

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam latar belakang penelitian ini, penulis akan membahas seluk beluk pentingnya kualitas jasa transportasi di Indonesia. Dimulai dari kebutuhan hidup manusia yang terdiri dari tiga kebutuhan, dilanjutkan dengan pengertian transportasi yang dihubungkan dengan kebutuhan hidup manusia. Kemudian dibahas perubahan jaman dan gaya hidup yang menyebabkan peranan transportasi menjadi sangat penting serta dapat dikatakan sebagai kebutuhan primer dan mendukung perekonomian negara Indonesia. Dibahas juga jenis-jenis alat transportasi yang ada di Indonesia, sampai dengan pembahasan alat transportasi yang lebih spesifik yaitu transportasi menggunakan truk (khususnya pengangkutan di Perusahaan Angkutan Kawan, Tasikmalaya) beserta pentingnya kualitas jasa dalam industri pengangkutan dengan menggunakan truk.

Kebutuhan manusia berdasarkan tingkat kepentingan dan prioritas dapat dibagi menjadi (Selasa 25 Juli 2006 - 11:42 : http://www.organisasi.Org/kebutuhan_hidup_ekonomi_manusia_kebutuhan_primer_sekunder_tersier_jasmani_rohani_sekarang_masa_depan_pribadi_dan_sosial) :

1. Kebutuhan primer.

Kebutuhan primer adalah kebutuhan yang benar-benar sangat dibutuhkan orang dan sifatnya wajib untuk dipenuhi. Contohnya adalah seperti

sembilan bahan makanan pokok atau sembako, rumah tempat tinggal, pakaian (sandang, pangan dan papan), dan lain sebagainya.

2. Kebutuhan sekunder.

Kebutuhan sekunder adalah merupakan jenis kebutuhan yang diperlukan setelah semua kebutuhan primer terpenuhi dengan baik. Kebutuhan sekunder sifatnya menunjang kebutuhan primer. Misalnya seperti makanan yang bergizi, pendidikan yang baik, pakaian yang baik, perumahan yang baik, dan sebagainya yang belum masuk dalam kategori mewah.

3. Kebutuhan tersier / mewah / lux.

Kebutuhan tersier adalah kebutuhan manusia yang sifatnya mewah, tidak sederhana dan berlebihan yang timbul setelah terpenuhinya kebutuhan primer dan kebutuhan skunder. Contohnya adalah mobil, antena parabola, *PDA phone*, komputer *laptop*, televisi 50 *inch*, jalan-jalan ke Hawaii, apartemen, dan lain sebagainya.

Bila dihubungkan dengan kebutuhan hidup manusia, transportasi atau pengangkutan adalah merupakan kegiatan pemindahan barang-barang dan manusia dari satu tempat asal ke tempat tujuan. Barang-barang harus diangkut dari suatu daerah ke daerah lainnya, agar barang itu dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia (Buchari Alma, 2004 : 296). Oleh sebab itu, orang seringkali bepergian dari suatu daerah ke daerah lainnya, guna memenuhi kebutuhannya, seperti mencari pekerjaan, menjual atau membeli barang, berkunjung ataupun hanya pergi rekreasi, sebagai turis.

Dalam pembangunan negara kita masa kini dan masa yang akan datang, faktor pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Juga seiring dengan perkembangan jaman dan perubahan gaya hidup manusia *modern*, kebutuhan transportasi telah berubah menjadi kebutuhan primer khususnya di kota-kota besar. Pernyataan ini terbukti dengan artikel-artikel sebagai berikut :

1. Menurut buletin dan jurnal yang diterbitkan oleh BAPEKIN (Badan Pembinaan Konstruksi dan Investasi), bahwa pada saat ini ketika sangat langkanya minyak bumi, mahalnya harga bahan bakar yang berasal dari minyak bumi, kemerosotan daya beli masyarakat serta semakin tingginya tingkat polusi yang ditimbulkan dari kendaraan bermotor, transportasi tetaplah merupakan kebutuhan primer terutama di kota-kota besar seperti Jakarta ([http:// www. pu. go. Id / bapekin / buletin%20jurnal / buletin%2010/buletin106.html](http://www.pu.go.id/bapekin/buletin%20jurnal/buletin%2010/buletin106.html)).
2. Lalu ada juga pernyataan bahwa transportasi telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat modern. Apalagi jika menyangkut transportasi publik. Ketersediaan transportasi publik yang komprehensif akan sangat mempengaruhi mobilitas sebuah kota (27 Dec 2006 : <http://www.fajar.co.id/news.php?newsid=31247>).
3. Menurut Yazid dalam bukunya yang berjudul Pemasaran Jasa Edisi Kedua (2003, 10-11), dikatakan bahwa jasa secara umum dapat mendukung dan meningkatkan perekonomian suatu negara. Kemudian untuk peranan jasa transportasi sendiri, Yazid memberikan contoh dengan mengatakan peranan industri transportasi dalam memindahkan makanan dari satu area

ke area yang lain yang tidak bisa menghasilkan atau membuat makanan sendiri. Contoh ini menunjukkan bahwa peranan dari jasa transportasi yang semakin penting.

Selain sebagai kebutuhan primer, ternyata transportasi memiliki peranan penting lainnya yaitu dapat mendukung dan meningkatkan perekonomian suatu negara.

Seperti yang disebutkan dalam artikel yang berjudul : Kiat dan Upaya Membangun Purwakarta Menuju “Wibawa Karta Raharja” (Bagian Pertama), bahwa dengan selesainya jalan tol Cipularang, maka perekonomian kota Purwakarta akan maju. Pembangunan jalan tol Cipularang tersebut mempermudah akses ke Jakarta sebagai Ibukota Negara serta akses ke kota Bandung sebagai Ibukota Jawa Barat, sehingga mobilitas ketiga kota tersebut akan sangat tinggi. Sehingga memberikan potensi ekonomi yang tinggi bagi kota Purwakarta karena dengan adanya jalan tol Cipularang akan memberikan peluang kepada faktor-faktor yang menjadi prospek ekonomi bagi Kabupaten Purwakarta yaitu prospek pertanian (agrobisnis), prospek industri, prospek perdagangan, prospek pariwisata (Lily Hambali H. : [http: // www. purwakarta. go. id/tahu.php?beritaID=40](http://www.purwakarta.go.id/tahu.php?beritaID=40)). Maka dapat diperkirakan pula daerah yang dilalui oleh jalan tol Cipularang seperti Jakarta dan Bandung juga akan mengalami peningkatan perekonomian.

Selain itu, pada masa pemerintahan Suharto, transportasi juga dimasukkan ke dalam rancangan Pembangunan Jangka Panjang Kedua (PJP II) dan

Pembangunan Lima Tahun Keenam (Repelita VI) tahun 1994 -1995. Seperti dikutip di bawah ini :

Sasaran pembangunan transportasi dalam PJP II adalah mendukung terciptanya perekonomian yang mandiri dan andal melalui penyelenggaraan sistem transportasi nasional yang efisien.

Sasaran pembangunan transportasi dalam Repelita VI adalah meningkatnya peranan sistem transportasi nasional dalam memenuhi kebutuhan mobilitas manusia, barang, dan jasa; terwujudnya sistem transportasi nasional yang makin efisien yang didukung oleh kemampuan penguasaan teknologi dan sumber daya manusia yang berkualitas; meningkatnya peran serta masyarakat dalam usaha transportasi; meluasnya jaringan transportasi yang menjangkau daerah terpencil dan terisolasi, terutama di kawasan Timur Indonesia; dan tersedianya pelayanan transportasi yang andal untuk mendukung industri, pertanian, perdagangan, dan pariwisata. (<http://www.bappenas.go.id/index.php?module=FileManager&func=download&pathext=ContentExpress/&view=415/Bab-03-94-95%20cek.doc> : halaman 169 – 170).

Transportasi yang dapat mendukung perekonomian suatu negara khususnya di Indonesia ini tidaklah terlepas dari peranan jenis dan alat-alat transportasi itu sendiri. Transportasi (selanjutnya disebut pengangkutan) terbagi menjadi dua yaitu pengangkutan manusia dan pengangkutan barang. Pengangkutan itu sendiri bisa dilakukan baik melalui laut, darat dan udara. Di udara, pengangkutan bisa menggunakan kapal terbang, helikopter dan lain sebagainya. Kemudian di laut, pengangkutan bisa menggunakan kapal laut, perahu bot dan lain sebagainya. Sedangkan terakhir di darat, pengangkutan bisa menggunakan (Buchari Alma, 2004 : 298) alat angkut ojeg; alat angkut sado, delman, bendi, andong; alat angkut becak; alat angkut truk dan bus dan terakhir alat angkut kereta api.

Yang menjadi fokus penelitian di sini ialah pengangkutan di darat dengan menggunakan alat angkut truk yang dikhususkan pada pengangkutan barang. Penulis akan melakukan penelitian terhadap sebuah perusahaan angkutan truk yang bernama Perusahaan Angkutan Kawan (selanjutnya disebut P.A. KAWAN).

Perusahaan angkutan ini berdomisili di Tasikmalaya. Dalam perjalanannya selama hampir 32 tahun, perusahaan angkutan ini juga mempunyai cabang di Jakarta dan Bandung.

Dalam wawancara singkat secara pribadi antara penulis dengan pemilik P.A. KAWAN, penulis dapat mengetahui bahwa perusahaan-perusahaan angkutan di Tasikmalaya sangatlah berkembang pesat. Pada awalnya hanya terdapat beberapa buah perusahaan angkutan hingga sekarang menjadi lebih banyak lagi. Terutama ketika setelah Gunung Galunggung meletus, banyak perusahaan-perusahaan angkutan yang bermunculan karena melihat peluang yang begitu besar. Perlu diketahui setelah Gunung Galunggung meletus, pengangkutan pasir (hasil luapan Gunung Galunggung) sangatlah ramai. Bahkan sampai detik ini, kita masih dapat melihat pengangkutan pasir tersebut. Tercatat perusahaan angkutan terbesar di Tasikmalaya ialah PA. TFT kemudian disusul oleh beberapa perusahaan angkutan lainnya seperti : PA. AN, PA. TB, PA. DLY, P.A. KAWAN itu sendiri, PA. TSH, dan masih banyak perusahaan angkutan lainnya yang berskala kecil.

Dengan banyaknya pesaing-pesaing di industri pengangkutan menggunakan truk, maka suatu perusahaan haruslah memiliki suatu ciri khas yang membedakan dengan perusahaan angkutan yang lainnya. Salah satu ciri khas yang dapat membedakannya ialah kualitas jasa perusahaan angkutan itu sendiri. Sebab perusahaan angkutan merupakan sebuah jasa dan bukan produk, maka kualitas jasa menjadi sangat penting dalam suatu perusahaan angkutan.

Penulis memiliki beberapa alasan yang membuat penulis merasa tertarik untuk meneliti perusahaan angkutan di P.A. KAWAN karena :

1. Seperti yang disebutkan di atas bahwa pengangkutan pada saat ini sudah merupakan kebutuhan manusia modern, sehingga peluang bisnis di dunia pengangkutan sangatlah berpotensi karena menyangkut kehidupan manusia itu sendiri.
2. Dunia pengangkutan atau transportasi sangatlah menarik. Tetapi yang sering menjadi pusat perhatian ialah transport penumpang seperti bus-bus, kapal terbang, kapal laut dan sebagainya. Sehingga banyak penelitian yang dilakukan terhadapnya. Berbeda dengan pengangkutan barang khususnya menggunakan truk, sedikit sekali mendapat perhatian dan jarang ada orang yang melakukan penelitian terhadapnya. Padahal pengangkutan barang memegang peranan yang penting bagi perekonomian dan hidup suatu bangsa.
3. Banyaknya perusahaan angkutan di Tasikmalaya di mana mereka terus eksis dan berkembang. Sampai ada yang membuka cabang di luar pulau Jawa. Untuk P.A. KAWAN sendiri telah berdiri hampir 32 tahun yang lalu dan sampai sekarang masih terus eksis dan berkembang. Ini terbukti dengan didirikannya cabang di Jakarta. 32 tahun bukanlah waktu yang singkat. Kelangsungan hidup dan persaingan antara perusahaan angkutan tidak terlepas dari kualitas jasa yang ditawarkan perusahaan angkutan terhadap konsumen. Sebab perusahaan angkutan merupakan sebuah perusahaan jasa, sehingga kualitas jasa di perusahaan angkutan sangat penting dan menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Oleh sebab-sebab tersebut itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap perusahaan angkutan ini. Maka judul dari skripsi ini ialah “Analisis Kualitas Jasa Perusahaan Angkutan Kawan dengan Menggunakan Metoda Analisis Kesenjangan.”

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu dari latar belakang yang telah dibahas panjang lebar oleh penulis, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas jasa pengangkutan barang yang diberikan oleh P.A. KAWAN?
2. Dimensi kualitas jasa mana yang dianggap paling penting oleh konsumen dari P.A. KAWAN?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan secara umum yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilakukan penulis ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan :

1. Memberi gambaran keseluruhan tentang gap persepsi dan ekspektasi dari konsumen yang memakai jasa P.A. KAWAN.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas jasa yang dianggap paling penting oleh konsumen yang memakai jasa P.A. KAWAN.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan, pemahaman baru serta informasi hasil analisis yang akan berguna bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Perusahaan : memberikan alternatif bagi P.A. KAWAN untuk selalu menyempurnakan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan.
2. Akademik : sebagai tambahan informasi bagi pihak-pihak yang meneliti kasus yang sama serta dapat digunakan juga untuk penelitian selanjutnya.
3. Masyarakat umum : memperoleh informasi tentang gambaran secara umum pelayanan jasa angkutan yang baik.

1.5 Kerangka Pemikiran

Karena perusahaan angkutan termasuk dalam perusahaan jasa, maka kualitas jasa dari perusahaan angkutan sangatlah penting. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga definisi kualitas jasa ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, 1985).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa tersebut

dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk mengetahui tolok ukur suatu kualitas jasa, maka perlu diketahui juga dimensi kualitas jasa. Konsep dimensi kualitas jasa yang sangat umum digunakan untuk penelitian ialah konsep dimensi kualitas jasa dari Zeithaml et. al, (1990) yang disebut dengan SERVQUAL. Konsep tersebut sudah ada sejak dahulu dan merupakan konsep atau teori yang diakui di seluruh dunia. Tetapi seiring dengan perkembangan jaman, perubahan gaya hidup dan faktor-faktor lainnya, konsep tersebut pada saat ini dirasakan sudah kurang valid lagi. Ini terbukti banyaknya perdebatan para ahli-ahli pemasaran di seluruh dunia. Sehingga para ahli tersebut melakukan penelitian lebih lanjut dan pada akhirnya menemukan konsep baru hasil dari modifikasi konsep Zeithaml tersebut. Beberapa konsep-konsep baru yang terkenal ialah *Magal's Service Quality Instrument*, *Servperf*, *Yale Instrument*, *LibQUAL+*, dan masih banyak yang lainnya.

Adapun kekurangan dari dimensi kualitas jasa dari Zeithaml et. al. (SERVQUAL) ialah :

1. Dalam jurnal yang berjudul "*Reliability and Validty of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality*" (Colleen Cook and

Bruce Thompson, 2000), dikatakan SERVQUAL memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, tetapi lima dimensi SERVQUAL tidak tercakup di dalamnya (kurang luas cakupannya). Sehingga validitas dari instrumen SERVQUAL masih perlu dipertanyakan lagi khususnya dalam konteks penelitian perpustakaan. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa tidak semua jenis perusahaan atau juga industri-industri dapat menggunakan SERVQUAL di dalam hal melakukan penelitian tentang kualitas jasa.

2. Dalam jurnal yang berjudul *“Reliability and Validty of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality”* (Colleen Cook and Bruce Thompson, 2000), dikatakan juga bahwa sebuah pengukuran dengan menggunakan SERVQUAL mungkin masih bisa dilakukan dalam lingkungan industri, tetapi tidak dalam perpustakaan. Sehingga penulis juga mengambil kesimpulan bahwa SERVQUAL tidak selalu sesuai atau dapat digunakan di berbagai jenis perusahaan atau industri-industri di dalam melakukan penelitian tentang kualitas jasa.
3. Dalam jurnal yang berjudul *“Quality: New Directions in the Research”* (Peter Hernon, 2002), dikatakan SERVQUAL tidak menggunakan materi negatif dalam pengukuran sehingga pengukuran tersebut masih dianggap kurang lengkap dan kurang menyeluruh sehingga mengurangi hasil keseluruhan dari reliabilitas suatu skala pengukuran serta hanya meningkatkan hasil rata-rata harapan (ekspektasi).
4. Dalam jurnal yang berjudul *“Reliability and Validty of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality”* (Colleen Cook and

Bruce Thompson, 2000), dikatakan juga bahwa sebuah pengukuran dengan menggunakan metoda SERVQUAL memiliki kelemahan, yaitu hanya konsumen saja yang menentukan kualitas jasa baik atau buruknya. Sedangkan diluar konsumen (bukan pemakai suatu jasa tertentu), pendapatnya dianggap sangat tidak relevan.

Penulis, dalam penelitian ini mengambil konsep dimensi kualitas jasa dari LibQUAL+ yang dibuat oleh Peter Hernon pada tahun 2001. Yang mengambil perpustakaan sebagai objek penelitiannya. Adapun dimensi kualitas dari LibQUAL+ ialah :

- 1. Affect of service.*
- 2. Ubiquity and ease of access.*
- 3. Reliability.*
- 4. Library as a place.*
- 5. Adequacy or comprehensiveness of collections.*
- 6. Self-sufficiency or self-reliance.*
- 7. An additional dimension might be tangibles or the appearance and functionality of physical facilities and equipment.*

Karena perusahaan jasa yang diteliti adalah perusahaan angkutan, maka penulis merasa perlu untuk memodifikasi dimensi kualitas jasa LibQUAL+ tersebut. Modifikasi tersebut ialah menggabungkan komponen ke-7 dengan ke-4 menjadi satu. Penulis memodifikasi LibQUAL+ dengan alasan karena pada jasa angkutan, konsumen jarang sekali datang ke kantor perwakilan dari perusahaan jasa angkutan untuk sekedar memesan jasa angkutan. Konsumen cenderung hanya

menghubungi P.A. KAWAN melalui telepon bila ingin menggunakan jasa angkutan. Selain itu, penulis merasa perlu mengadaptasi komponen ke-5 menjadi *Adequacy or comprehensiveness of products*. Sebab kata *collections* di sini lebih mengacu kepada kelengkapan dari koleksi-koleksi buku. Sedangkan yang menjadi objek penelitian di sini ialah perusahaan jasa angkutan. Jadi pengadaptasian kata *collections* menjadi *products* dirasakan lebih tepat. Lagipula disebutkan pula dalam sebuah jurnal yang berjudul “*Assessment of the Three-Column Format SERVQUAL: An Experimental Approach*”, bahwa berapa pun banyaknya dimensi kualitas jasa yang dipakai, itu tergantung dari jenis jasa yang ditawarkan itu sendiri (Babakus and Boller, 1992).

Adapun kelebihan yang dimiliki oleh LibQUAL+ ialah :

1. Merupakan pengembangan yang lebih baru serta mengurangi kelemahan yang dimiliki oleh SERVQUAL yang di mana SERVQUAL tersebut masih kurang valid dalam lingkungan penelitian jasa tertentu.
2. Dalam jurnal yang berjudul “Quality: New Directions in the Research” (Peter Herson), dikatakan kekuatan dari pendekatan LibQUAL+ adalah data yang dikumpulkan berhubungan dengan perencanaan lokal (pihak perusahaan). Sehingga dengan LibQUAL+, suatu perusahaan dapat menemukan konsep perencanaan perusahaan yang lebih baik serta dapat meningkatkan pembuatan keputusan menjadi lebih baik lagi.
3. Dalam jurnal yang berjudul “Quality: New Directions in the Research” (Peter Herson), dikatakan LibQUAL+ sudah diatur sampai keduanya yaitu kepada para pemakai perpustakaan dan juga bukan

pemakai perpustakaan (dalam ruang lingkup penelitian perpustakaan). Sehingga selain pemakai jasa pun diperhitungkan pendapatnya. Hal ini akan berhubungan langsung dengan perencanaan perusahaan dan juga pembuatan keputusan yang lebih baik.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di P.A. KAWAN yang berada di kota Tasikmalaya maupun Jakarta.

Kegiatan awal penelitian dimulai pada bulan Maret 2007 dengan mengusulkan topik dan objek penelitian untuk disetujui, mengumpulkan dan membaca *literature* berupa jurnal pemasaran yang berkaitan dengan topik, pengumpulan data, pengolahan dan menganalisis hasil sampai pada kesimpulan dan saran.

1.7 Sistematik Bahasan

BAB I : PENDAHULUAN

- LATAR BELAKANG PENELITIAN
- IDENTIFIKASI MASALAH
- TUJUAN PENELITIAN
- KEGUNAAN PENELITIAN
- KERANGKA PEMIKIRAN
- LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN
- SISTEMATIK BAHASAN

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

- TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI
- PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP JASA
- PEMASARAN JASA
- KUALITAS JASA
- PERILAKU KONSUMEN
- KONSEP KEPUASAN

BAB III : METODA PENELITIAN

- DESAIN PENELITIAN
- RANCANGAN DAN KEGIATAN PENELITIAN
- MODEL PENELITIAN DAN OPERASIONALISASI VARIABEL-VARIABEL
- METODA PENGUMPULAN DATA
- METODA PENGAMBILAN SAMPEL
- KUESIONER PENELITIAN
- METODA ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- OBJEK PENELITIAN
- STRUKTUR ORGANISASI
- PROSES OPERASIONAL PERUSAHAAN
- STANDAR PELAYANAN
- KELENGKAPAN DAN KEMAMPUAN ARMADA TRUK P.A. KAWAN
- PROFIL RESPONDEN

➤ UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

➤ HASIL PENELITIAN

BAB V ; KESIMPULAN DAN SARAN

➤ KESIMPULAN

➤ IMPLIKASI MANAJERIAL

➤ KETERBATASAN PENELITIAN

➤ PENELITIAN MENDATANG

➤ SARAN

