

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era Globalisasi ini jumlah penduduk di Indonesia semakin bertambah, setiap manusia memerlukan kebutuhan yang berbeda-beda. maka terbukalah banyak peluang untuk membuka berbagai jenis usaha seperti barang dan jasa. Tak hanya peluang pada kebutuhan barang saja namun peluang usaha pada bidang jasa pun juga banyak di butuhkan, seperti misalnya jasa transportasi. Jasa transportasi memiliki peranan penting bagi keberlangsungan kegiatan manusia, sebab melalui jasa ini seseorang akan mudah untuk menjangkau dari daerah satu kedaerah lain guna memenuhi kebutuhannya. Banyak sekali jasa-jasa transportasi yang disediakan seperti jasa transportasi laut, darat dan udara.

Saat ini banyak pihak yang berusaha untuk mewujudkan sarana transportasi yang handal dan efisien sehingga mampu mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Oleh karena itu perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi juga berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa transportasi dengan berbagai cara antara lain meningkatkan kualitas pelayanan, menambah sarana transportasi, memperbaiki sarana transportasi yang rusak serta pembukaan jalur trayek baru.

Dengan semakin banyaknya jenis transportasi yang muncul di tengah-tengah masyarakat menimbulkan persaingan diantara jenis-jenis transportasi yang ada untuk menarik konsumen baru ataupun mempertahankan konsumen yang lama. Untuk itu perlu pengelolaan yang baik dalam pelayanan. Baik itu dalam hal

memberikan harga yang pantas, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang memuaskan terhadap konsumen. Perusahaan harus mampu memahami perilaku dan karakteristik konsumen pada pasar sasaran. Sebab keberlangsungan hidup suatu perusahaan sangat bergantung pada perilaku konsumennya.

Beberapa waktu belakangan ini sarana transportasi darat semakin diminati masyarakat, khususnya armada bus. Di sekitar daerah Purwokerto sendiri mempunyai potensi pasar untuk industri transportasi. Salah satu perusahaan Otobus yang ikut ambil bagian dalam bidang transportasi ini adalah PO. Efisiensi. Perkembangandan peningkatan pelayanan jasa perusahaan oto bus dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, promosi, dan harga yang ditawarkan perusahaan oto bus dengan perusahaan perkeretaapian atau sarana transportasi lainnya.

Dalam Kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan otobus adalah kepuasan pelanggan atau penumpang agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan saat ini menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Menurut Pratiwi (dalam Tjiptono; 1996 : 23) tingkat kepuasan pelanggan adalah mengukur bagaimana baiknya suatu produk yang diserahkan perusahaan.

Mutu pelayanan menurut Romli (dalam Sugiharto 2006: 36) secara umum dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang lain. Kepuasan konsumen dalam bidang jasa merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Kotler, 1997). Jadi tingkat kepuasan merupakan persepsi konsumen setelah menerima pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas memberikan kepuasan kepada konsumen karena sesuatu yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan konsumen tersebut. jasa yang berkualitas berdampak pada pemenuhan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu PO. Efisiensi berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada penumpang yang berorientasi kepada kepuasan penumpang. Namun pada umumnya, tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas jasa yang diterima, kualitas itu diartikan sebagai ukuran dimana produk mampu memenuhi harapan konsumen. Dalam menilai kualitas pelayanan digunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SURVQUAL) yaitu *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. *Tangible* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, dan *Empathy* atau memahami konsumen.

Penelitian ini dilaksanakan pada jurusan Purwokerto-Yogyakarta, karena jurusan ini merupakan jalur angkutan antar kota tersibuk dan dengan jumlah pengguna angkutan bus terbanyak dari dan keterminal angkutan purwokerto. Sehingga jalur Purwokerto-Yogyakarta dapat dianggap mewakili sebagian jalur angkutan antar kota di daerah Jawa Tengah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti jasa transportasi bus Efisiensi dengan judul “**Pengaruh Pelayanan Bus Efisiensi Purwokerto – Yogyakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa bus efisiensi ?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi masalah kualitas pelayanan yang terdiri dari : bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa bus Efisiensi

1.5. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan untuk pihak terkait dalam memberikan kebijakan dan strategi pada aspek pelayanan kepada pelanggan.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan penumpang yang diberikan oleh PO.Efisiensi.

3. Bagi Akademisi

Dapat digunakan sebagai sarana menambah wawasan keilmuan terutama mengenai kualitas jasa dan kepuasan penumpang di sektor jasa transportasi khususnya transportasi darat.