

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai negara yang berkembang yang dicirikan dengan jumlah penduduk yang tinggi, Indonesia pun ikut menghadapi masalah yang sama, saat ini Indonesia menduduki peringkat ke-4 di dunia karena tingginya tingkat pertumbuhan penduduk. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2022, Indonesia memiliki jumlah penduduk sebesar 275,77 juta jiwa, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa Indonesia memiliki jumlah penduduk yang melimpah. Banyaknya jumlah penduduk Indonesia membawa dampak berlimpahnya kebutuhan manusia. Salah satu kebutuhan manusia adalah transportasi.

Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan Menurut Nasution (2008) Transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara.

Transportasi semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Dapat kita ketahui bahwa dalam perkembangannya, transportasi telah mengalami perubahan dalam era modern saat ini, salah satunya yang terjadi saat ini angkutan umum luar kota ataupun dalam kota. Angkutan umum merupakan salah satu aspek guna membantu perpindahan manusia baik dalam membawa barang dan menjadi

penumpang dalam berpergian secara darat. Transportasi merupakan alat atau kendaraan yang menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat, baik transportasi darat, laut, maupun udara. Tujuan orang menggunakan alat transportasi adalah agar lebih cepat dan lebih mudah dalam perpindahan, baik orang atau barang dari tempat asal ke tempat tujuannya. Pengguna jalan yang semakin meningkat terutama kendaraan sepeda motor mengakibatkan arus lalu lintas menjadi padat dan sulit dikendalikan, terutama kota-kota besar di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang dimaksud dengan lalu lintas adalah gerak kendaraan dan orang di Ruang Lalu Lintas Jalan. Ruang lalu lintas Jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan bagi manusia atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung.

Dengan mengetahui kebutuhan umum masyarakat Indonesia dalam Transportasi umum, pemerintah membuka peluang usaha yang dilakukan baik dalam usaha milik negara ataupun usaha oleh pihak swasta. Bisnis usaha ini merupakan bisnis usaha yang berbentuk jasa yang menjual dan menawarkan jasa sebagai produk. Dalam berbagai pihak swasta memiliki perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi darat.

Dalam kehadiran bisnis usaha jasa transportasi darat tersebut, para pelaku bisnis jasa ini selalu berusaha untuk bersaing dalam kualitas usaha tersebut dengan menarik konsumen memberi harga yang terjangkau pada jasa dan serta

memberikan kualitas yang sangat baik untuk menarik agar masyarakat memilih jasa transportasi perusahaan tersebut. Konsumen yang puas terhadap produk atau jasa dapat dinilai melalui kualitas pelayanan dan harga sehingga konsumen akan merasa puas dan akan menggunakan jasa transportasi tersebut dikemudian hari.

Salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam jasa transportasi darat adalah PT. Bintang Utara 1968 Medan. Perusahaan jasa transportasi bus ini memberikan layanan pengangkutan barang dan penumpang, dengan perjalanan keluar Kota Medan seperti Tebing Tinggi, Sibolga, Sorkam, Kandis, Dumai, dan daerah lainnya. Lokasi Perusahaan Bintang Utara 1968 berpusat di Medan, Jl. Sisingamangaraja No.3, Harjosari I, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan Sumatera Utara. Lokasi ini sangat strategis karena letak terminal tersebut dipinggir jalan raya yang sering dilalui Masyarakat dan daerah pusat perusahaan jasa transportasi lainnya sehingga Masyarakat dengan mudah untuk mengakses ke lokasi tersebut.

Dengan Rute Perjalanan Kota Medan, Sibolga, Sorkam, Kandis, Pekanbaru. Bus ini memiliki fasilitas yang sangat lengkap dan nyaman, oleh karena itu selain sebagai bus AKAP, bus ini juga sering digunakan untuk pariwisata di dalam kota.

Perusahaan PT. Bintang Utara 1968 Medan harus meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik dari perusahaan lainnya. Untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis jasa maka perusahaan harus membuat strategis dalam memilih sumber daya manusia yang baik, memperhatikan nilai guna kualitas pelayanan yang memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat memperhatikan suatu harga yang dapat dijangkau masyarakat.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216) Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Sedangkan menurut Armaniah (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Menurut Dzikra (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu system yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja dan satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan.

Perusahaan harus memperhatikan Kualitas Pelayanan, karena Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh dalam kelangsungan hidup perusahaan sehingga terjadinya hubungan yang baik dan kuat antara perusahaan dan pelanggan (Penumpang). Dengan ikatan hubungan yang baik yang diperoleh pelanggan tersebut melalui kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka perusahaan dapat memahami secara seksama dalam keinginan atau kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan hal yang baik yang harus diterapkan di perusahaan tersebut.

Berikut ini 20 data hasil *pra survey* pada Kualitas Pelayanan yang disajikan melalui pertanyaan mengenai bukti fisik atau fasilitas di perusahaan tersebut, kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, daya tanggap atau responsive karyawan dalam menghadapi masalah penumpang, pengetahuan atau kesopanan karyawan dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan PT. Bintang Utara 1968 Medan.

Dari hasil *pra survey* penelitian yang dilakukan pada 20 responden (100%) yaitu Penumpang Bus PT. Bintang Utara 1968 Medan terdapat fenomena masalah yaitu bahwa 55% mengatakan informasi yang tidak akurat mengenai waktu keberangkatan, dan 55 % mengatakan bahwa kru bus PT. Bintang utara 1968 Medan tidak peduli saat penumpang mengalami kesulitan dan 50% mengatakan karyawan kurang sigap dalam mendengar keluhan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan dalam menarik kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus mempunyai kelebihan seperti menetapkan harga yang dapat dijangkau oleh pelanggan (Penumpang). Menurut Habibah dan Sumiati (dalam melati dan Dwijayanti, pada tahun 2020) “ harga merupakan jumlah nilai termasuk barang dan layanan yang ditawarkan guna pengganti benda”. Sedangkan menurut Riyono dan Budiharja pada tahun (2020) “harga merupakan sesuatu yang dijadikan untuk pertukaran barang dan jasa oleh konsumen”. Dalam melakukan penjualan suatu barang atau jasa, perusahaan harus menetapkan harga/tarifnya barang atau jasa yang dijual secara tepat. Karena konsumen dalam membeli atau menggunakan barang dan jasa akan membandingkan harga, memilih jasa yang harga dasarnya murah dari perusahaan lain dan memilih layanan jasa yang harganya sebanding dengan kualitasnya. Berikut ini data yang disajikan dalam perbandingan tarif harga PT. Bintang Utara 1968 Medan dengan perusahaan lainnya.

Tabel 1.1 Data perbandingan Tarif ongkos PT Bintang Utara 1968 dengan jasa transportasi lain.

No	Nama Transportasi	Tujuan	Tarif Harga
1	PT Bintang Utara 1968	Medan – Pekanbaru	Rp 200.000
2	CV Makmur Medan	Medan – Pekanbaru	Rp 190.000
3	PT ALS	Medan – Pekanbaru	Rp 180.000

Sumber : Harga tarif ongkos PT Bintang Utara 1968 Medan, CV Makmur , PT Als 2023

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas dapat diperhatikan bahwa harga tarif ongkos PT Bintang Utara 1968 Medan sedikit lebih mahal dibandingkan dengan jasa transportasi Bus lain seperti Bus CV Makmur Medan, PT ALS Medan.

Dengan data 20 Responden peneliti melakukan *pra survey* pada variabel harga melalui pertanyaan mengenai keterjangkauan harga yang diberikan perusahaan, kesesuaian harga dengan mutu produk perusahaan, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaatnya.

Berdasarkan dari hasil *pra survey* yang dilakukan pada 20 Responden (100%) penelitian terdapat suatu fenomena masalah lain antara lain, 75% Penumpang mengatakan bahwa harga tarif ongkos PT. Bintang utara lebih mahal dari pada perusahaan jasa transportasi lainnya, namun 65 % penumpang mengatakan bahwa walaupun harga mahal tetapi mutu produk jasa yang diberikan sesuai.

Kualitas pelayanan dan tarif harga terhadap kepuasan pelanggan (Penumpang) diharapkan dapat membantu perusahaan jasa transportasi dalam memilih dan menentukan apakah bentuk kegiatan ini sangat efektif dalam mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan jasa transportasi PT. Bintang Utara 1968 di Kota Medan dan dapat menyusun strategis agar menjadi perusahaan yang kuat dalam dunia persaingan usaha jasa transportasi darat, sehingga perusahaan

ini bertahan dan banyak digunakan oleh pelanggan (Penumpang).

Salah satu faktor pembentuk loyalitas pelanggan yaitu kepuasan pelanggan (Walker, 2001). Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya (Walker, 2001). Dengan munculnya rasa puas dari dalam diri pelanggan cenderung akan membuat pelanggan kembali lagi berbelanja, dan bahkan dapat berbicara tentang kebaikan perusahaan kepada orang lain (Lupiyoadi, 2001). Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan menurut Purnama dan Rialdy (2019) Kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, sebuah gambaran reaksi pasca pembelian, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, rasa jengkel atau kecewa, *netralitis*, kegembiraan atau kesenangan.

Dalam Sebuah perusahaan jasa maka hal yang sangat penting untuk dapat mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan yang sudah diberikan kepada pelanggan (Penumpang). Nilai kualitas Pelanggan dapat dinilai melalui kesesuaian harapan, apakah perusahaan memberikan kepuasan sesuai atau tidak kesesuaian dengan keinginan pelanggan antara harapan dengan kinerja perusahaan sebenarnya. Selanjutnya apakah pelanggan berminat untuk menggunakan jasa perusahaan transportasi Bus Bintang Utara 1968 Medan selanjutnya? dan apakah Pelanggan akan merekomendasikan Jasa Transportasi Bus Bintang Utara 1968 Medan terhadap orang lain?

Peneliti melakukan *Pra Survey* untuk mengukur nilai kualitas pelanggan. Berdasarkan hasil data *Pra Survey* yang sudah dilakukan pada 20 Responden (100%) terdapat suatu fenomena masalah antara lain, 65 % Penumpang mengatakan bahwa Supir Bus PT. Bintang Utara kurang konsisten dalam jam keberangkatan yang sudah di informasikan, namun disamping fenomena masalah tersebut terdapat 75 % Penumpang tetap akan menggunakan jasa transportasi bus PT. Bintang Utara 1968 medan dikemudian hari dan 60 % Penumpang mengatakan akan merekomendasikan jasa transportasi bus PT. Bintang Utara 1968 Medan kepada orang lain baik saudara ataupun kerabat.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Bus PT. Bintang Utara 1968 di Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan bagian terpenting yang harus ada dalam penulisan karya ilmiah. Oleh karena itu, sebelum melakukan penelitian harus mengetahui terlebih dahulu permasalahan yang ada. Permasalahan yang jelas maka proses pemecahannya akan terarah dan terfokus.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan (penumpang) PT. Bintang Utara 1968 Medan?
2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan (penumpang) PT. Bintang Utara 1968 Medan?

3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan (penumpang) PT. Bintang Utara 1968 Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT. Bintang Utara 1968 Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan PT. Bintang Utara 1968 Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bintang Utara 1968 Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak, antara lain:

A. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti terkait dengan penelitian ini.

B. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial di Universitas Sari Mutiara Indonesia.

2) Pada Akademik

Penelitian ini sebagai penerapan dari fungsi Universitas diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai bahan bacaan yang dapat menambah wawasan bagi penelitian selanjutnya pada mahasiswa/i Universitas Sari Mutiara Indonesia.

3) Bagi Perusahaan.

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada perusahaan untuk mengetahui apakah strategi yang mereka jalankan sudah berjalan atau tidak berjalan dengan baik sehingga kesesuaian harga dengan kepuasan pelanggan

