

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan jaman, banyak perusahaan yang bersaing untuk menghasilkan produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Dalam hal ini, konsumen sebagai pemakai menjadi penilai dari kepuasan terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Untuk memuaskan konsumen, pihak perusahaan perlu selalu menganalisis dan memperbaiki produk yang dihasilkan guna memberikan suatu penilaian terbaik untuk konsumen yang menggunakan produk tersebut.

Pada saat ini, sudah banyak produk yang dibuat oleh pemerintah untuk memuaskan kebutuhan masyarakatnya. Pemerintah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan transportasi dengan harga yang relatif murah, yang disebut dengan DAMRI. Bus yang dioperasikan oleh Perum DAMRI ini memiliki berbagai keuntungan. Salah satu keuntungan yang paling menonjol adalah besarnya kapasitas angkut bus DAMRI sehingga merupakan alat angkut yang cocok untuk kota dengan penduduk yang hampir mencapai 2 juta jiwa seperti Kota Bandung. Oleh karena itu, keberadaan bus DAMRI perlu terus dipertahankan dengan memperhatikan keinginan dari pemakainya agar tidak merugikan keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Sebagai perusahaan pemerintah, DAMRI harus memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang, baik dari segi ketepatan waktu maupun keselamatan. Akan tetapi ternyata masih ada kekurangan-kekurangan yang dirasa oleh konsumennya. Keadaan ini juga dipengaruhi dengan semakin tuanya bus yang digunakan DAMRI sehingga menyebabkan ketidakamanan kondisi bus yang dipakai, standarisasi kapasitas penumpang di dalam bus yang menyebabkan bus menjadi penuh sehingga banyak pengguna bus yang berdiri, keamanan yang kurang di dalam bus (psikologis), bahkan sampai pada cara pengendalian bus yang sering kali membuat konsumen tidak nyaman.

Untuk itu perlu diadakan penelitian mengenai cara peningkatan kepuasan kebutuhan konsumen dengan menfokuskan pada pengguna jasa angkutan bus DAMRI yang mempergunakan layanan ini. Penelitian lanjut dilakukan untuk mencari tahu mengenai pelayanan yang menjadi penyebab ketidakpuasan jasa DAMRI yang diterima konsumen dengan memperhatikan persepsi manajemennya agar DAMRI dapat memberikan pelayanan yang optimal. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan prioritas-prioritas usulan yang berguna bagi pengurus angkutan bus DAMRI mengenai ketidakpuasan konsumen yang ada dalam pelayanan DAMRI tersebut, sehingga dapat dikurangi bahkan dihilangkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Pengidentifikasian masalah yang sedang dihadapi angkutan jasa bus DAMRI berdasarkan hasil penelitian pendahuluan (kuesioner) beserta wawancara dengan pihak konsumennya, yaitu :

1. Bus yang disediakan memiliki mesin dan kondisi fisik bus yang sudah tidak layak pakai.
2. Keluhan-keluhan yang dirasakan oleh penumpang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, seperti :
 - Waktu tiba bus yang tidak tentu
 - Standarisasi kapasitas penumpang di dalam bus, sehingga banyak penumpang yang berdiri di dalam bus.
 - Keamanan (psikologis) yang sangat kurang pada saat menggunakan bus tersebut
 - Ketidaktepatan jadwal keberangkatan bus pada saat berada di halte pusat
 - Pada saat mengendarai bus, sopir yang mengendarai bus membawa bus dengan kecepatan yang tidak beraturan yang sering kali membuat konsumen tidak nyaman.
3. Adanya beberapa pihak manajemen DAMRI yang merasa kepuasan konsumen sudah terpenuhi.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Penggunaan pembatasan masalah dan asumsi pada penelitian ini berguna untuk membatasi lingkup penelitian sehingga penelitian tidak menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti.

1.3.1 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk membatasi lingkup penelitian dengan waktu yang telah disediakan, yaitu sebagai berikut :

- Tidak membahas harga atau tarif bus DAMRI
- Objek penelitian adalah DAMRI non AC

1.3.2 Asumsi

Penggunaan asumsi bertujuan untuk memudahkan penelitian yang dilakukan. Adapun asumsi yang akan digunakan, yaitu :

- Penelitian menggunakan tingkat kepercayaan 95%.
- Penelitian menggunakan tingkat ketelitian 10%.
- Selama penelitian tidak ada perubahan yang signifikan pada kebijakan manajemen DAMRI.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam beberapa masalah yang akan diteliti, antara lain adalah :

1. Apa saja yang menjadi atribut layanan yang belum memuaskan konsumen saat ini ?
2. Apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan DAMRI ?
3. Berdasarkan kekurangan pelayanan yang ada, mana yang akan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas ?
4. Usulan apa yang diberikan kepada DAMRI agar kekurangan pelayanan yang ada bisa diminimasi sehingga pelayanan yang diberikan kepada penumpang dapat memuaskan kebutuhannya ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diinginkan berdasarkan perumusan masalah yang ada di atas adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut layanan yang belum dapat memuaskan kebutuhan konsumen saat ini.
2. Menentukan dan mengetahui sumber penyebab ketidakpuasan pelayanan DAMRI.
3. Menentukan prioritas ketidakpuasan pelayanan yang ada kemudian melakukan perbaikan terhadap prioritas tersebut.
4. Menentukan usulan apa yang diberikan agar mengurangi ketidakpuasan pelayanan yang ada pada DAMRI sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi penumpangnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, alasan mengapa perlu adanya perbaikan kegagalan pelayanan yang diberikan DAMRI. Perumusan masalah, rumusan-rumusan untuk melakukan penelitian dengan memperhatikan penyebab dari adanya kegagalan pelayanan yang ada. Pembatasan masalah, keterangan dalam pelaksanaan penelitian. Tujuan, dilakukan tujuan dalam penelitian ini agar menjadi jelas apa yang mau diteliti dalam penelitian ini. Sistematika penulisan, keterangan dari setiap bab, dari bab 1 (pendahuluan) sampai bab 6 (kesimpulan dan saran)

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi mengenai dasar teori-teori yang akan digunakan untuk melakukan penelitian untuk membantu pengumpulan data, pengolahan data, analisis data penelitian, hingga sampai pada membantu pengambilan prioritas perbaikan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian, menggambarkan langkah-langkah kegiatan penelitian dari mulai melakukan penelitian awal sampai selesai dengan menggunakan bagan berisi *flowchart* penelitian secara sistematis.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data hasil penelitian mencakup penentuan variabel-variabel penelitian, atribut-atribut yang penting dan dapat memuaskan kebutuhan konsumennya, penentuan skala pengukuran kuesioner, penentuan teknik sampling, sampai pada penentuan jumlah sampel yang akan diambil untuk mengolah data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini akan dilakukan pengolahan data penelitian yang telah dikumpulkan pada bab 4 yang kemudian diolah dan dianalisis untuk mencari tahu hasil penyebab kegagalan dan pencarian solusi prioritas penyelesaian.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini ditulis mengenai kesimpulan tentang penelitian yang telah dilakukan dan usulan-usulan yang diberikan kepada perusahaan yang diteliti guna meningkatkan kualitasnya.