

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekembangan persaingan bisnis di Indonesia merupakan salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita amati, terlebih dengan adanya globalisasi yang mendorong berbagai informasi lebih cepat tersebar. Dewasa ini banyak bermunculan industri-industri baru baik di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Saat ini tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian, namun industri jasa juga tidak kalah penting untuk memberikan kontribusinya dalam pertumbuhan ekonomi. Produk yang baik tetapi tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik dirasa akan percuma karena konsumen sekarang ini tidak lagi sekedar membeli produk, tetapi juga segala aspek jasa atau pelayanan pada produk tersebut mulai dari tahap pra pembelian hingga tahap purna beli. Maka hal tersebut mendorong persaingan saat ini tidak hanya memberikan produk yang terbaik akan tetapi juga pelayanan pra pembelian ataupun purna pembelian.¹

Salah satu industri jasa yang mengalami kemajuan yang begitu pesat adalah jasa transportasi khususnya jasa transportasi bus. Transportasi adalah suatu kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terlihat ada dua unsur yang terpenting yaitu: (a) pemindahan/pergerakan (movement), (b) secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.²

Setiap perusahaan yang berorientasi pada bisnis jasa selalu ingin mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumennya. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan

¹ Indra Lutfi Sofyan, *et. al*, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*, Diponegoro Journal Of Social And Politic, 2013, hlm. 2

² H.A. Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 6-7

konsumen.³ Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.⁴

Ada beberapa pertimbangan pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan jasa transportasi, diantaranya adalah fasilitas, tarif dan ketepatan waktu. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pengelolaan fasilitas bertujuan untuk (1) mengupayakan pengadaan sarana prasarana melalui sistem perencanaan secara hati-hati dan seksama (2) mengupayakan pemakaian sarana prasarana secara tepat dan efisien (3) mengupayakan pemeliharaan sarana prasarana agar siap pakai apabila diperlukan (4) membantu personil dalam memberi layanan secara profesional (5) dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja personil.⁵

Selain fasilitas terdapat pertimbangan lain yang tak kalah penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah tarif dan ketepatan waktu. Tarif pada dasarnya sama dengan harga namun yang membedakan adalah letak pada pemakaiannya istilah tersebut. Harga dipakai untuk beberapa

³ Natasja Hosang *et, al*, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Volume 16 No. 01, 2016, hlm, 161

⁴ Dimas Raditya, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi PO. Wisata Komodo Denpasar*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2013, hlm, 2

⁵ Aryana Hikmatul Ulfa, *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota*, STAIN Kudus, 2017, hlm. 14-15

macam produk, misalnya harga sebuah mobil, harga per kilogram beras dan harga lainnya, sedangkan tarif dipakai untuk istilah yang berhubungan dengan jasa, misalnya tarif perjalanan, tarif per pulsa telepon dan tarif lainnya.⁶

Tarif angkutan adalah suatu daftar yang memuat harga-harga untuk para pemakai jasa angkutan yang disusun secara teratur.⁷ Menurut Departemen Perhubungan sebagaimana dikutip oleh Ridwan tarif adalah besarnya biaya yang dikenakan kepada setiap penumpang kendaraan angkutan penumpang umum yang dinyatakan dalam bentuk rupiah.⁸ Sedangkan menurut sudut pandang konsumen, harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas barang atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen. Apabila tarif ditetapkan terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan kualitas produk atau jasa, maka konsumen akan dengan mudah beralih kepada perusahaan transportasi lainnya yang menawarkan harga yang lebih rasional.⁹

Perjalanan merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat di dunia ini. Ada yang bertujuan untuk rekreasi, ada juga yang bertujuan untuk kepentingan bisnis. Waktu sangat berperan dalam sebuah perjalanan. Semisal, anda harus menemui rekan bisnis diluar kota dengan waktu yang telah disepakati dan apabila terlambat akan berakibat fatal pada bisnis anda, disinilah ketepatan waktu menjadi faktor yang tidak bisa dikompromikan. Oleh karena itu, ketika berbicara mengenai perjalanan pasti berkaitan erat dengan waktu.¹⁰

Ketepatan waktu dalam penelitian ini membahas mengenai penjadwalan transportasi. Ketepatan waktu sudah menjadi tolok ukur

⁶ Setyaningsih Sri Utami, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1, April 2009, 37

⁷ H.A. Abbas Salim, *Op.Cit*, hlm. 46

⁸ T. M. Ridwan, *Studi Penentuan Tarif Penumpang Angkutan Bus Sedang (Studi Kasus Trayek Lhokseumawe-Bireun)*, Teras Jurnal, Vol.3, No. 2, September, 2013, hlm. 129

⁹ Budi Fermansah, *Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Jasa Transportasi PO. Sumber Alam*, Jurnal Administrasi Bisnis, hlm. 1

¹⁰ Mohammad Yogi A dan Bambang MD, *Analisis On-Time Performance Sebagai Upaya Mengawasi Kualitas Menggunakan Metode Diagram Kontrol Dan Meningkatkan Kualitas Jasa Menggunakan Metode Pareto Chart Dan Diagram Sebab-Akibat*, Diponegoro Journal Of Management, 2013, hlm.1

kepercayaan pemakai jasa untuk menentukan pilihan dalam melakukan perjalanan. Ketepatan waktu adalah suatu keadaan ketika waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan yang telah ditetapkan.¹¹

Dengan perusahaan menawarkan tarif yang disesuaikan dengan berbagai fasilitas seperti tersebut di atas kepada pelanggan yang dibarengi dengan ketepatan waktu keberangkatan atau sampai di tujuan yang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, diharapkan pelanggan akan merasa nyaman selama dalam perjalanan yang pada akhirnya dapat memperoleh rasa puas atas berbagai fasilitas yang diperolehnya tersebut.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.¹² Diharapkan dengan keadaan sebagaimana tersebut di atas, loyalitas penumpang akan terbentuk dengan telah merasakan kepuasan tersebut dan akan melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang serta memberitakan kepuasannya kepada orang lain atas kualitas jasa yang telah dirasakannya.

Salah satu perusahaan jasa yang menyediakan jasa transportasi darat yang mengangkut penumpang antar kota antar provinsi (AKAP), antar kota dalam provinsi (AKDP) dan pariwisata adalah PO. Haryanto. Perusahaan Otobus ini terletak di Jalan Lingkar Ngembal Kulon, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah. Perusahaan Otobus ini didirikan oleh H. Haryanto pada tahun 2002. Hingga saat ini, PO. Haryanto sudah memiliki kurang lebih 150 unit armada bus eksekutif yang melayani berbagai jurusan AKAP, AKDP dan 30 unit armada bus pariwisata. Fasilitas yang memadai, tarif yang sesuai terjangkau dan ketepatan waktu berangkat maupun

¹¹ Ganayu Girasyitia dan Wimpy Santosa, *Evaluasi On Time Performance Pesawat Udara Di Bandar Udara Husein Sastranegara Menggunakan Aplikasi FlightRadar24*, Jurnal Transportasi, Vol.15, No.2, Agustus 2015, hlm. 144

¹² Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*, Erlangga, 2008, hlm. 138-139

sampai ditujuan merupakan beberapa faktor utama untuk dapat bersaing dengan perusahaan otobus lain. Namun kenyataan di lapangan PO. Haryanto sering kali mendapat keluhan dari pelanggan seperti kru bus yang kurang ramah, bus mogok saat perjalanan yang mengakibatkan tidak tepat waktu sampai di tujuan, tarif yang naik pada hari-hari tertentu yang kemudian sering dimainkan oleh oknum calo, dan fasilitas yang kurang memadai.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Harianto dan Prasetyo pada penghuni rumah di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo, membuktikan bahwa dalam penelitian ini faktor kondisi fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penghuni rumah di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo. Sedangkan faktor permasalahan di sekitar rumah, fasilitas perumahan, lingkungan sosial dan lokasi perumahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penghuni rumah di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo.¹⁴

Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moha dan Loindong pada konsumen Hotel Yuta di kota Manado diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Kemudian variabel fasilitas juga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen¹⁵

Berdasarkan kedua penelitian diatas terdapat hasil penelitian yang berbeda, maka dari itu variabel fasilitas perlu diteliti ulang. Selanjutnya, peneliti menambahkan variabel tarif ke dalam penelitian ini. Hal ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alinaung dan Ogi pada konsumen pengguna jasa di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra merek, kualitas layanan dan

¹³ Hasil Observasi PO. Haryanto, pada tanggal 15 Mei 2018

¹⁴ Fery Harianto dan Fendy Aries Prasetyo, *Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo*, Pengembangan Infrastruktur Dalam Menunjang Pembangunan Ekonomi Nasional, Seminar Nasional VI 2010 Teknik Sipil ITS Surabaya, hlm. 131

¹⁵ Sartika Moha dan Sjendry Loindong, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado*, Jurnal EMBA, Vol.4 No.1 Maret 2016, hlm, 582

tarif masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.¹⁶

Selain itu, peneliti juga menambahkan variabel ketepatan waktu ke dalam penelitian ini. Hal ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aminah, Yudi Rafani dan Hariyani pada pelanggan JNE Pangkalpinang memperoleh hasil bahwa secara parsial ketepatan waktu dan kepercayaan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE Pangkalpinang¹⁷

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto Perspektif Ekonomi Syariah”***

B. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Obyek penelitian adalah masyarakat atau konsumen yang menggunakan jasa bus malam PO. Haryanto.
2. Yang diteliti adalah pengaruh fasilitas, tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto perspektif ekonomi syariah.

¹⁶ Irma Amelia Alinaung dan Imelda W. J. Ogi, *Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, Jurnal EMBA Vol.4 No.5 September 2016, hlm, 397

¹⁷ Aminah, *et. al*, *Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)*, Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 17, nomor 2, September, 2017, hlm. 58-59

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto?
2. Apakah tarif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto?
3. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto.
2. Untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan jasa bus malam PO. Haryanto.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Kontribusi Keilmuan Manajemen Pemasaran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran pada umumnya.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan masukan yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan berupa teori-teori yang didapat di bangku perkuliahan khususnya berkaitan dengan masalah yang menjadi obyek penelitian dan penerapannya di lapangan.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat untuk menggambarkan secara luas tentang pengaruh dari fasilitas, tarif, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi masyarakat

Memberikan wacana dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai pentingnya fasilitas, tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang peneliti susun:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini terdiri dari: halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, abstraksi, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab satu dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang terdiri dari kerangka teori yang meliputi manajemen pemasaran, jasa, fasilitas, tarif, ketepatan waktu, serta kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, tata variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, deskripsi data penelitian, uji instrumen data, uji asumsi klasik, teknik analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran dan penutup.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini terdiri dari daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.