

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan media pelayanan jasa angkutan umum yang sering ditemui diberbagai tempat. Tujuan diadakan jasa transportasi adalah untuk mempermudah dan mempersingkat jarak dan waktu tempuh wilayah jangkauan seseorang untuk bepergian. Pada umumnya yang sering ditemui dan digunakan masyarakat seperti jasa layanan transportasi Bus, dengan biaya ekonomi seseorang mampu bepergian dari satu kota ke kota yang lain. Fasilitas yang diberikan tiap tipe bus pun berbeda, mulai dari kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas hiburan didalamnya. Oleh karena itu tercipta suatu moda khususnya antar angkutan umum dalam memberikan pelayanan kepada pengguna transportasi (NurAzizah,2013).

Setiap perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumennya agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan, karena kualitas pelayanan juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Sehingga pelayanan sangat perlu diutamakan oleh perusahaan- perusahaan jasa transportasi, mengingat hal tersebut yang biasanya paling membedakan antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin, hal itu akan meningkatkan pelayanan dari Bus Trans Koetaraja yang pada akhirnya kepercayaan konsumen dalam menggunakan Bus Trans Koetaraja sebagai sarana transportasi akan meningkat.

Bus Trans Kutaraja adalah bus pertama yang digunakan di Kota Banda Bus ini memiliki fasilitas antara lain yaitu Air Conditioner yang membuat suhu dalam bus tetap sejuk dan nyaman. Juga dilengkapi CCTV untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang.

Menurut Kolcaba (2003), nyaman adalah segar, sehat sedangkan kenyamanan adalah kesegeran, kesejukan dan beberapa bahasa asing menerjemahkan kenyamanan sebagai suatu kondisi rileks, dimana tidak dirasakan sakit diantara seluruh anggota tubuh. Sedangkan menurut Sugiarto (1999), nyaman adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga

seseorang akan merasakan kenyamanan. Kualitas kenyamanan dapat diartikan sebagai terpenuhinya kebutuhan dasar konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen itu sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas kenyamanan ini sendiri dapat berdampak langsung pada citra merek perusahaan baik atau buruknya pelayanan, pada penelitian ini data nantinya akan di analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index(CSI)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu pelayanan secara menyeluruh dengan melihat besarnya indeks yang didapati dari hasil perhitungan.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut maka diperlukan suatu studi penelitian yang dapat memberi penjelasan kepada pengguna Bus, adapun tingkat pelayanan yang sudah ada juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang bersangkutan dalam memberikan layanan transportasi, agar lebih diperhatikan untuk membuat pengguna jasa lebih memilih untuk berpergian menggunakan Bus Trans Kutaraja, dikarenakan tingkat pelayanan yang baik akan membuat penambahan jumlah pelanggan, maka harus mempertimbangkan antara harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa dengan pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, Bus Trans Kutaraja adalah bus yang banyak digunakan oleh pelanggan, disini kita ingin mengetahui sebenarnya berapa tingkat kenyamanan pelanggan terhadap bus tersebut. Sehingga Bus Trans Kutaraja dapat mengambil kebijaksanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan kenyamanan agar konsumen puas dalam menggunakan jasa transportasi tersebut, merujuk pada pendahuluan, dapat diambil beberapa pertanyaan penelitian, antara lain:

1. Bagaimana tingkat kenyamanan konsumen terhadap jasa transportasi Bus Trans Kutaraja?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kenyamanan dari konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan melihat permasalahan yang ada didalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kenyamanan konsumen pada pengguna Bus Trans Koetaraja.

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kenyamanan konsumen.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Menyadari akan terbatasnya kemampuan, waktu dan kesempatan untuk melakukan survey dan juga untuk menghindari penelitian yang terlalu luas serta mempermudah dalam penyelesaian masalah, maka diperlukan batasan masalah. Batasan masalah yang dipergunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jasa transportasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Bus Trans Kutaraja (Rute Masjid Raya Baiturrahman- Pelabuhan Ulee Lheu).
2. Subjek yang diteliti adalah pengguna Bus Trans Kutaraja.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden.
4. Metode yang digunakan penulis adalah Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
5. Jumlah sampel keseluruhan penelitian yaitu 60 responden yang dilakukan dalam Bus Trans Koetaraja rute Masjid Raya Baiturrahman– Pelabuhan Ulee- Lheue.
6. Penelitian ini dilakukan selama dua minggu sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh peneliti.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat dipergunakan untuk suatu kebaikan dan keperluan menambah ilmu pengetahuan juga untuk suatu pembelajaran bagi beberapa pihak untuk masa yang akan datang. Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk para peneliti selanjutnya. Juga menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak penyedia jasa

Sebagai acuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga kepuasan konsumen terpenuhi.

- b. Bagi Universitas Malikussaleh

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan koleksi perpustakaan untuk bahan bacaan bagi maha siswa Universitas Malikussaleh khususnya maha siswa jurusan teknik sipil.