

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada jaman sekarang perkembangan transportasi diseluruh dunia berkembang dengan pesat. Menurut Divisiker (2019:15) “Perkembangan transportasi dalam kehidupan serba modern seperti saat ini sangat diperlukan dalam mendukung pergerakan orang dan barang untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain”.Transportasi juga harus mampu memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat dalam segala kegiatannya diberbagai tempat yang berbeda. Tingginya keinginan masyarakat untuk mendapatkan berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam melaksanakan kegiatannya menjadi pendorong pesatnya pertumbuhan perusahaan di bidang jasa. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”.

Salah satu bisnis jasa yang bertumbuh sangat pesat adalah bisnis Penyelenggaraan Perjalanan yang lebih populer dengan sebutan biro perjalanan atau travel. Tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan penyedia jasa adalah kepuasan penumpang akan tarif yang dikenakan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pada masa pandemi covid-19. Kualitas pelayanan menjadi cara pelanggan membandingkan antara persepsi dengan layanan

yang sesungguhnya yang diharapkan pelanggan. Apabila persepsi layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang sesungguhnya dirasakan, maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu. Sedangkan, jika persepsi layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang sesungguhnya diterima, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut dikatakan memuaskan.

Penyebaran wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) diseluruh negara mengalami kesulitan, termasuk Indonesia. Organisasi Kesehatan Dunia, *World Health Organization* (WHO) menyatakan wabah virus tersebut menjadi pandemi yang telah menyebar secara global, begitu cepat dari waktu ke waktu. Pada masa pandemi covid-19 pemerintah mengeluarkan anjuran untuk mengurangi aktifitas diluar rumah dan bekerja dari rumah sebagai upaya untuk mengurangi penyebaran penyakit menular ini. Salah satu cara menghambat laju penyebaran covid-19 adalah *social distancing* atau pembatasan sosial. Kebijakan ini akan mempengaruhi sektor transportasi karena mobilitas orang akan berkurang dan angkutan akan mengalami pengurangan. Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi baik darat di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang. Transportasi darat merupakan salah satu yang banyak diminati masyarakat dengan harga yang cukup terjangkau.

Pada tahun 2005 CV. Pelita Paradep menjadi jasa transportasi yang memiliki nama besar dikota Medan dan kota Pematang Siantar. Dengan terus berfokus pada segmen kepuasan penumpang CV. Pelita paradep selalu

menunjukkan perkembangan positif sampai pada akhirnya berubah menjadi PT. Pelita Paradep, hal ini terlihat dari semakin meningkatnya jumlah penumpang Paradep dari tahun 2016 sampai 2020.

Paradep memberikan tarif Rp.50.000 dan fasilitas antara lain seperti *LCD*, *audio/vidio*, *air conditioner* dan antar jemput penumpang. Berbagai macam armada juga disediakan oleh Paradep mulai dari *double decker*, mini bus dan *big bus*. Sebagai penyedia jasa transportasi Paradep yang berada dilokasi jalan Sisingamangaraja, kota Medan berupaya untuk meningkatkan jumlah pelanggan ditengah persaingan dengan memahami kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*). Jalan Sisingamangaraja merupakan salah satu jalan di Medan, lokasi jalan Sisingamangaraja merupakan lokasi yang cukup strategis dan mudah di jangkau sehingga menimbulkan munculnya berbagai jasa usaha termasuk jasa *travel*.

Hal ini tentunya menjadi penilaian dari pelanggan akan memilih jasa *travel*. Penilaian penumpang merupakan kombinasi kualitas, pelayanan, harga dari suatu penawaran produk. Penilaian penumpang juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Sebagai konsumen melihat nilai sebagai suatu pertukaran yang seimbang antara tarif yang dibayarkan dengan kualitas dari produk/jasa yang diperoleh. Ketertarikan terhadap nilai penumpang yang diberikan Paradep di harapkan akan menimbulkan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang menimbulkan respon emosional yang ditunjukkan atas manfaat yang diharapkan dan yang dirasakan Paradep. Menurut Kotler dan Keller (2007:177)"yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan".

Kepuasan penumpang dapat diciptakan dengan cara memberikan layanan dan kualitas yang baik. Memberikan pelayanan yang ramah dan transaksi yang mudah dan cepat. Menyediakan sarana untuk keluhan-keluhan pelanggan yang dapat mempertahankan pelanggan. Penumpang yang puas pasti akan melakukan transaksi yang berulang-ulang di Paradep.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “EVALUASI TARIF PELAYANAN PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS PT. PELITA PARADEP DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFATION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA MASA COVID-19”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Menurut bus PT. Pelita Paradep tarif penumpang yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.
2. Masih banyaknya penentuan tarif yang kurang maksimal pada bus PT. Pelita Paradep.
3. Pengaruh tarif penumpang terhadap jarak yang menentukan kepuasan penumpang.
4. Pengaruh pandemi Covid 19 terhadap bus PT. Pelita Paradep.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang pengguna pelayanan PT. Pelita Paradep.
2. Apakah lokasi terminal bus PT. Pelita Paradep cukup strategis untuk dijangkau oleh penumpang.

3. Bagaimana penilaian penumpang angkutan bus PT. Pelita Paradep terhadap tarif penumpang yang diberikan oleh penyedia jasa didasarkan kepada kepuasan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan angkutan bus PT. Pelita Paradep terhadap fasilitas yang diberikan penyedia jasa.
2. Untuk mengetahui strategis tidaknya lokasi terminal bus PT. Pelita Paradep terhadap jarak yang dijangkau oleh penumpang.
3. Untuk mengetahui penilaian penumpang bus PT. Pelita Paradep terhadap tarif penumpang yang diberikan penyedia jasa transportasi.

#### **1.5 Batasan Masalah**

1. Penelitian dilakukan pada moda transportasi bus PT. Pelita Paradep.
2. Penelitian hanya dilakukan pada angkutan umum, yaitu angkutan antar kota Sumatera Utara pada bus PT. Pelita Paradep dengan rute Medan – Siantar.
3. Metode analisis data hasil survei yang digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan mengetahui atribut yang belum memuaskan penumpang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bersifat Teoritis
  - a. Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang usaha jasa dan masalah yang dihadapinya terutama tentang kualitas pelayanan, fasilitas

dan kepuasan pelanggan.

- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk sarana perkembangan ilmu pengetahuan dalam menambah pengalaman yang berkaitan dengan usaha jasa yaitu mengenai kualitas jasa, fasilitas dan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bersifat praktis
    - a. Bagi perusahaan transportasi PT. Pelita Paradep penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan tarif terhadap fasilitas yang diberikan kepada penumpang.
    - b. Bagi Penumpang penelitian ini dapat di gunakan sebagai pemilihan moda yang tepat terhadap tarif dan fasilitas yang diberikan penyedia transportasi.
    - c. Bagi pembaca penelitian ini dapat di jadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian tentang transportasi.

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY