

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia transportasi di dalam negeri mengalami peningkatan yang pesat, khususnya pada pengadaan sarana transportasi masal atau umum. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan.

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya BPU (Biro Perjalanan Umum) yang beroperasi di kota besar maupun di kota kecil yang ada di Indonesia. Banyaknya BPU (Biro Perjalanan Umum) dikarenakan oleh semakin meningkatnya masyarakat agar beralih ke sarana jasa angkutan umum dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi. Maka dengan adanya penyedia sarana jasa angkutan umum diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan di kota-kota. Namun keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar BPU (Biro Perjalanan Umum) menuntut pengadaan sarana jasa angkutan umum untuk memperhatikan pelayanan yang baik dan memuaskan, untuk merebut minat masyarakat agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Sehingga nantinya dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu bagi para penggunannya.

Perusahaan perlu berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka bisnis jasa harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan jasa yang diinginkan pelanggan dengan harga yang pantas, fasilitas yang memadai serta pelayanan yang memuaskan. Sehingga perusahaan harus mampu memahami perilaku pelanggan, karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung pada perilaku pelanggan agar tetap bertahan. Strategi mempertahankan pelanggan saat ini lebih penting dibanding seperti memperluas ukuran pasar atau perusahaan.

Untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi, diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan, tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Jenis kualitas pelayanan atau kualitas jasa seperti halnya tersedianya fasilitas yang terdapat di perusahaan, agen, dan didalam bis, biaya tiket yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kemampuan staff atau karyawan yang siap merespon dengan ramah dalam melayani kebutuhan informasi pelanggan, kenyamanan dan keamanan saat berada di perusahaan dan agen maupun didalam bis. Dalam mengevaluasi kepuasan tersebut terutama pada jasa transportasi, umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi.

Dalam penelitian Tugas Akhir ini, diharapkan dengan menggunakan Metode *ServQual* dan Metode *Potential Gain in Customer*

Value (PGCV) sebagai alat untuk menganalisa atau mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan sebagai perbaikan kualitas pelayanannya berdasarkan lima dimensi *ServQual* yang meliputi *tangibles* (keadaan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Metode *ServQual* dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) ini, akan diaplikasikan di perusahaan jasa transportasi yaitu BPU. ROSALIA INDAH yang merupakan penyedia jasa angkutan umum bis antar kota antar propinsi yang beroperasi di Jawa dan Sumatera.

Diperusahaan ini memiliki jenis usaha bisnis kerjasama antara Agen Dalam dan Agen Luar, Agen Dalam merupakan kantor yang secara langsung dibawah pimpinan Kantor Pusat, sedangkan Agen luar merupakan jenis agen dari kantor perwakilan. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada agen Palur kantor pusat, agen Gilingan, agen Kartasura, yang merupakan Agen Dalam.

Berdasarkan data yang didapat dari pihak BPU.Rosalia Indah, pada tahun 2015 mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret tercatat 277.170 tiket terjual kepada para pelanggan. Melihat dari antusias konsumen yang menggunakan jasa transportasi ini, tentu saja ada upaya dari BPU. Rosalia Indah untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumennya.

Melalui penerapan Metode *ServQual* dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) yang menitik beratkan pada suara konsumen pada Agen Dalam khususnya di Agen Palur kantor pusat, agen Gilingan, agen

Kartasura ini, dapat menjadi tolak ukur bagi Agen Luar maupun agen lain untuk dapat meningkatkan atau menjaga kualitas pelayanan di perusahaan jasa transportasi yaitu BPU. ROSALIA INDAH. Armada atau kelas bus yang dimiliki BPU. ROSALIA INDAH yaitu :

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1. Bus Super Executive | 5. Bus Non AC |
| 2. Bus Executive | 6. Armada Mini Bus 25-31 |
| 3. Bus VIP | 7. Armada Micro Bus 18-21 |
| 4. Bus Patas | 8. Bus Pariwisata |

Selain untuk jasa angkutan umum dan meminimalisasi kemacetan di jalan, keberadaan BPU. ROSALIA INDAH sebagai penyedia jasa transportasi masal juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan menjadi perusahaan yang mengedepankan pelayanan, keamanan, kenyamanan serta kebersihan.

Jadi melalui penerapan Metode *ServQual* dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) ini upaya untuk perbaikan kualitas pelayanan dari BPU. ROSALIA INDAH. Yang nantinya didapatkan melalui dari hasil penyebaran kuisisioner mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penyedia jasa transportasi masal. Sekaligus sebagai masukan untuk BPU. ROSALIA INDAH agar dalam bidang penyedia jasa transportasi dapat dibenahi untuk mencapai target dan sebagai perbaikan kualitas dalam pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Serta pada penerapan Metode *ServQual* dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) ini diharapkan mampu menjembatani antara penumpang atau konsumen dengan

perusahaan, khususnya mengenai hal-hal yang terkait dengan kepuasan dan kualitas pelayanan. Sehingga nantinya pihak BPU. ROSALIA INDAH mengetahui puas atau tidaknya penumpang atau pengguna terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas penulis mencoba merumuskan masalah, terdapat beberapa pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisa pengukuran kualitas pelayanan jasa suatu perusahaan dengan menggunakan Metode *ServQual* dan Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)?
2. Bagaimana melakukan pengukuran tingkat kepuasan penumpang, berdasarkan pelayanan di agen Palur kantor pusat, agen Gilingan, agen Kartasurapadai BPU. ROSALIA INDAH?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan agar persoalan yang diamati tidak menyimpang dan terlalu luas dari masalah yang akan diteliti. Adapun batasan-batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap penumpang atau pengguna bis yang ada di BPU. ROSALIA INDAH Agen Palur kantor pusat, agen Gilingan, agen Kartasura .

2. Penelitian dibatasi pada 5 *gap* yaitu mengenai harapan akan pelayanan yang diberikan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh penumpang, berdasarkan kelas bis (Bus Super Executive, Bus Executive, Bus VIP, Bus Patas, Bus non AC) dengan rute Jawa Timur, Jawa Barat dan Sumatera.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah disebutkan pada perumusan masalah diatas. Tujuan daripada penelitian ini yaitu,

1. Mengetahui kualitas pelayanan jasa di agen Palur kantor pusat, agen Gilingan, agen Kartasura pada BPU. ROSALIA INDAH.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang harus diprioritaskan guna perbaikan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan dalam penyedia jasa transportasi masal yang diberikan oleh BPU. ROSALIA INDAH.
3. Membuat usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa di BPU. ROSALIA INDAH melalui penerapan metode *ServQual* dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang dapat diambil, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Sebagai acuan untuk menerapkan teori-teori yang didapat dibangku perkuliahan dan mengetahui pengaplikasian metode *Service Quality* (*ServQual*) serta *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) mengenai pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa.

2. Bagi Pembaca

Sebagai referensi untuk pembelajaran mengenai pengukuran tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa dengan metode *Service Quality* (*ServQual*) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

3. Bagi BPU. ROSALIA INDAH

Sebagai analisa terhadap kualitas pelayanan apa yang belum optimal dan maksimal berdasarkan tingkat kepuasan penumpang. Sehingga nantinya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak BPU. ROSALIA INDAH sebagai alat evaluasi agar senantiasa ada perbaikan yang terus-menerus kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai referensi-referensi tinjauan pustaka dan teori yang digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan *Service Quality (ServQual)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan-tahapan utama tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan pengolahan data serta pemecahan masalah.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini pembahasan terhadap cara pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian. Pada pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, yang kemudian dari hasil perhitungan tersebut dilakukan analisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berisi tentang hasil dan uraian mengenai analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.