

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, maka setiap organisasi bisnis yang berorientasi pada pelayanan jasa harus mempunyai strategi yang tepat agar bisa bertahan dan mampu bersaing dengan baik dalam memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan yang merupakan salah satu indikator utama dalam pencapaian kepuasan dan loyalitas para pelanggan.

Hal yang menjadikan kepuasan pelanggan menjadi hal yang sulit diwujudkan adalah sering kali persepsi produsen tentang harapan pelanggan tidak sejalan dengan apa yang diharapkan atau dipersepsikan konsumen tentang suatu produk (barang atau jasa). Selain itu, kepuasan juga merupakan hasil akumulasi dan proses yang berkepanjangan. Setiap saat tingkat kepuasan akan selalu berubah dan setiap transaksi atau kontak antara produsen dan konsumen akan menjadi hal yang memberi pengaruh penting bagi kepuasan pelanggan.

Dalam pencapaian yang di dapat pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, kita juga harus menentukan perbaikan pada tingkat pelayanan yang masih berada pada tingkat ketidakpuasan pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan.

Seperti halnya pada jasa Transportasi, pelanggan akan banyak menggunakan jasa transportasi tersebut apabila mampu menawarkan layanan jasa yang lebih baik dan sesuai dengan harapan para pelanggan pengguna jasa tersebut, seperti; keramahan pelayanan, kualitas alat transportasi yang digunakan, harga yang terjangkau, waktu pencapaian tempat tujuan atau kecepatan tempuh, serta variabel pelayanan lain yang menjadi pertimbangan bagi seseorang untuk menggunakan jasa layanan transportasi tersebut. Oleh karenanya hal-hal semacam ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak pengelola, karena hal semacam ini bisa membawa dampak yang besar bagi perkembangan usaha jasa khususnya jasa transportasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul: “Identifikasi tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan Pada Bus BST DAMRI dengan menggunakan analisis *servqual-Indeks* dan *fuzzy* (Study Kasus : Perum DAMRI, Surakarta)”. Pemilihan objek penelitian ini di dasari juga dari pelayanan jasa Angkutan Bus Kota BST (Batik Solo Trans) yang merupakan perancangan program baru dari walikota Surakarta yang kemudian di oprasikan oleh pihak Perum DAMRI Surakarta, sehingga untuk analisis kepuasan pelanggan serta pengukuran tingkat kinerja sangat di butuhkan demi tercapainya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Angkutan Bus Kota BST (Batik Solo Trans).

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh usaha jasa Perum DAMRI khususnya pada BST (Batik Solo Trans), dan menentukan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sudah di berikan kepada para pelanggan (penumpang) Bus BST.

1.3. Batasan Masalah

Untuk memperjelas penulisan laporan agar lebih terarah dan memudahkan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti, maka batasan masalah yang dibuat adalah :

1. Pengambilan data sesuai dengan kondisi yang ada di Kantor Perum DAMRI dan di lokasi Selter BST pada saat dilakukan penelitian ini.
2. Penelitian dilakukan hanya sampai pada tahap penentuan kepuasan pelanggan dengan acuan nilai *indeks*, analisa grafik diagram kartesius, dan menentukan presentase tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sudah di berikan.
3. Pengambilan sampel kuesioner disebarakan hanya kepada pelanggan jasa transportasi BST yang pada saat itu sedang berada di Selter.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan tentu memiliki tujuan dan manfaat yang akan dicapai, adapun tujuan dan manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini antara lain :

Tujuan dari penelitian ini:

1. Dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan Perum DAMRI terhadap BST (Batik Solo Trans).
2. Dapat menggolongkan tingkat kepuasan pada tiap-tiap variabel yang tentukan dari *Diagram Cartecius*.
3. Dapat menentukan nilai presentase tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sudah di berikan dengan menggunakan *Defuzzyfikasi*.

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan informasi kepada pihak pengelola Perum DAMRI tentang bagaimana tanggapan para pelanggan terhadap kualitas jasa BST yang sudah di jalankan-nya.
2. Memberikan solusi perbaikan mengenai pelayanan apa saja yang mesti harus ditingkatkan.
3. Bagi peneliti sebagai wahana untuk memperluas wacana berfikir terhadap berbagai fenomena dalam dunia kerja seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan penelitian tugas akhir ini, maka dalam pembuatannya dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai referensi yang relevan dengan tema penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metode-metode atau tahapan-tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian secara sistematis, berdasarkan teori-teori yang diuraikan pada bab II.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan data-data yang dikumpulkan dari hasil pengamatan langsung dilapangan dan hasil dari wawancara dilapangan, yang diperlukan untuk pemecahan masalah serta melakukan perhitungan dan analisa terhadap hasil perhitungan tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang dapat dikemukakan.