

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya akan membahas mengenai batasan dari masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Saat ini transportasi di Indonesia sangat memegang peranan yang penting sebagai sarana dalam menghubungkan kota yang satu dengan yang lainnya, bahkan antar pulau maupun antar Negara. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting untuk mendukung aktifitas atau mobilitas dari manusia sehingga harus dipersiapkan dengan baik dan aman karena sangat mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam hal perekonomian, pengiriman jasa atau barang, sebagai angkutan penumpang dan sebagainya.

Secara umum alat transportasi dibagi dalam tiga bagian, yaitu transportasi darat, laut dan udara. Salah satu alat transportasi darat yang paling sering digunakan oleh sebagian besar masyarakat di Indonesia ialah bus. Ada berbagai alasan dalam pemilihan penggunaan alat transportasi darat dengan menggunakan bus salah satunya karena harga tiket yang relatif masih terjangkau. Semakin meningkatnya masyarakat yang menggunakan bus, hal ini memicu semakin banyak pula perusahaan bus antar kota maupun antar propinsi. Bus merupakan kendaraan umum didalam transportasi darat yang menyediakan berbagai macam tawaran fasilitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya sarana transportasi bus masyarakat dapat dengan cepat dan mudah untuk melakukan aktivitas bepergian. Saat ini telah banyak fasilitas yang disediakan para perusahaan bus demi memenuhi kebutuhan konsumen dan untuk meningkatkan kepuasan terhadap konsumen. Fasilitas yang diberikan biasanya

berdasarkan jarak yang ditempuh oleh bus. Bus tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan tetapi masyarakat juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan atas jasa transportasi yang ada. Kekurangpuasan dari konsumen akan mempengaruhi pihak penyedia jasa yang nantinya akan mengurangi pendapatan perusahaan bus itu sendiri.

Dengan banyaknya perusahaan bus yang beroperasi dan bersaing, maka tidak jarang banyak perusahaan yang tidak dapat bertahan dalam persaingan karena tidak mampu mempertahankan konsumennya. Agar dapat bertahan dalam persaingan, tingkat dari pemenuhan kebutuhan konsumen harus dikembangkan dengan mengimbangi peningkatan kualitas jasa dengan pelayanan dari pihak penyedia jasa tersebut. Salah satu yang menjadi pertimbangan dalam memenuhi kepuasan akan konsumen yaitu; kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Pelayanan merupakan faktor yang penting dan utama dalam sebuah usaha dalam bidang jasa, dimana pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik. Kemudian juga didukung oleh fasilitas yang lengkap dan juga harga yang terjangkau, maka hal tersebut akan membuat konsumen merasa terpuaskan. Pihak yang mampu untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya maka akan memenangkan persaingan. Dapat dilihat bahwa keluhan dari kualitas pelayanan tidak hanya muncul dari segi fasilitas yang diberikan namun juga muncul dari segi pelayanan. Segi pelayanan tersebut merupakan latar belakang dilakukannya penelitian ini dengan munculnya beberapa keluhan dari penumpang. Keluhan tersebut berupa jam keberangkatan yang sering kali melebihi dari jam yang telah ditentukan ataupun jam kedatangan, harga yang tidak sebanding dengan kualitas layanannya, kursi tunggunya yang disediakan masih kurang dan petugas yang kurang ramah terhadap penumpang.

Dengan demikian, kualitas layanan seharusnya perlu ditingkatkan lagi. Memberikan kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan setelah itu konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya. Apabila

konsumen yang merasa benar-benar puas maka akan membeli ulang dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa yang sama. Oleh karena itu, perusahaan bus seharusnya mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Karena kepuasan pelanggan merupakan aspek yang vital dalam mempertahankan bisnis dan persaingan. Dengan adanya kesadaran dalam kepuasan pelanggan ini menyebabkan perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Menurut Crosby (1988) kualitas adalah “*conformance to requirement*”, bahwa kualitas itu harus dinilai dengan fokus dan harus mencoba mengerti tentang harapan konsumen, sehingga diharapkan organisasi atau perusahaan dapat memenuhi harapan-harapan konsumen dengan memberikan apa yang konsumen inginkan. Kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan serta kepuasan konsumen berkaitan erat dengan keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan itu sendiri. Kualitas jasa yang dapat memenuhi persepsi konsumen dapat mengikat konsumen, sehingga layanan jasa yang diberikan konsumen tersebut dapat tertanam di dalam benak para konsumen, Hal ini tentunya akan menguntungkan bagi perusahaan. Konsumen juga dapat mempengaruhi teman, keluarga maupun orang lain agar dapat menggunakan jasa dari perusahaan yang sama. Hingga pada akhirnya kepuasan konsumen dapat menciptakan loyalitas dari konsumen terhadap perusahaan. Pada umumnya, harapan dari pelanggan merupakan suatu perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya jika menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan merupakan persepsi terhadap apa yang diterimanya setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut. Yang menjadi tujuan utama dari jasa pelayanan dibidang transportasi dalam memberikan pelayanan adalah dapat tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai juga dengan berkurangnya keluhan dari para konsumennya.

Toraja merupakan sebuah daerah yang sudah terkenal sampai benua Eropa karena merupakan salah satu daerah tujuan wisata populer di Indonesia. Kab.Tana Toraja adalah salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar-Toraja berjarak kurang lebih 350 km. Waktu tempuh butuh 7 sampai 8 jam dari Makassar untuk sampai di Tana Toraja. Terdapat beberapa sarana transportasi yang dapat digunakan dalam perjalanan ke Toraja. Transportasi tersebut diantaranya melalui udara dan darat. Di Toraja sebenarnya ada bandara, namun statusnya baru sebagai bandara perintis yang jadwal penerbangannya hanya dua kali dalam seminggu. Namun pilihan untuk menggunakan transportasi darat sudah menjadi pilihan oleh masyarakat, perantau maupun wisatawan. Selain mobil travel atau mobil rental, bus juga merupakan salah satu pilihan transportasi jika ingin berkunjung ke Toraja. Oleh sebab itu dibutuhkan transportasi darat yang menghubungkan Toraja dan Makassar untuk kelancaran aktivitas dan perekonomian masyarakat. Dilihat dari hal ini banyak perusahaan swasta yang berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang menghubungkan Toraja-Makassar. Beberapa fasilitas umum yang disediakan oleh sebagian besar perusahaan bus di Sulawesi Selatan, antara lain: AC, TV, toilet, selimut, bantal, Kursi yang empuk dengan jarak yang berjauhan sehingga bisa disandarkan kebelakang dan dilengkapi dengan sandaran kaki yang akan terasa seperti tempat tidur. Salah satu AKDP yang melayani trayek Makassar-Toraja adalah Bus Litha &Co. Banyaknya pengusaha dari jasa angkutan bus menimbulkan adanya persaingan. Yang menjadi pesaing dari Bus Litha & Co adalah Bus Primadona, Manggala Trans, Metro Permai, Bintang Timur dan sebagainya.

PO. Litha & CO merupakan salah satu perusahaan bus dengan trayek Makassar-Toraja. Tidak hanya melayani trayek Makassar-Toraja namun juga berbagai trayek yang disediakan. Kurang lebih melayani trayek ke lebih dari lima kota di Propinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi bagian Tengah dan juga Sulawesi Barat. Perwakilan dari bus tersebut tersebar di beberapa kota di provinsi Sulawesi Selatan. Perwakilan Bus tersebut yang berada di Makassar beralamatkan di

Jl.Gunung Merapi 135, Makassar, dan perwakilan yang berada di daerah Toraja beralamatkan di Jl.Pahlawan, Rantepao. Perlu diketahui bahwa PO. Litha & CO merupakan salah satu jasa angkutan bus yang pertama dan sempat menjadi icon nomor satu melayani trayek dari Makassar ke Toraja. Seiring berjalannya waktu pengelola atau pemiliknya terjun ke dunia politik, sehingga posisi dari PO. Litha & CO kemudian tergeser oleh perusahaan bus yang baru seperti Manggala Trans, Primadona, dan Metro Permai. Selama bertahun-tahun menghadapi persaingan, PO ini sempat dinyatakan pailit oleh Pengadilan Negeri Makassar.

[\(http://makassar.antaraneews.com/berita/49389/\)](http://makassar.antaraneews.com/berita/49389/)



Gambar 1.1 Bus PO.Litha & Co

Gambar 1.1 merupakan bus dari PO.Litha & Co dengan jenis bus AC. Ukuran bus AC ini lebih kecil dibanding jenis bus *Master piece* yang disediakan oleh PO. Litha & CO



Gambar 1.2 Bagian dalam bus PO.Litha & Co

Gambar 1.2 menunjukkan sisi bagian dalam dari jenis bus AC PO.Litha & Co. terdapat fasilitas seperti, AC, TV, selimut dan juga bantal yang berukuran kecil.

Dalam pengukuran kualitas layanan jasa transportasi angkutan umum bus ini, menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*). *Quality Function Deployment* (QFD) diperkenalkan oleh Yoji Akao, Professor of Management Engineering dari Tamagawa University yang dikembangkan dari praktek dan pengalaman industri-industri di Jepang. Pertama kali dikembangkan pada tahun 1972 oleh perusahaan Mitsubishi di Kobe Shipyard dan diadopsi oleh Toyota pada tahun 1978, dan tahun-tahun selanjutnya dikembangkan oleh perusahaan lainnya. QFD merupakan suatu methodsologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen serta perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Penerapan metode *Quality Function Deployment* dalam proses perancangan produk dan jasa diawali dengan pembentukan matriks perancangan produk atau sering disebut sebagai *House of Quality* (rumah kualitas).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka berikut merupakan rumusan dari permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apa saja kebutuhan pelanggan terkait pelayanan dari Bus PO.Litha & Co?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari Bus PO. Litha & CO?
3. Upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan terhadap layanan bus PO. Litha & CO
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan bus PO. Litha & CO
3. Merancang perbaikan pelayanan jasa transportasi bus PO. Litha & CO

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai gambaran tentang seberapa baik kualitas layanan yang diberikan sampai saat ini dan sekaligus sebagai upaya dalam perbaikan kualitas layanan untuk kedepannya. Dengan demikian, untuk tetap mengembangkan usaha sejenisnya dapat tetap memperhatikan kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercipta.
2. Manfaat untuk peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan atas kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dari pelanggan serta dapat mengaplikasikannya didunia nyata.
3. Manfaat bagi akademis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

- 1) Penelitian dilakukan melalui lembar kuesioner untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai sejauh mana kualitas dari pelayanan yang diberikan sampai saat ini.
- 2) Pengamatan dilakukan hanya difokuskan pada trayek perjalanan Makassar-Toraja dengan waktu keberangkatan Pukul 20.00 WITA dan 21.00 WITA, dengan jenis bus AC PO. Litha & CO.
- 3) Dalam penelitian ini, perusahaan yang akan dijadikan pembanding kinerja yaitu: Manggala Trans dan Metro Permai.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk dapat mengetahui secara keseluruhan dari isi laporan ini maka diperlukan sistematika penulisan. Berikut merupakan sistematika penulisan dalam laporan ini, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini, membahas mengenai penjelasan dari latar belakang, rumusan masalah yang ditentukan, tujuan dari penulisan laporan, manfaat dari penelitian, batasan dari masalah yang diteliti, serta asumsi penelitian yang digunakan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, memuat penjelasan mengenai teori-teori yang berkaitan serta mendukung dengan metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian sebagai dasar agar penelitian dapat menjadi terarah dengan baik.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan bagian yang akan menjelaskan mengenai gambaran secara umum dari perusahaan, dan bagaimana penerapan metode yang ditetapkan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi. Bab ini juga akan membahas tentang pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner, data yang kemudian telah terkumpul kemudian diolah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan secara keseluruhan dari isi laporan dan saran yang akan diberikan kepada beberapa pihak baik kepada perusahaan sebagai objek penelitian maupun universitas.