

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hidup orang banyak adalah angkutan umum. Menurut (Haryono, 2010), Pengembangan angkutan umum masal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi. Tujuan ini akan tercapai apabila kualitas pelayanan angkutan umum menjadi semakin baik.

Angkutan umum harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan puas terhadap apa yang diberikan angkutan umum tersebut. Pelanggan adalah orang yang paling penting untuk perusahaan. Pelanggan tidak bergantung kepada kita, tetapi kita yang bergantung padanya (Irawan, 2007:7). Pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang ada di perusahaan akan menjadi promosi yang baik karena pada umumnya pelanggan yang puas akan menyampaikan pengalaman dan apa yang dirasakannya dari mulut ke mulut dan pelanggan ini akan menjadi pelanggan tetap dan setia. Sebaliknya, jika pelanggan merasakan kecewa terhadap pelayanan yang ada di perusahaan akan sangat merugikan karena akan menceritakan pada pihak lain mengenai pengalamannya yang dapat menyebabkan citra dan nama baik perusahaan menjadi buruk dimata pihak lain.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui pendekatan lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tanggibles*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan atau Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) (Lupiyoadi, 2014:216). Uraian dari lima dimensi kualitas pelayanan yang pertama Bukti Fisik (*Tanggibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang kedua Keandalan (*Reability*) kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Yang ketiga Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Yang keempat Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dan yang kelima Empati (*Emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Melalui pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut kita dapat menilai apakah suatu pelayanan telah dapat dikatakan berkualitas atau belum sama sekali dan apakah pelanggan sudah puas terhadap layanan tersebut atau sebaliknya.

Apabila perusahaan telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka perusahaan tersebut telah mencapai tujuan utamanya yaitu mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, karena kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi sehingga penyempurnaan kualitas pelayanan pada umumnya akan meningkatkan profit perusahaan.

Transmusi adalah kendaraan berjenis Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Palembang. Transmusi dikelola oleh PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Kota Palembang. Sistem transportasi transmusi ini menghubungkan moda transportasi lainnya berupa bandara, stasiun kereta api, terminal bus, dan terminal bus air. Kualitas pelayanan yang ada di transmusi yaitu, adanya sopir yang harus menyesuaikan kecepatannya dalam mengendarai dan harus profesional sesuai dengan aturan yang ada dan tentunya keamanan penumpang menjadi prioritas utama. Dalam Transmusi juga terdapat pramugara/pramugari yang siap membantu penumpang, karena selain sebagai petugas tiket pramugara/pramugari juga menjamin keselamatan penumpang Transmusi. Fasilitas Transmusi juga dilengkapi dengan tempat duduk yang nyaman, adanya pegangan penumpang bagi yang tidak kebagian tempat duduk, ada musik, full AC, bebas rokok dan untuk harga tiket hanya dengan Rp 5.000 rupiah dalam satu kali perjalanan (PANarchy, 2012).

Pada Bus Transmusi masih sering dijumpai adanya suatu masalah yang dapat menyebabkan pelanggan atau konsumen mengeluh. Seperti daya jangkau pengguna dan waktu tunggu bus. Selain itu juga masih bercampurnya jalur angkutan umum lainnya sehingga cakupan trayek menjadi tidak efisien. Jumlah armada bus transmusi yang mengalami kerusakan (Isnandar, 2014). Tidak adanya akses alternatif jika terjadi kemacetan akses transmusi juga ikut ngadat (Ali, 2015). Ada beberapa Bus Transmusi yang masih belum dilengkapi dengan musik dan radio (Agustinda, 2017). Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bus Transmusi (Studi Kasus BRT Transmusi Koridor I)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan di atas maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan yaitu

1. Apakah kualitas pelayanan pada Bus Transmusi Palembang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Dimensi kualitas pelayanan apa yang dominan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transmusi Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar dalam pembuatan laporan akhir ini tidak menyimpang dari topik yang di bahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Bus Transmusi ini untuk penumpang yang menggunakan Bus Transmusi sebagai alat transportasinya sehari-hari khususnya untuk penumpang yang berada di halte terminal KM 12.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Transmusi Palembang?
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Transmusi Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini serta hasil dari penulisan laporan akhir ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi penulis

Dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama di perkuliahan dalam situasi dan kondisi yang sebenar-benarnya serta

dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai teori pemasaran tentang kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Tulisan ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan bahan pertimbangan perusahaan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mampu mendapatkan pelanggan yang banyak dan puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di perusahaan dan dapat membantu meningkatkan laba perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

Penulis mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian maka penulis menggunakan berbagai metode, antara lain:

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Bus Trans musi yang bergerak di bidang sarana transportasi. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan bus transmusi sebagai alat transportasi untuk kegiatan sehari-harinya. Penelitian ini meneliti mengenai kualitas pelayanan yang diberikan bus transmusi. Kualitas pelayanan yang akan diteliti yaitu, kualitas pelayanan pada lima dimensi mengenai (*Tangibles*), (*reability*), (*responsiveness*), (*assurance*), dan (*emphaty*).

1.5.2 Jenis Data Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari Penumpang Bus Trans musi. Data primer dalam penelitian ini berupa data mengenai identitas penumpang, kualitas pelayanan yang mencakup ke lima dimensi mengenai (*Tangibles*), (*reability*), (*responsiveness*), (*assurance*), dan (*emphaty* Pada Bus Transmusi Palembang).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2009:103).

1.5.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Riduan dan Akdon, 2008:237). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan/penumpang yang menggunakan transportasi Bus Transmusi. Dimana perhari penumpang yang menggunakan transportasi ini sekitar 800/hari dan untuk itu penulis mengambil populasi dari $800/\text{hari} \times 30 \text{ hari}/1 \text{ bulan}$ maka populasinya sekitar 24000 penumpang Bus Transmusi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, kemungkinan besar peneliti tidak mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu (Sugiyono, 2007:116).

Teknik sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak ditetapkan terlebih dahulu. Peneliti mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya, bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu sesuai sebagai sumber data. Setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi, pengumpulan data dihentikan (Yusi dan Idris, 2009:67).

Adapun rumus dari Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{24.000}{1 + 24.000(0,10)^2}$$

$$n = \frac{24.000}{1 + 240}$$

$$n = 99,5850622$$

$$n = 100 \text{ Penumpang}$$

1.6 Metode pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan, dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpul data yang diajukan pada responden dalam bentuk tertulis disampaikan secara langsung ke alamat responden, kantor atau tempat lain (Subagyo, 2006:55). Dalam penelitian ini penulis akan memberikan kuesioner kepada 60 penumpang bus transmisi dan peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan Skala Likert untuk kuesioner nantinya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan dan Akdon, 2008:16).

Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari penumpang yang menggunakan transportasi bus transmisi. Daftar pertanyaan disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang lima dimensi kualitas pelayanan yang akan di kelolah.

2. Studi Kepustakaan

Riset Kepustakaan merupakan cara pengambilan data dengan cara mencari buku-buku, teori-teori, dan hukum-hukum dari para ahli yang berkenaan dengan topik penelitian. Subagyo (2006:109), menjelaskan bahwa penelaahan kepustakaan dimaksudkan untuk mendapatkan informasi secara lengkap serta untuk menentukan tindakan yang akan diambil sebagai langkah penting dalam kegiatan ilmiah. Pada penelitian ini penulis mengambil bahan-bahan penulisan dengan sumber-sumber referensi yang ada di perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.7 Analisa Data

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik Yusi dan Idris (2009:102),. Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dari bus Transmisi yang di dapat dari hasil jawaban responden yang ada di dalam kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (*Tangiibles*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dengan metode ini penulis menjelaskan dan menguraikan pembahasan dengan didasari teori-teori yang didapatkan sebagai informasi.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio Yusi dan Idris (2009:102).

Selain itu juga penulis menggunakan Skala Likert untuk digunakan dalam kuesioner nantinya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan dan Akdon, 2008:16). Di dalam Likert terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada untuk tiap setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5. Berikut ini adalah tingkatan tabel skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Skala pengukuran

Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas(P)	4
Cukup Puas(CP)	3
Kurang Puas (KP)	2
Tidak Puas (TP)	1

Sumber: Riduwan dan Akdon (2008:16)

Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentasi jawaban responden (pelanggan bus transmisi) pada kuesioner yang dibagikan oleh penulis.

Menurut Yusi dan Idris (2009:79), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian: Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut :

Tabel 1.2
Interprestasikan Skor/Angka

Skor/Angka	Interpretasi
0% - 20%	Sangat Rendah
21% - 41%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi dan Idris (2009:80)

Tabel interpretasi skor di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat dari perhitungan persentase jawaban setiap dimensi kualitas pelayanan yang diteliti.