

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dikutip dari Mokapos.com (2021), Bisnis jasa merupakan suatu bidang bisnis yang menjual dan menawarkan pelayanan jasa sebagai produknya. Bisnis jasa saat ini adalah trend bisnis yang sudah berkembang pesat di kalangan masyarakat. Pada dunia modern ini, jasa atau produk yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat dari keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan semaksimal mungkin.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya adalah salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen. Perkembangan zaman yang semakin pesat, manusia semakin kreatif dalam menciptakan usaha bisnis, salah satunya adalah bisnis transportasi.

Transportasi adalah proses pengangkutan atau pemindahan manusia, barang dan hewan, menuju suatu tempat dengan bantuan kendaraan (Fatimah, 2019). Selain itu transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara. Jasa transportasi dibagi menjadi tiga jenis, transportasi darat, transportasi laut dan jasa transportasi udara. Jasa transportasi darat yang biasa dikenal masyarakat luas adalah jasa pelayanan perjalanan dan pengiriman barang yang melayani dalam maupun luar kota dengan menggunakan bus.

Ditengah persaingan dalam bidang jasa transportasi yang semakin ketat, hampir semua perusahaan dan pelaku usaha akan mencari keuntungan dari bisnis

usaha yang dibangun. Pemilik usaha harus pandai untuk mencari cara agar bisnis usaha yang dibangun dapat bertahan dan berkembang dengan baik dan keuntungan pun dapat diraih. Untuk tetap bertahan didunia bisnis maka sebuah perusahaan harus dapat menyediakan jasa yang berkualitas dan juga perusahaan harus terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

Pelayanan merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, maka akan tercipta kepuasan kepada konsumen.

Menurut Kotler (2016), Kualitas pelayanan merupakan kinerja dari seseorang kepada orang lain yang berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan suatu barang atau kepada siapapun. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima menggunakan pelayanan yang mereka harapkan.

Menurut Indrasari (2019:54) Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

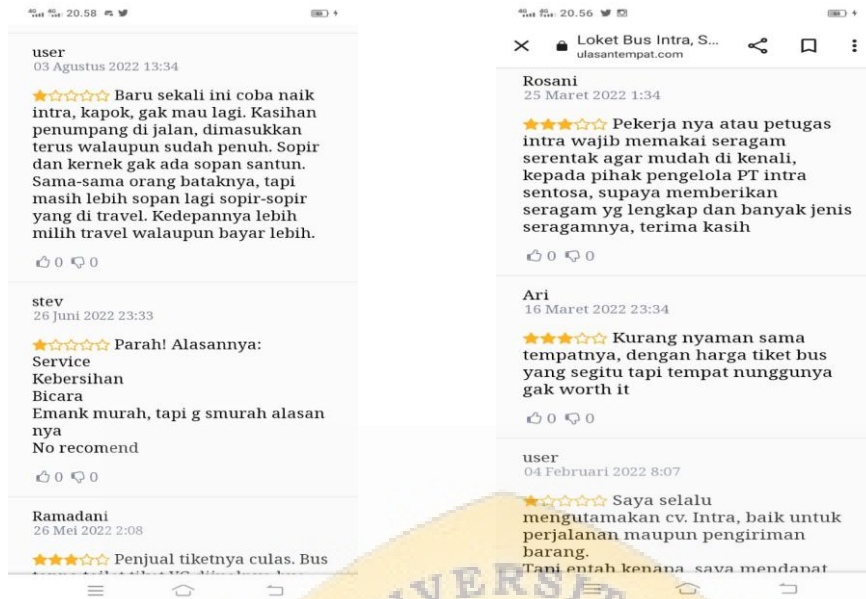
Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan dan mereka akan membeli ulang serta

memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa ditempat yang sama.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang transportasi adalah PT. INDAH TRANSPORT . Perusahaan jasa transportasi bus ini memberikan dan melayani perjalanan keluar kota Medan seperti Siantar. Lokasi PT. Indah Transport di Jl. Sisingamangaraja KM.7,3 No. 42 Medan, Sumatera Utara. Lokasi ini sangat strategis karena berada di pinggir jalan raya dan sangat dekat dengan pusat keramaian Kota Medan sehingga mudah untuk diakses.

PT. INDAH TRANSPORT telah berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik agar pelanggannya setia dan merasakan kenyamanannya, seperti bus dilengkapi dengan toilet dan AC. Ternyata dibalik fasilitas tersebut belum bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi penumpangnya dan masih ada saja komplain yang diperoleh oleh pihak perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam observasi yang peneliti lakukan, Adapun beberapa kekurangan yang ada pada PT. INDAH TRANSPORT yaitu kurang tanggap dalam melakukan pelayanan terhadap komplain pelanggan yang terkadang menyebabkan para pelanggan merasa tidak puas, supir yang menaikkan penumpang walaupun penuh sehingga penumpang duduk di bangku tempel, jadwal kedatangan bus yang sedikit lama dan tidak bisa dipastikan sehingga penumpang bosan menunggu, AC yang kurang dingin, petugas kurang ramah dalam melayani penumpang, dan harga tiket yang mahal.



Gambar 1.1 Ulasan tentang layanan PT. INTRA

Dari gambar diatas dapat kita perhatikan bagaimana keluhan pelanggan Bus Intra terhadap pelayanan yang kurang memuaskan sehingga mengecewakan pelanggan. Oleh karena itu, PT.INTRA harus mengevaluasi dirinya untuk layanan transportasi Bus agar pelanggan tidak kecewa dan merasakan kepuasan.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya, perusahaan harus mempunyai kelebihan seperti menetapkan harga yang kompetitif.

Menurut Indrasari (2019:36) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Ini disebabkan karena harga dapat dilihat secara langsung oleh konsumen dan konsumen merupakan aset paling berharga bagi suatu perusahaan. Berdasarkan harga yang ditetapkan, maka konsumen akan mengambil keputusan apakah ia akan membeli barang tersebut

atau tidak. Semakin murah harga tiket yang ditawarkan, maka semakin banyak konsumen yang menggunakan jasa transportasi PT. Indah Transport.

Berikut akan disajikan data perbandingan harga ongkos PT. INDAH TRANSPORT dengan jasa transportasi lain :

Tabel 1.1 Data Perbandingan Harga Ongkos PT. INDAH TRANSPORT Dengan Jasa transportasi Lain

| No | Nama Transportasi | Tujuan | Fasilitas | Harga ongkos |
|----|---------------------|-----------------|---------------|--------------|
| 1 | PT.INDAH TRANSPORT | Medan – Siantar | Toilet+AC | Rp 35.000 |
| 2 | CV. KUPJ | Medan – Siantar | Non Fasilitas | Rp 30.000 |
| 3 | PT. SEJAHTERA | Medan – Siantar | Non Fasilitas | Rp 30.000 |
| 4 | PT. Bayu Raja Trans | Medan – Siantar | Non Fasilitas | Rp 25.000 |

Sumber : PT INDAH TRANSPORT ,CV. KUPJ, PT. SEJAHTERA, dan PT. Bayu Raja Trans, 2023

Berdasarkan data Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa harga ongkos PT. INDAH TRANSPORT sedikit lebih mahal dibandingkan dengan jasa transportasi lain seperti CV. KUPJ, PT. SEJAHTERA, dan PT. Bayu Raja Trans. Dengan harga ongkos yang sedikit lebih mahal, PT.INTRA memiliki keunggulan seperti telah menyediakan Fasilitas pada Bus berupa AC dan Toilet.

Dengan harga yang sedikit lebih mahal, namun tetap saja Perusahaan PT. INDAH TRANSPORT harus terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan harga yang sesuai pada pelanggan agar dapat menarik minat konsumen sekaligus mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan agar tetap menggunakan PT. INDAH TRANSPORT dikemudian hari.

Kualitas pelayanan dan harga ongkos terhadap kepuasan pelanggan diharapkan dapat membantu pelaku bisnis di bidang transportasi dalam memilih dan menentukan apakah bentuk kegiatan ini cukup efektif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi PT. INDAH TRANSPORT di Kota Medan, dan dapat menyusun agar perusahaan jasa transportasi ini menjadi perusahaan yang kuat, sehingga perusahaan ini dapat terus bertahan dan maju dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat.

Berikut akan disajikan hasil kuesioner pra penelitian pada pengguna jasa transportasi PT. INDAH TRANSPORT :

Tabel 1.2 Hasil Kuesioner pra penelitian pada pengguna jasa transportasi PT. INDAH TRANSPORT.

| No | Pernyataan/ Pertanyaan | Ya | Tidak | Jumlah Responden |
|----|--|----|-------|------------------|
| 1 | Menurut Anda, Apakah Kualitas pelayanan pada PT. INTRA sesuai dengan harga yang diberikan? | 8 | 12 | 20 |
| 2 | Menurut Anda, Apakah harga ongkos PT. INTRA dapat terjangkau? | 7 | 13 | |
| 3 | Apakah karyawan cepat dan tanggap dalam menangani keluhan konsumen? | 8 | 12 | |
| 4 | Menurut Anda, apakah Fasilitas yang disediakan oleh loket PT. INTRA sudah memadai? | 9 | 11 | |
| 5 | Apakah Karyawan di PT.INTRA sigap dalam melayani pelanggan? | 6 | 14 | |

Sumber : Pelanggan PT. INDAH TRANSPORT

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa 12 responden menyatakan kualitas pelayanan pada pada PT. INTRA tidak sesuai dengan harga yang diberikan. 13 responden menyatakan harga ongkos PT. INTRA tidak dapat terjangkau. 7 responden menyatakan karyawan cepat dan tanggap dalam

menangani keluhan konsumen. 11 responden menyatakan fasilitas yang disediakan oleh loket PT. INTRA belum memadai. 6 responden setuju bahwa karyawan di PT. INTRA sigap dalam melayani pelanggan.

Berdasarkan uraian masalah diatas, kualitas pelayanan yang kurang dan harga yang sedikit lebih mahal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Transportasi PT. INDAH TRANSPORT ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan di PT. INDAH TRANSPORT Medan?
2. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan di PT. INDAH TRANSPORT Medan?
3. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan di PT. INDAH TRANSPORT Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan di PT. INDAH TRANSPORT Medan

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan di PT. INDAH TRANSPORT Medan
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan di PT. INDAH TRANSPORT Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi PT. INDAH TRANSPORT dan Organisasi lainnya sebagai pertimbangan dan evaluasi atas kinerja kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. INDAH TRANSPORT

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dari Penulis dan dapat mendalami masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga yang baik dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang nantinya dapat diaplikasikan secara nyata oleh penulis.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk pengembangan penelitian bagi peneliti lain tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dihari-hari yang akan datang.