

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu pesat. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian halnya kesempatan kerja banyak tercipta dari sektor jasa. Hal ini besar kemungkinan disebabkan oleh adanya peningkatan pengaruh sektor jasa dalam perekonomian, waktu santai yang semakin banyak, presentase wanita yang masuk angkatan kerja semakin besar, tingkat harapan hidup semakin meningkat, produk-produk yang dibutuhkan dan dihasilkan semakin kompleks, adanya peningkatan kompleksitas kehidupan dan perubahan teknologi yang semakin cepat (Tjiptono 2004:04). Saat ini berbagai bisnis jasa banyak di jumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi.

Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang, dan atau barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalui darat, air maupun udara dengan mendapat balas jasa (BPS 1997). Dapat dikatakan jasa transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai sendi kehidupan. Orang akan menggunakan kendaraan pribadi atau angkutan umum guna mengantarkan dirinya kesuatu tujuan, demikian pula perusahaan membutuhkan

armada transportasi guna mendistribusikan barangnya dari gudang untuk dapat sampai kepada konsumen di pasar.

Bertambahnya jumlah penduduk dan kompleksitas kehidupan yang semakin meningkat, menyebabkan kebutuhan akan jasa transportasi semakin meningkat. Hal ini ditanggapi oleh para pelaku bisnis transportasi untuk berusaha memenuhi kebutuhan tersebut, dengan menambah armadanya maupun mendirikan perusahaan transportasi baru.

Perusahaan jasa transportasi PT Kurnia merupakan salah satu perusahaan bus lokal yang mampu bertahan ditengah gejolak ekonomi saat ini. Adapun armada yang dimilikinya cukup banyak dan ijin trayek seperti Banda Aceh-Medan memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan. Berikut dapat lihat biaya atau tarif dari jasa transportasi PT. Kurnia Kota Sigli baik dari tarif/Kg maupun tarif/orang pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Tarif Barang Perkilo dan Tarif Sewa Perorang PT. Kurnia

No	Keterangan	Tahun			
		2020	2021	2022	2023
1	Tarif Barang/Kg	Rp 1.200	Rp 1.200	Rp 1.200	Rp 1.200
2	Tarif Sewa/Orang	Rp 200.000	Rp 220.000	Rp 240.000	Rp 260.000

Sumber: PT. Kurnia (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat untuk tarif barang dari jasa transportasi PT. Kurnia dari tahun 2020 sampai tahun 2023 seharga Rp 1.200, dan harga tersebut masih belum berubah sampai saat ini, sedangkan untuk tarif sewa perorang pada tahun 2020 sebesar Rp 200.000 yang dimana mengalami kenaikan sebesar Rp 20.000 setiap tahunnya, sehingga pada tahun 2023 tarif sewa perorang sebesar Rp 260.000 untuk trayek dari Banda Aceh-Medan. Karena jalur ini merupakan jalur yang ramai digunakan oleh masyarakat Kota sigli Khususnya

Aceh, untuk bepergian merantau ke luar Aceh. Ramainya jalur Banda Aceh-Medan, membuat perusahaan jasa transportasi lain tertarik jalur tersebut. Ini terbukti dengan masuknya beberapa transportasi lain yang sudah sangat banyak digunakan pada trayek tersebut. Persaingan Angkutan Umum di Aceh Semakin kuat, dari Mini Bus hingga Bus kelas Super Eksklusif atau VIP bahkan Super VIP saling bersaing antar Perusahaan penyedia Jasa Angkutan. Semua Jasa angkutan saling memberi pelayanan yang super istimewa dalam memanjakan penumpang antar Kota dan Antar Propinsi Sekalipun.

Tak hanya bus umum jasa angkutan minibus seperti Kelas mobil Hiace persaingannya juga tak tanggung tanggung, seperti perusahaan JRG, perusahaan yang katagori masih sangat baru di Aceh semakin menampakkan kecanggihan mobil mini bus miliknya dan hampir semua Bus milik perusaan berlambang singa merupakan Mobil minibus pengeluaran terbaru.

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumennya agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono 2004 : 54). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman

pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulisty 1999:10). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, tetapi merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kualitas dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (Oliver dalam Sulisty 1999:10).

Harga sangat menentukan kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa service ini, karena besarnya biaya perbaikan yang ditetapkan berkaitan dengan tingkat pendapatan yang dimiliki oleh pelanggan. Semakin tingginya biaya perbaikan akan mengakibatkan pelanggan harus berpikir dua kali dalam penggunaan jasa service tersebut, demikian sebaliknya apabila biaya perbaikan semakin rendah maka pelanggan cenderung memanfaatkan jasa bengkel tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2004 : 43). Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler dalam Tjiptono 2004 : 147).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukan hasil yang tidak konsisten sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rajagukguk (2024) dan Primasanti (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi, terdapat hasil-hasil penelitian yang bertolak belakang. Dimana hasil penelitian Rahmawati (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rajagukguk (2024) dan Awang (2022) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi, terdapat hasil-hasil penelitian yang bertolak belakang. Dimana hasil penelitian Primasanti (2022) menyatakan bahwa harga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hadju (2020) dan Rahmawati (2019) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi, terdapat hasil-hasil penelitian yang bertolak belakang. Dimana hasil penelitian Primasanti (2022) menyatakan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia Kota Sigli”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli?
3. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas peneliti mengidentifikasi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurnia di Kota Sigli.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan akan kasus-kasus nyata yang terjadi dalam dunia bisnis sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi peneliti dimasa yang akan datang.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan perbendaharaan tentang ilmu pengetahuan dan memperluas bagi pembaca.
 - c. Menambah literatur di perpustakaan yang berguna bagi pembaca dan memperluas wawasan di bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai fasilitas wisata, daya tarik wisata, kualitas layanan dan kepuasan pengunjung.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini secara praktis akan memberikan ide untuk pemecahan masalah terkait kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurni di Kota Sigli. Selain itu, hasil penelitian ini harus menjadi acuan bagi masyarakat secara umum akan pentingnya hal-hal yang

memengaruhi kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurni di Kota Sigli.

- b. Memberikan bukti empiris mengenai ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi PT. Kurni di Kota Sigli.
- c. Sebagai dasar objektif dalam proses pengambilan keputusan serta pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil oleh perusahaan di masa mendatang.