penurunan yaitu menjadi 11 penumpang. Dihari berikutnya hari keempat jumlah penumpang berubah menjadi 12 penumpang, namun dihari kelima jumlah penumpang kembali mengalami penurunan yang drastis yaitu hanya 8 penumpang, dan hari selanjutnya juga semakin menurun menjadai hanya 5 penumpang. Dimana jumlah itu hanya memenuhi 10%-40% dari jumlah 40 kursi yang disediakan di dalam bus. Diketahui bahwa bus DAMRI trayek Palembang-Jakarta berangkat setiap hari. Dengan tarif yang ditentukan yaitu Rp 225.000, penumpang dapat menikmati perjalanan dengan mobil Ac.

Untuk mengetahui apa penyebab penurunan jumlah penumpang di DAMRI Palembang. Penulis melakukan survey ke beberapa perusahaan yang menyediakan jasa transportasi darat juga yaitu perusahaan bus yang ada dekat dari pool DAMRI. Penulis ingin mengetahui apa yang menjadi alasan masyarakat kurang berminat untuk memilih bus DAMRI dan beralih menggunakan bus lain yang mereka pilih. Disini penulis menggunakan metode wawancara langsung kepada penumpang. Perusahaan yang menjadi objek perbandingan yaitu pertama perusahaan bus Kramat Djati yang agen loket nya berada di km12. Dari wawancara kepada beberapa penumpang mengatakan bahwa merasa lebih

memilih untuk menggunakan bus Kramat Djati karena PO bus ini menggunakan bus yang cukup bagus, menurut mereka bus yang digunakan keliatan dalam kondisi layak sehingga merasa aman dalam perjalanan. Interior bus yang rapi dan juga bersih membuat mereka merasa nyaman dan menikmati perjalanan serta ruang kursi yang cukup lebar membuat leluasa dan tidak pegal. Bus ini difasilitasi ac yang cukup dingin dan juga adanya toilet sehingga menurut mereka memudahkan ketika hendak buang air kecil saat diperjalanan. Selain itu pihak Kramat Djati juga memberi fasilitas selimut dan bantal, diketahui tarif tiketnya yaitu Rp 250.000 .

Selanjutnya perusahaan bus yang menjadi salah satu objek perbandingan ialah bus Pahala Kencana, yang kantor perwakilannya beralamat km 12 tak jauh dari agen Kramat Djati. Disini mendapatkan informasi yaitu harga tiket untuk tujuan jakarta yaitu Rp 250.000 dan jumlah penumpang setiap harinya rata-rata bisa memenuhi minimal 40% dari jumlah kursi yang terdapat didalam bus. Dari melakukan wawancara kepada para penumpang, penumpang menuturkan bahwa bus Pahala Kencana membuat nyaman dan juga cepat sehingga sampai tepat waktu. Penumpang lainnya juga mengatakan bahwa petugas yang ramah dan bisa diajak ngobrol saat dalam perjalanan sehingga mengurangi rasa bosan. Bus ini juga dilengkapi fasilitas ac, toilet, serta selimut dan bantal. Selain itu juga penumpang juga mengatakan bahwa ruang kursi cukup luas ditambah sandaran kaki untuk mengurangi rasa pegal. Ada seorang penumpang juga mengatakan bahwa tiket bus mudah untuk dibeli yaitu melalui aplikasi sehingga tidak sulit untuk datang memesan tiket.

Dari hasil survey di perusahaan yang bergerak dibidang yang sama yaitu perusahaan bus. Para penumpang mayoritas mengatakan bahwa memilih bus berdasarkan kondisi bus yang bagus, interior bus yang bersih dan nyaman juga fasilitas yang diberikan. Selain itu juga mereka mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ramah, cepat dan ketepatan waktu perjalanan, hingga kemudahan untuk memesan tiket. Dari beberapa alasan yang dikemukakan termasuk dalam indikator dari kualitas layanan menurut Kotler dan Keller, (2009:52) yaitu : Bukti fisik, Keandalan , Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Menurut Kotler dan Keller (2009:50) Kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan harapan dan kinerja. Setiap masyarakat tentu menginginkan kualitas terbaik dari jasa yang mereka gunakan.

Dalam penelitian sebelumnya oleh Ignatius Angga Prasetya Primadiawan (2018) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. EKA" . Hasilnya yaitu kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sebagaimana yang telah diungkapkan menurut Dsblhokar, et. al. (2000) dalam Tjiptono (2003 :112) menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, suatu perusahaan memaksimalkan kualitas pelayanannya agar menciptakan kepuasan pelanggannya.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yanuar Rizky

Tiarmanto (2013) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Jasa Transportasi Po Nusantara Jurusan Bandung-Kudus Tahun 2013)”. Dalam hasil penelitiannya dari pengolahan data diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka kualitas layanan yang baik diasumsikan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Begitu juga sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan kurang baik maka tingkat kepuasan rendah.

Melihat pendapat penumpang akan kualitas layanan yang ada di DAMRI yang dinilai masih kurang baik, lalu penulis ingin membuktikan bagaimana tingkat kepuasan penumpang apakah kualitas layanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI. Maka, dari penjelasan di atas menimbulkan permasalahan seberapa besar pengaruhnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari uraian di atas, maka penulis mengambil judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus DAMRI Palembang” (studi kasus bus DAMRI trayek Palembang-Jakarta) .**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :
Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan akan memberikan beberapa manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dalam bidang penelitian dan menambah pengetahuan mengenai hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, penulis membatasi laporan ini hanya fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan dari masing-masing bab yang disajikan secara singkat dari keseluruhan skripsi ini. Dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAU PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tentang kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang lokasi penelitian, ruang lingkup, dan metode penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan gambaran umum objek penelitian, analaisi data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan hasil dari pembahasan dan memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN