

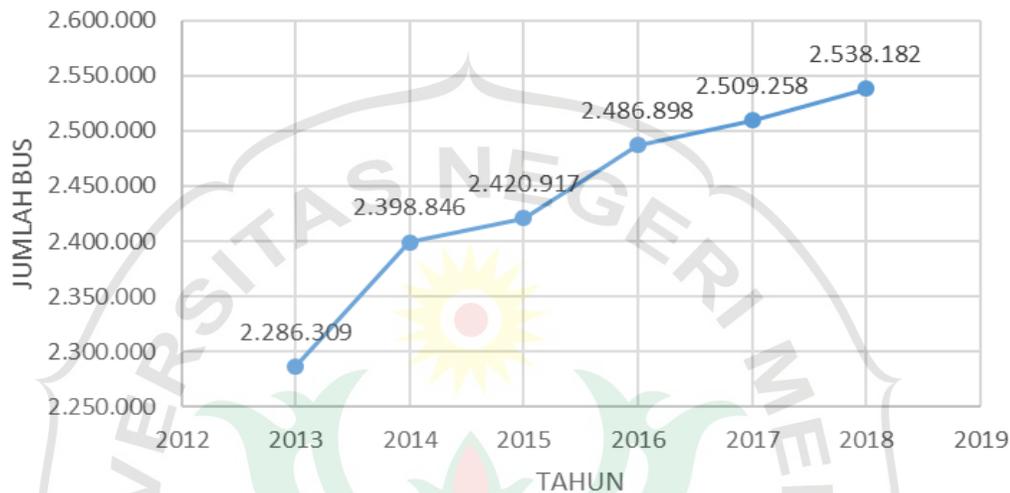
## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Adanya kemajuan perekonomian global, dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu pesat. Saat ini berbagai bisnis jasa banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi. Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang dan barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalui darat, air maupun udara. Salah satu jasa transportasi yang selalu diminati oleh masyarakat adalah sarana transportasi darat, khususnya armada Bus. Bus adalah salah satu dari sekian banyak alat transportasi darat yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan perjalanan jauh. Beberapa Bus yang jurusannya Medan-Pematang Siantar antara lain KUPJ, BAYU, INTRA, PARADEP, dan SEJAHTERA.

Seiring berkembangnya jumlah penduduk di Indonesia dan semakin meningkatnya minat masyarakat pengguna jasa transportasi umum khususnya Bus, menjadikan peluang yang besar bagi pembisnis untuk membuka jasa transportasi, hal ini dapat dilihat dengan semakin banyak dan bermunculan PO (Perusahaan Otobus) baru. Perkembangan Bus yang ada di Indonesia dapat dilihat dari data Badan Pusat Statistik di bawah ini.

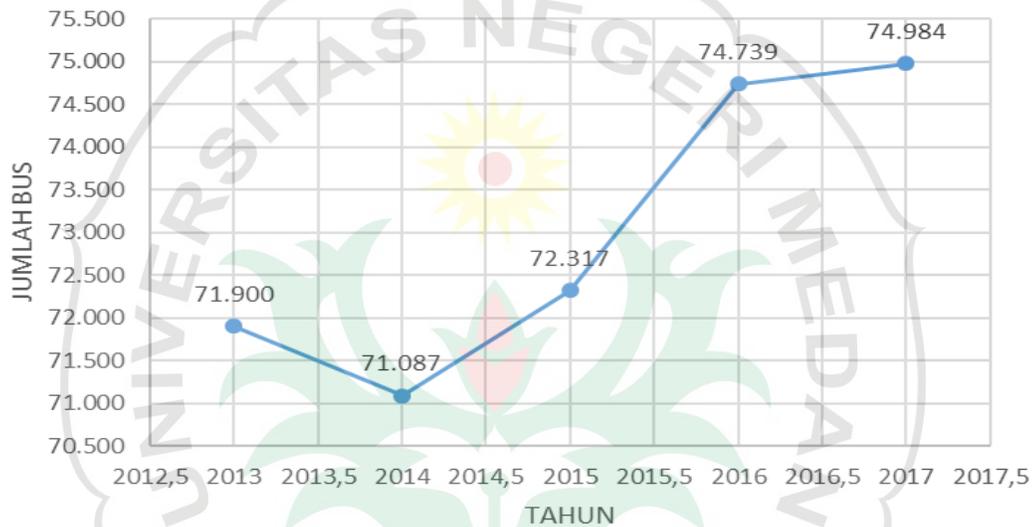


**Gambar 1.1**  
**Grafik Jumlah Bus di Indonesia Tahun 2013-2018**

**Sumber:** Buku BPS Indonesia 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari tahun 2013 sampai 2018 perkembangan Bus yang berada di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup tinggi dengan jumlah peningkatan yaitu 2,35% per tahun. Kenaikan jumlah Bus terjadi dari tahun ke tahun yaitu tahun 2013 peningkatan bus sebesar 2.286.309, tahun 2014 sebesar 2.398.846, tahun 2015 sebesar 2.420.917, tahun 2016 sebesar 2.486.898, tahun 2017 sebesar 2.509.258, sedangkan tahun 2018 sebesar 2.538.182. Kenaikan jumlah Bus yang cenderung meningkat tentunya membuat masyarakat mempunyai banyak alternatif pilihan dalam menentukan akan menggunakan jasa dari PO mana yang sesuai dengan selera atau sesuai dengan kebutuhan untuk

perjalanannya baik saat berwisata atau saat perjalanan untuk berpergian keluar kota menuju kota atau daerah tujuan.



**Gambar 1.2**  
**Grafik Jumlah Bus di Sumatera Utara Tahun 2013-2017**

**Sumber:** Buku BPS Provinsi Sumatera Utara 2019

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa jumlah Bus di Sumatera Utara mengalami peningkatan dari tahun 2013-2017. Jumlah Bus tahun 2013 adalah 71.900, tahun 2015 sebesar 72.317, tahun 2016 sebesar 74.739, dan tahun 2017 sebesar 74.984.

Perkembangan jasa transportasi khususnya Bus membuat persaingan menjadi sangat ketat. Hal ini menjadi keuntungan bagi pihak penumpang karena akan semakin banyak pilihan dalam menentukan Bus yang akan digunakan. Penentuan pilihan untuk memilih Bus yang akan digunakan oleh penumpang dapat dipengaruhi banyak faktor, baik dari harga yang murah, suasana kendaraan yang benar-benar kondusif,

pelayanan yang sopan dan ramah, dan fasilitas yang memadai, sehingga dapat menikmati perjalanan yang menyenangkan.



**Gambar 1.3**  
**Terminal Bus INTRA Amplas Medan**

PO. INTRA merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak pada jasa transportasi antar kota yang secara tetap dan terus menerus melayani penumpang pada suatu wilayah operasinya. PO.INTRA sudah beroperasi sejak tanggal 1 juli 1995 di Pematang Siantar, yang dulunya hanya menjalankan rute Pematang Siantar menuju Medan saja, pada saat ini rutenya menuju Jambi, Pekan Baru, Dumai, dan Pangkalan Kerinci.

Untuk memenuhi dan memuaskan harapan dari penumpangnya, PO. INTRA menyediakan kursi 1-2 dan 50 bangku, dan perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpangnya agar mereka merasa puas dan hal tersebut dapat berdampak pada kesetiaan dalam menggunakan jasa PO. INTRA.

PO. INTRA juga memberikan layanan dan fasilitas yang baik karena kenyamanannya seperti Bus dilengkapi toilet dan AC. Ternyata dibalik fasilitas tersebut belum bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi penumpangnya dan masih ada saja yang komplain yang diperoleh oleh pihak perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan yang dialami oleh penumpang menjadi tantangan bagi PO. INTRA sebagai perusahaan yang melayani rute Medan - Pematang Siantar, untuk mempertahankan volume penumpang dan meningkatkan kepuasan pelanggan karena dalam bidang jasa transportasi, fasilitas dan pelayanan adalah hal yang sangat diutamakan. Data mengenai jumlah penumpang Bus PO.INTRA tujuan Medan-Pematang Siantar dapat dilihat dari tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Penumpang di Bus P.O INTRA Medan Tahun 2019**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
Januari	26.689
Februari	18.415
Maret	17.524
April	17.312
Mei	24.029
Juni	27.544
Juli	17.894
Agustus	17.621
September	16.958
Oktober	16.619
November	16.826
Desember	26.421
Jumlah	243.852

**Sumber:** Locket P.O INTRA 2019

Dari tabel 1.1 tersebut dapat kita ketahui bahwa jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi tersebut setiap bulannya mengalami fluktuatif. Data diatas menunjukkan bahwa jumlah penumpang terbanyak adalah pada bulan Juni sebesar 27.544 penumpang dan jumlah penumpang terendah adalah pada bulan Oktober sebesar 16.619 penumpang. Total jumlah penumpang dari bulan Januari sampai dengan Desember 2019 sebesar 243.852 penumpang.

Berdasarkan data diatas, jumlah penumpang yang mengalami fluktuatif disinyalir dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima para penumpang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Rahman dkk (2020) yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Adista dan Iwan (2017) yang meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau mereka inginkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan (Cornelius dan Yunada, 2020:13). Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas yang dihasilkan oleh layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Hasil survei sederhana yang telah dilakukan peneliti tentang tanggapan penumpang yang menggunakan jasa transportasi Bus PO.INTRA terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan PO INTRA**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan bus PO INTRA cepat	23,33%	36,66%	30%	10%	0
2	Kesiagapan petugas disaat loket penuh dengan antrian	0,66%	26,66%	50%	16,66%	0
3	Suka menaikn penumpang ditengah jalan, sehingga mengganggu kenyamanan.	56,66%	23,33%	0	13,33%	0
4	Pihak bus dengan cepat menanggapi keluhan penumpang	10%	36,66%	30%	23,33%	0
5	Kedatangan atau keberangkatan bus PO INTRA tepat waktu	6,66%	20%	43,33%	23,33%	6,66%
6	Petugas bersikap sopan dan santun dalam melayani pelanggan	13,33%	40%	30%	16,66%	0

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 30 pelanggan bus PO INTRA, menunjukkan bahwa kesiagapan petugas disaat loket penuh dengan antrian sebanyak 50% merasa ragu-ragu, sebanyak 56,66% pelanggan merasa sangat setuju mengenai perusahaan suka menaikn dan menurunkan penumpang ditengah jalan, sebanyak 43,33% merasa ragu-ragu mengenai kedatangan atau keberangkatan bus PO INTRA tepat waktu, sebanyak 30% yang merasa ragu pelayanan dan menanggapi keluhan yang cepat diberikan penyedia jasa, dan sebanyak 30% merasa

ragu dan 16,66% tidak setuju terhadap petugas yang bersikap sopan dan santun kepada penumpang. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan untuk jasa PO. INTRA disinyalir masih rendah bagi para pengguna jasa transportasi.

Selain faktor kualitas pelayanan, nilai pelanggan juga berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Nurhalimah dan Nurhayati (2019) yang menyatakan bahwa secara simultan nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dharmawan dan Adista (2019) nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun pengertian nilai pelanggan menurut Tjiptono (2019:332) yang menyatakan bahwa nilai pelanggan sebagai penilaian keseluruhan konsumen terhadap utilitas sebuah produk berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan. Seseorang pelanggan akan merasa puas jika dia memperoleh value dari penyedia jasa yang dipilihnya, value ini dapat berupa pelayanan, bisa berupa sesuatu yang bersifat emosional misalnya hubungan yang baik dengan kru (awak) bus.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti adanya masalah yang berhubungan dengan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan yaitu masalah yang dilihat di lapangan, masih adanya keluhan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari penyedia jasa, yaitu supir yang menaikan penumpang walaupun penuh sehingga penumpang duduk di bangku tempel, jadwal kedatangan bus yang sedikit lama dan tidak bisa dipastikan sehingga penumpang bosan menunggu, petugas

kurang sigap saat loket penuh dengan antrian, AC yang bocor, dan petugas kurang ramah dalam melayani penumpang.

Berdasarkan fenomena diatas, maka disinyalir kualitas pelayanan yang rendah disertai dengan keluhan pelanggan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi tersebut. Menurut Arianto (2018:118) kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan setelah menggunakan dan merasakan jasa yang telah diberikan dengan harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus mampu mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang akan menyebabkan pelanggan merasa puas dan senang.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian, yaitu: “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus P.O INTRA Jurusan Medan – Pematang Siantar**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Disinyalir Kepuasan Pelanggan mengalami fluktuatif disebabkan oleh:

1. Kualitas pelayanan yang rendah disertai dengan keluhan pelanggan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
2. Nilai pelanggan dirasakan kurang maksimal disinyalir disebabkan oleh masih adanya keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dari

penyedia jasa, contoh petugas kurang ramah, menaikkan penumpang ditengah jalan, kedatangan dan keberangkatan tidak sesuai jadwal, dan petugas kurang sigap disaat loket penuh dengan antrian, misalnya memasukkan penumpang yang belum beli tiket ke dalam bus walaupun penuh sehingga duduk di bangku tempel.

3. Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan yang rendah menyebabkan kepuasan penumpang relatif terjadi fluktuatif

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah diatas untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar kegiatan penelitian terarah dan tidak meluas, maka permasalahan dibatasi hanya pada variabel yang diteliti saja yaitu: Kualitas pelayanan masih rendah bagi para pengguna jasa transportasi Bus INTRA dan rendahnya nilai pelanggan karena masih adanya pelanggan yang mengeluh terhadap pelayanan yang diterima.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

- 1 Apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus P.O INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar?
- 2 Apakah terdapat pengaruh pengaruh dan seberapa besar pengaruhnya nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Bus P.O INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar?

- 3 Apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Bus P.O INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus P.O INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar.
2. Untuk mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Bus P.O INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar.
3. Untuk mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Bus P.O INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan informasi untuk melakukan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

2. Bagi UNIMED

Menambah literatur kepustakaan dibidang manajemen pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan.

### 3. Bagi Perusahaan

Bagi manajemen P.O INTRA, penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan peningkatan pelayanan Bus P.O INTRA.

### 4. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah, dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.