

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Angkutan darat adalah angkutan yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia karena dirasa lebih terjangkau oleh berbagai kelas ekonomi yang ada. Komponen jasa dapat berupa bagian kecil atau bagian utama dari seluruh tawaran tersebut. Sehubungan dengan pembangunan di bidang ekonomi dan bidang lainnya perlu didukung dengan pembangunan dan perbaikan dalam sektor transportasi. Menurut Kamaludin (2003:23) Kemajuan dan perbaikan dalam sektor transportasi pada umumnya tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai pemberi pelayanan jasa transportasi

Perusahaan angkutan dalam pelayanan jasa/transportasi harus memperhatikan pelayanan yang diberikan dan memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan setidaknya mencakup aspek: keamanan, ketepatan, keteraturan, kenyamanan, kecepatan, kesenangan dan kepuasan. Alat transportasi darat paling banyak digunakan oleh konsumen memiliki peran yang penting dalam pendistribusian penumpang dan barang.

Salah satu perusahaan jasa transportasi yang cukup banyak diminati oleh konsumen adalah bis antar kota dan provinsi PERUM DAMRI CABANG Metro. Perum DAMRI adalah salah satu perusahaan BUMN di Indonesia. Manajemen dan organisasi BUMN ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pemerintah yaitu bentuk PT (persero) dengan ketetapan Menteri Keuangan dan Menteri Perhubungan. Sedangkan bentuk PERUM (perusahaan umum), anggota direksi,

dan dewan pengawas ditetapkan dengan keputusan Presiden RI dan usul Menteri Perhubungan.

Pelaksanaan kegiatan usaha yang berorientasi pada jasa ini membuat PERUM DAMRI berusaha memberikan kualitas pelayanan jasa yang maksimal kepada konsumen. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat pelayanan yang diberikan manajemen perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan merupakan indikator paling penting dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti PERUM DAMRI, jika pelayanan dapat dimaksimalkan maka akan berpengaruh pada tingkat peningkatan penumpang sehingga dapat meningkatkan profit perusahaan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005). Kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan pernyataan diatas, jika PERUM DAMRI ingin memuaskan para konsumennya, maka sudah seharusnya tingkat pelayanan yang diberikan sama atau bahkan melebihi ekspektasi.

Kualitas pelayanan jasa berhubungan erat dengan kepuasan konsumen karena kualitas terkait dengan persepsi konsumen. Kepuasan konsumen juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesetiaan atau loyalitas dan merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Pelayanan yang handal (*reliability*) ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kinerja penyedia jasa transportasi mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Pelayanan cepat dan ketanggapan (*responsiveness*) dari karyawan adalah salah satu

bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Penyedia jasa transportasi harus tanggap terhadap kebutuhan konsumen, karena terbentuknya kepuasan konsumen di dasari terpenuhinya kebutuhan konsumen. Jaminan (*Assurance*) karyawan yang menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pelanggan membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi dan melakukan perjalanan menggunakan Bus Damri. Pertama kali konsumen akan melihat tampilan fisik dari suatu penyedia jasa. Perusahaan sebagai penyedia jasa angkutan seharusnya memberikan kepedulian (*emphaty*) kepada konsumennya karena dengan memberikan perhatian kepada konsumen akan menciptakan rasa kepuasan pada konsumen. Bentuk fisik kendaraan, peralatan dan penampilan fisik karyawan merupakan hal yang nyata dan terlihat (*tangible*). Konsumen memilih atau membeli produk jasa berdasarkan kebutuhan mereka,

Berikut merupakan layanan untuk jasa dari bis PERUM DAMRI cabang Metro ke Jakarta dan Bekasi

Tabel 1.1 Jurusan yang dilayani Bus Perum Damri *Royal Class* Stasiun Metro

Jurusan	Jadwal	Tiket <i>Royal Class</i>
Metro – Jakarta	19.00 WIB	Rp. 245.000
Metro – Bekasi	19.00 WIB	Rp. 255.000

Sumber: Perum DAMRI Stasiun Metro, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 jurusan yang dilayani Bus Perum Damri *Royal Class* Stasiun Metro adalah metro-jakarta dengan jadwal berangkat pukul 19.00 WIB dengan harga tiket Rp. 245.000. serta Metro-Bekasi dengan jadwal berangkat pukul 19.00 WIB dengan harga tiket Rp. 255.000.

Berikut merupakan layanan untuk jasa dari bis PERUM DAMRI cabang Metro ke Jakarta, Metro ke bogor, Metro ke Depok, Metro ke Bandung.

Tabel 1.2 Jurusan yang dilayani Bus Perum Damri *Super Executive* dan *Bisnis AC* Stasiun Metro

Jurusan	Jadwal	Tiket <i>Super Executive</i>	Tiket <i>Bisnis AC</i>
Metro – Jakarta	18.00 s.d 19.00 WIB	Rp. 215.000	Rp. 170.000
Metro – Bogor	19.00 WIB	Rp. 225.000	
Metro – Depok	21.00 WIB	Rp. 230.000	
Metro – Bandung	19.00 WIB	Rp. 240.000	

Sumber: Perum DAMRI Stasiun Metro, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 jurusan yang dilayani Bus PERUM DAMRI *Super Executive Stasiun Metro* adalah metro-jakarta dengan jadwal berangkat pukul 18.00 s.d 19.00 WIB dengan harga tiket Rp. 215.000, jurusan yang dilayani Bus AC stasiun metro adalah Metro-Jakarta dengan jadwal berangkat pukul 19.00 WIB dengan harga tiket Rp. 170.000, serta Metro-Bogor dengan jadwal berangkat pukul 19.00 WIB dengan harga tiket Rp. 255.000. Metro-Depok dengan jadwal berangkat pukul 21.00 WIB dengan harga tiket Rp. 230.000. dan serta Metro-Bandung dengan jadwal berangkat pukul 19.00 WIB dengan harga tiket Rp. 240.000.

Berdasarkan tabel-tabel jurusan di atas dapat dilihat bahwa ketepatan waktu dan harga tiket serta pelayanan bus yang memandai adalah sebagian dari kualitas pelayanan yang harus selalu diperhatikan perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya karena waktu keberangkatan yang tepat akan membuat kenyamanan bagi para konsumen. Harga merupakan salah satu indikator dalam kepuasan konsumen, konsumen lebih memilih jasa dengan kualitas baik dengan harga terjangkau. PERUM DAMRI sebagai perusahaan BUMN yang bertugas memfasilitasi masyarakat dalam angkutan memiliki kebijakan harga yang telah diatur.

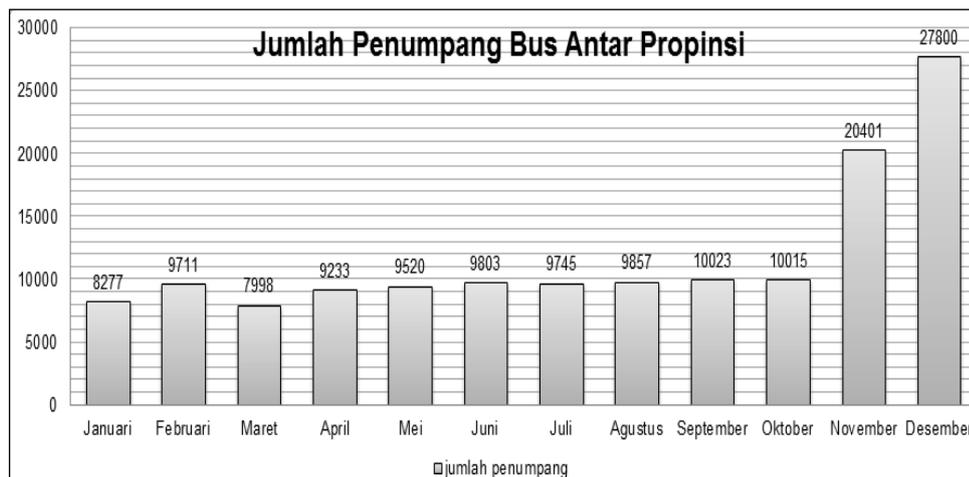
Penumpang merupakan konsumen utama Perum DAMRI yang bergerak dalam jasa angkutan darat kebanyakan konsumen dari Perum DAMRI adalah konsumen tetap yang sering menggunakan jasa angkutan darat ini, berikut adalah gambaran target dan realisasi jumlah penumpang tahun 2018 bus antar kota antar provinsi PERUM DAMRI Stasiun Metro.

Tabel 1.3 Perkembangan jumlah penumpang bus antar propinsi PERUM DAMRI Stasiun Metro tahun 2018.

Bulan	jumlah penumpang
Januari	8.277 orang
Februari	9.711 orang
Maret	7.998 orang
April	9.233 orang
Mei	9.520 orang
Juni	9.803 orang
Juli	9.745 orang
Agustus	9.857 orang
September	10.023 orang
Oktober	10.015 orang
November	20.401 orang
Desember	27.800 orang

Sumber: Perum DAMRI Stasiun Metro, 2018

Sesuai dengan Tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang bus PERUM DAMRI mengalami fluktuasi dari bulan ke bulan, jumlah penumpang selalu berada dalam pencapaian yang memuaskan namun amat jarang melebihi target yang ada, dari 12 bulan hanya 3 bulan saja yang melebihi target yang ada yaitu bulan Oktober, November, dan Desember. Setiap bulannya perubahan jumlah penumpang mencapai kisaran 20%. Berdasarkan perkembangan jumlah penumpang bus antar propinsi PERUM DAMRI Stasiun Metro tahun 2018 di atas digambarkan dalam bentuk histogram di bawah ini.



Gambar 1.1 Jumlah penumpang Bus Antar Propinsi PERUM DAMRI Stasiun Metro tahun 2018

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut di atas, penulis merasa tertarik melakukan penelitian untuk mengkaji tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PERUM DAMRI di Kota Metro”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang timbul dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Realisasi jumlah penumpang mengalami peningkatan pada bulan November sebanyak 20.401 orang penumpang, dan di bulan Desember sebanyak 27.800 orang penumpang,
2. Sedangkan pada Bulan Januari, Februari, Maret mengalami penurunan yaitu di bulan Januari hanya mencapai 8.277 orang penumpang, di bulan Februari mencapai 9.711 orang penumpang, dan di bulan Maret hanya mencapai 7.998 orang penumpang.
3. Belum diketahui bagaimana dan seperti apa kualitas pelayanan jasa Perum Damri di Kota Metro.

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan judul penelitian dan identifikasi masalah di atas, maka ada masalah mengenai kualitas pelayanan jasa yang di maksud seperti kehandalan (*reliability*), bentuk fisik (*tringible*), keperdullian (*emphaty*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) serta kepuasan konsumen pengguna jasa.

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan kehandalan (X_1), jaminan pelayanan (X_2), terhadap kepuasan konsumen (Y) pengguna jasa bis antar kota pada PERUM DAMRI cabang Metro. Dan data yang digunakan pada penelitian ini adalah data Tahun 2018 pada bulan Januari hingga Desember.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Kehandalan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) PERUM DAMRI di Kota Metro?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Jaminan pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) PERUM DAMRI di Kota Metro?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Kehandalan (X_1) dan Jaminan pelayanan (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) PERUM DAMRI di Kota Metro?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Kehandalan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) PERUM DAMRI di Kota Metro.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Jaminan pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) PERUM DAMRI di Kota Metro.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kehandalan (X1) dan Jaminan pelayanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) PERUM DAMRI di Kota Metro.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah sebagai masukan bagi mahasiswa dalam melakukan kajian lebih mendalam tentang manajemen pemasaran, kehandalan dan jaminan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen PERUM DAMRI di Kota Metro.

2. Bagi Pihak Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan tambahan bacaan mengenai pengaruh antara kehandalan dan jaminan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen PERUM DAMRI di Kota Metro.

3. Bagi PERUM DAMRI di Kota Metro

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi dalam merumuskan strategi kebijakan yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen dengan melakukan pembenahan terhadap proses pelayanan dari hasil analisa nantinya.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan singkat mengenai pembahasan skripsi penelitian ini, maka penulisannya dibagi dalam lima bab pembahasan, yaitu sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Diuraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN TEORI

Dibahas tinjauan pustaka tentang landasan teori yang digunakan dalam mendukung penulisan skripsi ini, kerangka pikir, dan penelitian terdahulu.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang jenis dan sumber data, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, serta metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV. HASIL PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan dan hasil penelitian.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang simpulan dan saran penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN