

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Setiap perusahaan selalu melakukan aksi kegiatan yang perlu dikoordinasikan dan diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan umumnya dan tujuan bidang pemasaran khususnya. Tugas koordinator ini terletak pada puncak pimpinan perusahaan yang dihadapkan pada masalah pengambilan keputusan. Penetapan kebijaksanaan dan strategi pemasaran perusahaan.

Dalam melakukan kegiatan ekonomi, dunia saat ini sangat bergantung pada jasa transportasi, tanpa adanya transportasi dalam kegiatan ekonomi sebagai sarana penunjang, maka tidak diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan. Peran jasa transportasi menjadi sangat penting bagi perekonomian dunia, yang secara langsung mendukung pariwisata dan bisnis internasional.

Begitu majunya teknologi dibidang transportasi dewasa ini, sarana-sarana pengangkutan semakin berkembang pesat. Demikian juga perusahaan-perusahaan dibidang transportasi semakin banyak bermunculan, baik itu perusahaan perorangan maupun bersama yang bagi perusahaan sejenis akan mempertajam persaingan dalam menarik konsumen. Khususnya bagi perusahaan pengangkutan darat seperti jasa angkutan bus cepat misalnya, peningkatan kualitas

pelayanan sangat besar andilnya dalam keputusan pemakaian konsumen, penambahan sarana fisik dan perubahan sistem ke arah efektivitas dan efisien akan memberikan penilaian tersendiri bagi pemakai jasa angkutan ini.

Melihat perubahan perilaku konsumen yang menginginkan serba cepat dan praktis, maka para pengusaha transportasi harus berusaha menyediakan jasa yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen yaitu dengan menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang memberikan kemudahan-kemudahan serta kenyamanan dalam transportasi. Para pengusaha transportasi harus mendesain dan merubah sistem pelayanan untuk menarik minat konsumen dengan berpatokan pada sistem yang ada.

Dalam kondisi persaingan yang ketat hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan transportasi adalah kepuasan penumpang/pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan penumpang/pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai alat tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

PT. Gunung Harta Bali sebagai perusahaan transportasi yang tentunya tidak bisa lepas dari persaingan perusahaan sejenis yang saat ini sudah banyak bermunculan dengan trayek yang sama.

Meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing menurut PT. Gunung Harta Bali untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berusaha memenuhi apa yang konsumen harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dari para pesaingnya.

Meskipun perilaku konsumen tidak sepenuhnya dapat dipengaruhi oleh produsen, namun ada beberapa faktor utama kualitas jasa yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa suatu perusahaan. Menurut Pasuraman (1998 : 150) mengatakan : “Ada lima faktor utama kualitas jasa yaitu : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati”.

Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi, maka pengelola PT. Gunung Harta Bali dapat memperoleh informasi tentang pelayanan apa yang dapat menarik minat konsumen. Hal ini dapat memberi arah kebijakan bagi pengelola perusahaan transportasi khususnya PT. Gunung Harta Bali.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Penumpang/pelanggan Pada PT. Gunung Harta Bali”**

## **B. Perumusan Masalah**

Dengan semakin pesatnya bisnis perjalanan, transportasi menjadi salah satu faktor yang sangat penting. Dengan kondisi ini dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan oleh PT. Gunung Harta Bali berpengaruh terhadap kepuasan penumpang/pelanggan?
2. Variabel yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan/penumpang dalam menggunakan jasa PT. Gunung Harta Bali ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan penumpang/pelanggan di PT. Gunung Harta Bali.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan diantara variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan penumpang/pelanggan pada PT. Gunung Harta Bali.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Bagi penulis**

Dapat menambah pengetahuan penulis dalam menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh serta membandingkan dengan keadaan secara nyata yang ada di sektor transportasi, khususnya tentang pelayanan jasa dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang/pelanggan.

##### **2. Bagi perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan pengambilan keputusan mengenai pelayanan jasa dan kinerjanya terhadap penumpang/pelanggan.

##### **3. Bagi lembaga pendidikan**

Sebagai masukan untuk mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan penelitian lebih lanjut, khususnya pada bidang pelayanan jasa transportasi.