

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi dalam kehidupan sekarang ini mempunyai peranan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Selain transportasi pribadi, masyarakat juga membutuhkan transportasi umum sebagai penunjang kegiatan sehari-hari. Fungsi transportasi memiliki peranan penting yang berpengaruh di dalam segala aspek atau sektor kehidupan.

Tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan supaya merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya kepuasan pelanggan, dan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Semua perusahaan tentu ingin tetap eksis dan menjadi yang lebih unggul. Untuk tetap bertahan di dunia bisnis maka sebuah perusahaan harus mampu menetapkan strategi dan teknik yang tepat.

Bus sebagai salah satu sarana transportasi umum yang masih dipergunakan oleh masyarakat saat ini. Transportasi ini menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda sehingga persaingan antara perusahaan transportasi semakin ketat dan konsumen pun semakin selektif dalam memilih. Kualitas yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan instrumen untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat (Reynata, 2015).

Karena kepuasan konsumen adalah hal yang utama untuk mempertahankan konsumen agar melakukan pembelian ulang atau menjadi konsumen yang loyal.

Kepuasan yaitu hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanannya, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Sudaryono, 2016:96).

Tangible (bukti fisik) merupakan service yang bisa dilihat, bisa di cium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawannya (Kotler dalam Lubis, 2017).

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepakati. (Tjiptono dan Gregorius, 2011:198). Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya. *Empathy* (empati) merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan,

kemampuan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan (Parasuraman dalam Riskia, 2013).

Salah satu jasa transportasi yang saat ini sedang berkembang adalah PT PMTOH (Perusahaan *Motor Transport Ondernemer Hasan*) yang merupakan perusahaan yang bergerak pada pelayanan transportasi angkutan penumpang darat yang berasal dari Aceh. Perusahaan ini beroperasi pada tahun 1957 sampai hingga saat ini. Perusahaan ini selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik dan berbagai fasilitas-fasilitas yang disediakan seperti bus dilengkapi wifi, selimut, bantal, toilet, AC dan Tv untuk menjamin kenyamanan penumpang. Namun, masih terdapat keluhan dari para pengguna jasa dari fasilitas yang sudah disediakan ditandai dengan frekuensi pemakaian jasa yang rendah.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menunjukkan PT PMTOH mempunyai fasilitas yang baik tetapi kurang memadai, seperti ruang tunggu sangat kecil, dan tidak terdapat pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC. Penumpang juga mengeluhkan tentang jadwal bus yang tidak sesuai dengan jadwal seharusnya. Penumpang juga merasakan ketidaknyamanan terhadap pelayanan yang diberikan seperti kurangnya rasa kepedulian dan keramahan petugas dalam melayani, ini merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang saat ini terjadi dan dinilai belum cukup baik. Dilihat dari jumlah pengguna Bus PMTOH tidak menunjukkan frekuensi yang menurun secara signifikan. Hal ini terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Bus PMTOH Tujuan
Medan Aceh Tengah Tahun 2018

Bulan	2018
Januari	4.200
Februari	4.155
Maret	3.820
April	3.855
Mei	3.653
Juni	3.743
Juli	4.000
Agustus	3.600
September	3.339
Oktober	3.240
November	3.222
Desember	3.173
Jumlah	44.000

Sumber : PT PMTOH (2019)

Dari penjelasan tabel 1.1 di atas terlihat jumlah penumpang di PT PMTOH pada tahun 2018 pada bulan Januari sampai bulan Desember mengalami naik turunnya jumlah penumpang yang tidak terlalu signifikan. Sehingga dalam persaingan tersebut, pengguna jasa transportasi akan memilih bus mana yang akan mereka tumpangi. Berarti terdapat kesenjangan antara harapan pihak perusahaan dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya (Sudaryono, 2016:84).

Dengan demikian perusahaan perlu melakukan perbaikan fasilitas bus, fasilitas loket dan kualitas pelayanannya agar meningkatkan jumlah penumpang yang stabil setiap bulannya. Oleh karena itu perusahaan PT PMTOH sebagai penyedia layanan transportasi harus bertindak tegas sebagai konsekuensinya atas perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dalam orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan karena masalah fasilitas dan kualitas pelayanan bukan hal yang sangat sulit dan rumit, dan apabila kurang

diperhatikan akan berdampak kepada kepuasan penumpang dan kesetiaan pelanggannya.

Kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menarik kembali konsumen yang telah beralih ke transportasi lain, sehingga keputusan konsumen menggunakan jasa PT PMTOH beralih kembali dan membuat jumlah penumpang setiap bulannya menjadi stabil atau bahkan meningkat. Kondisi ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana peran *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan *empathy* (empati) mempengaruhi kepuasan penumpang. Berdasarkan dengan latar belakang yang telah di uraikan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada PT PMTOH Jurusan Medan-Aceh Tengah”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan dari fenomena yang telah dijelaskan, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.
2. Bagaimana *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.
3. Bagaimana *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.

4. Bagaimana *Tangible*, *Reliability*, dan *Empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh *Tangible*, *Reliability* dan *Empathy* terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh tengah.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah ?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah ?
3. Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah ?
4. Apakah *Tangible*, *Reliability*, dan *Empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliability*, dan *Empathy* secara simultan terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.

1.6 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang telah dikemukakan, maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, antara lain :

1. Bagi perusahaan, sebagai sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi PT PMTOH untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang dalam hal memuaskan dan mempertahankan kepuasan penumpang jasa angkutan pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah.
2. Bagi program studi, sebagai penambah khasanah penelitian bagi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

3. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberikan masukan berupa sumbangan pemikiran terkait dengan penelitian yang sejenis di waktu yang akan datang berkaitan dengan kepuasan penumpang, khususnya terhadap penumpang bidang industri jasa angkutan bus.
4. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran yang semakin dinamis, serta menjadi wadah untuk mengaplikasikan seluruh teori yang didapat dari perkuliahan pada Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

