

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang berbentuk kepulauan dan memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak, sehingga menciptakan banyak peluang usaha diberbagai bidang yang menguntungkan. Banyak perusahaan yang ingin menciptakan sesuatu yang berbeda dengan mengutamakan pelayanan kepada calon konsumen. Tugas perusahaan tidak hanya menciptakan apa yang menjadi kebutuhan dari konsumen tetapi memberikan pelayanan dan kepuasan bagi pelanggan. Apabila perusahaan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan. Perusahaan bukan hanya ingin mendapatkan keuntungan saja tetapi harus dapat bersaing secara sehat, sehingga dapat bertahan.

Saat ini banyak perusahaan yang mengarah ke bisnis jasa. Hal ini, dikarenakan pertumbuhan ekonomi yang berkembang pesat pada industri jasa. Pertumbuhan ini bukan hanya disebabkan oleh munculnya industri jasa yang baru tetapi dikarenakan oleh industri yang telah ada sebelumnya. Menurut beberapa pakar pemicu pertumbuhan sektor jasa meliputi faktor-faktor seperti perkembangan teknologi baru, pertumbuhan ekonomi di negara yang telah berkembang dan faktor lain yang mendukung perkembangan sektor jasa. (Fandy Tjiptono, 2009)

Sektor jasa di Indonesia telah menyumbang 51% dari total Produk Domestik Bruto (PDB) di tahun 2009, angka ini terus meningkat sebagaimana sektor ini terus berdiversifikasi dan mengembangkan kualitasnya menuju standar industri yang lebih tinggi. Pertumbuhan sektor ini semakin mantap yakni sekitar 8% per tahun, di atas tingkat pertumbuhan PDB secara keseluruhan. ([www.gbgindonesiaaaa.com](http://www.gbgindonesiaaaa.com))

Dalam Sejarah perkembangan alat transportasi yang awalnya manusia hanya menggunakan alas kaki dan tenaga binatang guna mencapai tempat tujuan, kini sejalan dengan laju perkembangan teknologi, beragam kendaraan diciptakan, transportasi udara, darat, air, dan lainnya. Berawal dari rasa keingintahuan manusia terhadap lingkungannya dan mencari tempat yang dapat dihuni untuk memenuhi segala keinginannya, manusia menciptakan alat transportasi. Di Indonesia perkembangan transportasi mulai dirasakan setelah bangsa asing berdatangan ke Indonesia. Sebelumnya masyarakat di Indonesia hanya menggunakan sarana transportasi hewan seperti kuda, lembu, dan sapi untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain. Pada masa ini alat-alat transportasi sudah menggunakan mesin-mesin pengangkut. Pemerintah mengembangkan teknologi transportasi didorong oleh kebutuhan manusia akan transportasi. Dengan adanya transportasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia. Secara umum pemerintah Indonesia pada masa itu meningkatkan teknologi transportasi karena dengan adanya fungsi transportasi yaitu, pertama memperlancar hubungan, pengangkutan dan interaksi antar desa, antar kota, antar wilayah, antar pulau, bahkan antar Negara. Hal ini dilakukan karena keadaan wilayah Indonesia terdiri dari pulau-

pulau yang dipisahkan oleh perairan. Kedua, memperlancar mobilitas arus perpindahan penduduk, distribusi barang dan jasa serta informasi ke seluruh pelosok tanah air.

Dari tahun ketahun sistem teknologi transportasi di Indonesia semakin meningkat. Pada masa pemerintahan orde baru teknologi transportasi dijadikan sebagai program pembangunan. Hal ini dilaksanakan agar pemerintah Indonesia dapat memberikan kemudahan bagi rakyat Indonesia untuk mengakses potensi-potensi daerah lain. Kebijakan transportasi pertama kali yang dilakukan pemerintah orde baru adalah melakukan ekspor alat transportasi umum berupa bus secara besar-besaran, pembangunan terminal-terminal, serta jalan-jalan raya penghubung antar daerah. Pelaksanaan program ini dilakukan oleh Departemen Perhubungan. Seiring dengan munculnya era kebebasan perusahaan-perusahaan transportasi mulai berkembang. Banyak bermunculan perusahaan-perusahaan transportasi di Indonesia. Disamping itu pemerintah Indonesia juga mendirikan pabrik karoseri atau pabrik perakitan alat-alat transportasi. Pendirian pabrik ini membawa kemajuan transportasi yang sangat pesat di Indonesia. Bahkan sampai era sekarang transportasi di Indonesia mengalami puncaknya hingga memunculkan masalah kepadatan arus lalu lintas di jalan. Jalan-jalan menjadi padat dengan bertambahnya alat-alat transportasi.

Secara umum teknologi transportasi di Indonesia dibagi menjadi tiga wilayah yaitu daratan, lautan dan udara. Adapun perkembangan transportasi di Indonesia di ketiga wilayah tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Transportasi darat
  - 1) Angkutan jalan raya
  - 2) Angkutan kereta api
- b. Penyeberangan dan transportasi laut
- c. Transportasi udara

Perkembangan usaha bisnis semakin maju khususnya pada bisnis jasa transportasi bus. Bus merupakan salah satu alat transportasi yang diperlukan oleh manusia. Pelayanan bus yang baik akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggannya. Kelemahan dan kelebihan transportasi bus mempengaruhi kepuasan pelanggan, pada umumnya kelebihan dari bus ialah memiliki tempat duduk yang nyaman, AC, DVD/TV, Toilet serta fasilitas pendukung lainnya sedangkan kelemahan dari bus sendiri adanya ketidaktepatan waktu pemberangkatan disebabkan karena cuaca buruk, penumpang yang terlambat, adanya kecelakaan lalu lintas, adanya ketidaksesuaian pemesanan tiket dan tempat duduk yang tidak sesuai dengan no.tiket yang telah tertera. Apabila perusahaan dapat mempertahankan kualitas yang diberikan kepada pelanggan dan memperbaiki ketidaknyamanan maka akan terciptanya loyalitas bagi pelanggan. Akhirnya dapat disimpulkan bahwa perbaikan/pengadaan infrastruktur termasuk regulasi tentang transportasi telah diupayakan pemerintah. Tinggal pelaksanaannya di lapangan yang harus dijalankan dengan konsekuen dan bertanggung jawab oleh semua pihak. Karena masalah transportasi di Indonesia semata-mata bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja tapi juga semua pihak

termasuk perusahaan jasa transportasi dan pengguna jasa transportasi itu sendiri.

[www.munzinblog.com](http://www.munzinblog.com)

Demikian pula dengan bisnis transportasi P.O Kramat Djati di Cirebon sebagai objek penelitian ini. P.O. Kramat Djati merupakan suatu perusahaan bergerak di bidang Angkutan Jasa Transportasi. P.O Kramat Djati memiliki *motto* yang biasa dikenal dengan sebutan “Transportasi Terpercaya”. Bus tersebut terkenal dengan keandalan dan kenyamanannya pada saat melintas di jalan. Kondisi dalam bus P.O.Kramat Djati umumnya sangat baik. Untuk kelas utama (*executive class*) menggunakan interior yang sangat nyaman, desain interior yang menarik dan nuansa warna yang serasi. Bagasi yang tersedia juga sangat luas sehingga barang penumpang dapat diatur secara rapi. Jumlah penumpang dalam bus juga dibatasi hanya 27 orang sehingga penumpang merasa nyaman karena kapasitas tempat duduk luas dan menggunakan teknologi tempat duduk (*reclining seat*).Melihat hal tersebut diatas, maka dapat dikatakan bahwa P.O Kramat Djati harus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan keandalan dan kenyamanan dalam perjalanan yang didukung dengan interior bus yang menarik.

Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas sehingga konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Menurut Kotler (2009), kualitas pelayanan dapat diartikan totalitas fitur

dan karakteristik produk dan jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat berpusat pada pelanggan, dalam dunia bisnis kualitas merupakan “kecocokan untuk di gunakan” oleh perusahaan agar perusahaan tetap sukses dalam menjalankan bisnisnya. Menurut Kotler dalam kualitas pelayanan itu terdapat dimensi/ determinan kualitas jasa antara lain *tangible* (berwujud) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel misalnya peralatan/penampilan yang digunakan pada saat mengendarai bus, *empathy* (empati) meliputi kesediaan karyawan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan pelanggan, *responsive* (cepat tanggap) kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu, *reliability* (keandalan) kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dan *assurance* (jaminan) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Kelima dimensi dari kualitas jasa ini meliputi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responseiveness*, *assurance* mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa pelayanan itu di kemudian hari. Dalam rangka menciptakan loyalitas pelanggan maka perusahaan harus berpikir untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan terlebih dahulu. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Atas dasar uraian di atas, maka sudah selayaknya kalau penelitian harus dilakukan dan untuk selanjutnya hasil dari penelitian akan dilaporkan dalam bentuk

karya ilmiah/skripsi dengan judul: “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Transportasi Bis P.O Kramat Djati di Cirebon**”.

### **1.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Masalah-masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon?
2. Apakah kehandalan (*reability*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon?
3. Apakah ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon?
4. Apakah jaminan pelayanan (*assurance*)berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon?
5. Apakah empati (*empathy*)berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon
2. Untuk menganalisis apakah kehandalan (*reability*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon

3. Untuk menganalisis apakah ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon
4. Untuk menganalisis apakah jaminan pelayanan (*assurance*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon
5. Untuk menganalisis apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan transportasi bus P.O Kramat djati di Cirebon

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Harapan dari penelitian ini mudah- mudahan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi penulis sendiri, maupun para pembaca atau pihak- pihak lain yang berkepentingan.

#### ❖ Manfaat teoritis

Untuk pengembangan keilmuan manajemen, terutama manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan.

#### ❖ Manfaat praktis

Sebagai masukan bagi manajemen P.O Kramat djati di Cirebon dalam rangka meningkatkan loyalitas konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, maupun pihak- pihak lain yang berkepentingan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.