

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada tanggal 11 Maret 2020 muncul wabah penyakit yang disebabkan karena *Corona Virues Disease 2019 (Covid-19)* yang diumumkan oleh *World Health Organization (WHO)*. Kasus pertama ditemukan berada di Wuhan, Propinsi Hubei, China yang diumumkan pada tanggal 31 Januari 2020 (Prasetiyo et al., 2021). Setelah kasus pertama diumumkan, lonjakan pasien positif terus terjadi dan kian meningkat. Pada masa pandemi *Covid-19* seluruh dunia mengalami perubahan yang signifikan pada semua sektor kehidupan masyarakat, baik di kota besar maupun di kota kecil mulai dari segi ekonomi, pendidikan, dan sosial (Agusmaniza & Novriza, 2021).

Dalam menekan angka penularan *Covid-19*, mayoritas daerah menerapkan sistem Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan *Work from Home (WFH)* bagi seluruh karyawan. Tujuan kebijakan tersebut adalah guna menekan angka penularan *Covid-19* dan tentunya berdampak pada aktivitas ekonomi yang harusnya tetap berjalan, namun dari aspek bisnis melalui kebijakan tersebut di nilai berdampak pada aktivitas bisnis yang ada (Prasetiyo et al., 2021).

Perubahan sangat terasa terutama di kota besar yang semula ramai lalu lalang kendaraan tiba-tiba sepi sunyi karena adanya *Covid-19*. Selama pandemi ini, wisatawan juga lebih khawatir tentang kemungkinan kesehatan ancaman ketika mereka melakukan perjalanan ke lokasi tertentu (Nilashi et al., 2022). Berkurangnya aktifitas keluar rumah masyarakat dikarenakan

anjuran dari pemerintah yang mengharuskan warganya mengurangi mobilitas diluar rumah, kecuali ada kepentingan yang sangat mendesak (Agusmaniza & Novriza, 2021). Tentu saja dari dampak wabah *Covid-19* membuat perusahaan transportasi terkena imbas dikarenakan pemerintah menerapkan kebijakan kerja dari rumah (*Work From Home*) dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Piri et al., 2021).

Di Indonesia terdapat banyak jenis moda transportasi baik darat, laut, udara yang di dalam eksistensinya, perusahaan bersaing dalam segala aspek manajemennya. Moda transportasi yang banyak diminati yaitu moda transportasi bus, yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan bagi para penumpang ke berbagai daerah yang berbeda-beda. Alasan pemilihan bus juga dikarenakan harga tiket yang masih terjangkau oleh masyarakat jika dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Wilayah yang sampai saat ini sebagian besar masih menggunakan moda transportasi bus yakni di Propinsi Jawa Tengah. Peran dan eksistensi perusahaan otobus di Jawa Tengah yang merupakan transportasi darat pilihan dan paling banyak diminati oleh masyarakat.

Perusahaan bus mengalami peningkatan di tiap tahunnya tetapi semenjak diumumkannya kasus *Covid-19* pada awal tahun 2020 di Indonesia, perusahaan bus mengalami penurunan drastis. Menurut pengamat transportasi dari Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), Djoko Setijowarno, penurunan angka penumpang pengguna transportasi bus mencapai 19,57% diawal maret 2020. Menurut Ketua Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) terdapat penurunan sekitar 75% sampai 90% dan bahkan banyak perusahaan

transportasi angkutan darat yang tidak beroperasi sama sekali akibat pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang mengakibatkan masyarakat yang takut dengan adanya virus *Covid-19* dan dilain sisi juga terbatas oleh aturan pemerintah untuk *work from home*, *physical distancing* dan *stay at home* (Wardani & Santosa, 2021).

Aturan tersebut membuat perusahaan transportasi khususnya perusahaan otobus merasakan dampaknya. Banyak perusahaan yang mengalami penurunan jumlah penumpang yang sangat drastis sehingga mempengaruhi pendapatan perusahaan otobus. Pandemi ini sangat memukul para pengusaha otobus karena berkurangnya mobilitas dan aturan pemerintah yang sangat ketat untuk melakukan perjalanan jarak jauh.

Untuk menghadapi situasi tersebut, perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggannya. Menurut Kotler (2007: 177) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa (Lovelock dan Wright 2007: 105). Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rangkuti, 2004: 56). Secara khusus, kualitas sebagian besar merupakan konsep kinerja berdasarkan penilaian konsumen dari kriteria tertentu (Gómez-Carmona et al., 2022).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Menurut Parasuraman Parasuraman, *et.al* (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148) yang mengembangkan konsep SERVQUAL, mendefinisikan *Service Quality* atau kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain, tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, persepsi kualitas layanan memiliki struktur faktor hierarkis yang dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelanggan-karyawan, lingkungan, dan hasil (Liang & Wu, 2022). Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi suatu perusahaan. Pendekatan yang paling efektif untuk menilai kualitas layanan adalah dengan mempertimbangkan tiga

dimensi, yaitu kualitas kinerja, kualitas penyampaian, dan kualitas lingkungan fisik (Liang & Wu, 2022).

Bus Rosalia Indah merupakan perusahaan jasa transportasi yang senantiasa dipercaya oleh seluruh lapisan masyarakat bahkan hingga saat ini. Berdiri pada tahun 1983, dengan nama Perusahaan Otobus (PO) Rosalia Indah yang memiliki kantor pusat di Palur Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah ini mengalami akselerasi perkembangan yang sangat pesat dan dinamis. Perusahaan jasa transportasi ini telah menjadi pilihan dan selalu menjadi kepercayaan seluruh lapisan masyarakat pengguna layanan bus.

Seperti visinya, yaitu menjadi perusahaan transportasi darat yang unggul dalam kualitas pelayanan dan keselamatan di Indonesia (Indah, 2019). Bus Rosalia Indah harus dapat memahami apa yang diinginkan pelanggannya yaitu dengan mendengarkan keluhan dari pelanggan dan dari setiap keluhan yang ada maka perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik. Seperti memberikan fasilitas dan pelayanan yang prima serta menghadirkan armada bus terbaru untuk menunjang kualitas pelayanan dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini harus selalu dilakukan agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan semakin loyal terhadap jasa transportasi yang mereka gunakan.

Seluruh Perusahaan Otobus melakukan berbagai cara untuk mengatasi krisis akibat minimnya penumpang (Anggraeni, 2021). Hal itu dapat disimpulkan bahwa pandemi sangat berpengaruh untuk kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan hidup perusahaan tersebut. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak

apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan aplikasi pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan utama yang harus dicapai bagi aktivitas bisnis salah satunya melalui kualitas layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS ROSALIA INDAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN KARANGANYAR”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penelitian difokuskan pada kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor tersebut antara lain tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sehingga penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah?
2. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah?

5. Apakah kepedulian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh tampilan fisik terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah.
2. Menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah.
3. Menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah.
4. Menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah.
5. Menganalisis pengaruh kepedulian terhadap kepuasan pelanggan bus Rosalia Indah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta memperkuat teori hubungan antar variabel kualitas layanan yaitu tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat bermanfaat bagi perusahaan bus Rosalia Indah sebagai masukan dan bahan tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan untuk digunakan dalam menentukan kebijakan perusahaan terutama dalam hal pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sumber acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini memiliki 5 bab dan juga memiliki sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Penulisan penelitian pada bab I ini terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dalam penelitian, dan sistematika penelitian skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulisan penelitian pada bab II ini menjelaskan tentang kumpulan teori dari para pakar ahli berdasarkan kutipan jurnal ilmiah, dan buku selain teori juga terdapat penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulisan penelitian pada bab III ini berisikan tentang desain penelitian, populasi, sampel, dan teknik sampling, variabel dan definisi variabel, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Penulisan penelitian pada bab IV ini berisikan tentang deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Penulisan penelitian pada bab V ini berisikan tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN