

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Moda transportasi dewasa ini memiliki peran yang vital dalam kehidupan manusia, dikaitkan dengan kebutuhan yang semakin meningkat akan jasa transportasi tersebut. Hal ini dikarenakan transportasi merupakan alat yang sangat tepat bagi kita untuk melakukan suatu pergerakan yang perlu menggunakan moda transportasi itu sendiri. Transportasi merupakan kebutuhan yang esensial dan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, sehingga dengan bertambahnya jumlah penduduk maka kemajuan transportasi semakin pesat baik dari segi jumlah, jenis dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh moda transportasi. Strategi kemajuan transportasi pada dasarnya untuk menjamin pembangunan dan mengatasi masalah transportasi untuk wilayah setempat.

Transportasi mengambil bagian penting dalam usaha untuk sampai pada fase perkembangan aktivitas ekonomi. Peningkatan kawasan primer (pertanian, peternakan, kehutanan, perikanan, pertambangan dan lain-lain) mendukung kemajuan kawasan sekunder (industri penanganan) dan pada akhirnya mendorong perbaikan kawasan tersier atau jasa. Dengan kemajuan ekonomi dunia saat ini, mendukung pengembangan area bantuan seperti transportasi, perhotelan, konsultasi, komunikasi dan lain sebagainya. Jasa sebenarnya dapat diartikan sebagai gerakan atau keuntungan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak material dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Selanjutnya, jasa adalah suatu kegiatan ataupun tindakan yang tidak berwujud,

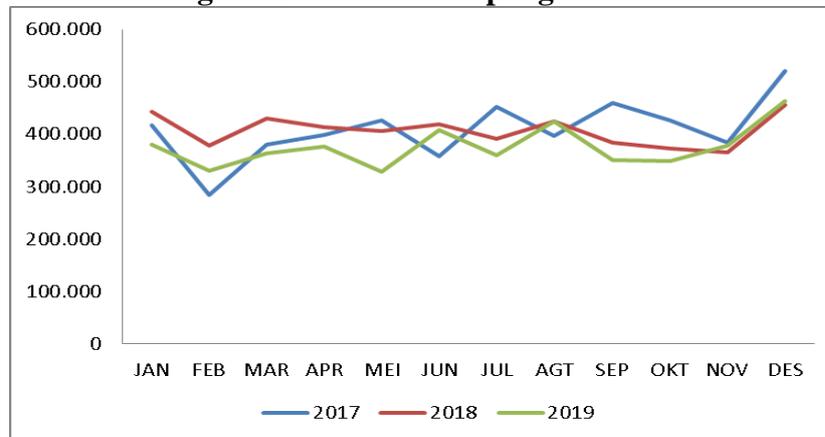
tidak bisa diraba, namun bisa diidentifikasi, direncanakan dan dilakukan untuk memenuhi suatu permintaan dan juga kepuasan pelanggan. Di dalam proses menghasilkan jasa, maka bisa menggunakan ataupun memanfaatkan barang yang berwujud. Walaupun dalam menghasilkan jasa memerlukan barang berwujud, namun tidak akan terjadi pemindahan hak milik atas suatu barang tersebut.

Situasi saat ini menunjukkan bahwa pembeli membeli layanan karena mereka mengharapkan hasil tertentu. Sejujurnya, banyak perusahaan memasarkan dan menangani layanan mereka sebagai solusi untuk masalah pelanggannya. Membayar untuk menggunakan sesuatu secara singkat, atau untuk menggunakan jasa, adalah cara bagi pelanggan untuk memiliki pilihan untuk menggunakan barang-barang yang tidak dapat atau tidak ingin mereka beli.

Penyedia jasa-jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan kepentingan jasa transportasi secara menyeluruh. Setiap moda transportasi memiliki sifat, karakteristik, dan aspek teknik yang berbeda, ini akan mempengaruhi jasa transportasi yang ditawarkan oleh penyedia jasa transportasi. Perusahaan Otobus (PO) Primajasa merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi darat berupa bus antar kota antar provinsi (AKAP) yang didirikan pada tahun 1991 oleh Bapak H. Amir Mahfud .

Gambar 1.1 di bawah ini adalah diagram jumlah penumpang/karcis Pool Primajasa Tasikmalaya per bulan selama 3 tahun yaitu dari tahun 2017-2019 :

**Gambar 1.1**  
**Diagram Jumlah Penumpang Per Bulan**



Sumber data : Pool Primajasa Tasikmalaya, tahun 2021

Diagram di atas menggambarkan jumlah penumpang/karcis Pool Primajasa Tasikmalaya per bulan dari tahun 2017 s.d 2019. Selama tiga tahun, penumpang terbanyak yaitu pada bulan Desember tahun 2017 sebanyak 521.589 orang. Sedangkan penumpang paling sedikit yaitu pada bulan Februari tahun 2017 sebanyak 284.397.

Adapun diagram per tahunnya tersaji dalam gambar 1.2 sebagai berikut :

**Gambar 1.2**  
**Diagram Jumlah Penumpang Per Tahun**



Sumber data : Pool Primajasa Tasikmalaya, tahun 2021

Gambar 1.2 di atas menggambarkan jumlah penumpang / karcis dari tahun 2017 sampai dengan 2020. Pada tahun 2017 jumlah penumpang yaitu sebanyak

4.906.008 orang dengan jumlah terbanyak yaitu pada bulan Desember sebanyak 521.589 orang. Pada tahun 2018 jumlah penumpang mengalami penurunan menjadi 4.884.759 orang dengan jumlah terbanyak yaitu pada bulan Desember sebanyak 456.872 orang dan selisih dengan tahun 2017 sebanyak 21.249 orang. Pada tahun 2019 jumlah penumpang mengalami penurunan menjadi 4.512.374 orang dengan jumlah terbanyak yaitu pada bulan Desember sebanyak 463.086 orang dan selisih dengan tahun 2018 sebanyak 372.385 orang.

Dari uraian di atas sudah dijelaskan bahwa Pool Primajasa Tasikmalaya mengalami penurunan, hal ini yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian pada Pool Primajasa Tasikmalaya. Tujuan perusahaan dalam berbisnis yaitu untuk mencari keuntungan dengan cara memuaskan pelanggan. Sukhija & Bilgihan (2012:50-63) menjelaskan bahwa banyak peneliti yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan telah menjadi isu penting bagi praktisi pemasaran akibat lingkungan bisnis yang cepat. Ketika pembeli terpenuhi, akan ada pembelian ulang yang dengan demikian akan membangun keuntungan perusahaan. Pemenuhan pembeli adalah angka mendasar bagi perusahaan yang menawarkan barang dan jasa. Pemenuhan pelanggan dapat diatasi jika kebutuhan atau keinginan pelanggan terpenuhi.

Kesuksesan suatu usaha tercermin dari sejauh mana perusahaan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah kunci utama bagi suatu usaha seperti usaha transportasi. Menurut Kotler dan Keller (2012:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap

ekspektasi mereka. Jika jasa tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Jika jasa sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Apalagi ketika jasa melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat senang atau puas. Menurut Fandy Tjiptono (2019:377) kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Dalam dunia bisnis sangatlah penting untuk melakukan diferensiasi. Karena ada banyak sekali pilihan jasa pesaing sejenis yang tentunya akan membingungkan pelanggan. Dengan demikian pelanggan mampu untuk memutuskan memilih jasa yang kita tawarkan. Oleh sebab itu, menciptakan sesuatu yang berbeda dengan jasa pesaing sangatlah penting agar memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Pelanggan mampu melihat jasa pembeda diantara jenis jasa yang sama. Diferensiasi pelayanan menjadikan perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan kompetitor. Agar suatu bisnis dapat bersaing dan memiliki nilai serta lebih baik dari para pesaingnya, maka penting untuk melakukan strategi diferensiasi. Dengan melakukan diferensiasi layanan, perusahaan memiliki ciri khas yang berbeda dengan pesaingnya. Oleh karena itu jasa yang ditawarkan akan melekat pada persepsi pelanggan sehingga pelanggan akan menggunakan jasa yang kita tawarkan. Dengan demikian, maka dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Menurut Dickson (2004:223-241) *Service differentiation is the act of distinguish a service from its competitors on one more basic performance or*

*image feature*. Yang artinya diferensiasi pelayanan adalah suatu usaha membedakan sebuah jasa dari para pesaingnya pada satu atau lebih kinerja dasar atau citra fiturnya. Sedangkan menurut Kartajaya (2004:128) mendefinisikan diferensiasi sebagai : *Integrations the content, contexs, and infrastructure of our offers to customers*. Artinya Mengintegrasikan konten, konteks, dan infrastruktur penawaran kepada pelanggan.

Selain diferensiasi layanan, diduga fasilitas merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun Arta Rutjuhan dkk, (105-109, 2020) menemukan hasil penelitiannya bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Mahfoed *Life Gym*. Fasilitas merupakan bukti nyata yang langsung bisa dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Fasilitas dalam bidang jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan, karena penilaian pelanggan atas suatu jasa didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa tersebut. Fasilitas sangat erat kaitannya dengan persepsi pelanggan, dengan demikian bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan bisnis dan mempertahankan eksistensinya untuk senantiasa memberikan fasilitas sesuai dengan harga yang sudah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan pelanggan. Fasilitas adalah jenis penyediaan dari perusahaan untuk menarik minat penumpang sehingga penumpang melanjutkan untuk memilih dan menggunakan layanan transportasi perusahaan itu sendiri. Bukti nyata fasilitas transportasi termasuk fasilitas; keadaan bus, kursi, pendingin, perlengkapan dan perangkat keras yang digunakan sebagai cara untuk korespondensi.

Menurut Mulyapradana & Hatta (2016:79) fasilitas adalah kenikmatan dalam bentuk nyata dan natural. Dalam dunia kerja, fasilitas yang diberikan perusahaan dalam bentuk fisik, digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, serta memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas yang diberikan perusahaan sebagai bentuk balas jasa kepada pelanggan dalam bentuk non tunai yang dapat dinikmati secara individu maupun kelompok. Sedangkan menurut Suryosubroto (2010:22) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Diduga kenyamanan juga merupakan faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Emmywati (184-191, 2016) dengan hasil penelitian kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Jessica Ordalia Kristanto (1-11, 2018) dengan hasil penelitian bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kenyamanan merupakan faktor yang esensial bagi perusahaan jasa transportasi. Perusahaan penyedia jasa akan lebih banyak berinteraksi dengan para pelanggannya dibandingkan dengan perusahaan non-jasa. Jasa yang dibeli akan langsung dirasakan oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat langsung menilai kinerja jasa tersebut. Dalam konteks ini, perusahaan penyedia jasa harus mampu membuat para pelanggannya nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kebersihan dan kerapian merupakan bagian dari kenyamanan. Kebersihan bus akan dirasakan langsung oleh pelanggan, jika kebersihan tetap dijaga maka pelanggan akan merasa puas begitu juga sebaliknya.

Kerapihan supir dan kondektur bus juga akan memberikan rasa nyaman terhadap pelanggannya. Dengan memberikan kenyamanan yang maksimal terhadap pelanggan akan memberikan rasa nyaman dan aman ketika menggunakan jasa transportasi.

Menurut Satwiko (2009:63) kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk kedalam dirinya melalui keenam indra yaitu melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Sedangkan Peterson & Bredow (2008:193) mendefinisikan *Comfort The immediate experience of being strengthened by having needs for relief, ease, and transcendence met in four contexts (physical, psychospiritual, sociocultural, and environmental); much more than the absence of pain or other physical disc.* Yang artinya kenyamanan adalah pengalaman yang diterima oleh seseorang dari suatu intervensi. Hal ini merupakan pengalaman langsung dan menyeluruh ketika kebutuhan fisik, psikospiritual, sosial, dan lingkungan terpenuhi.

Dari fenomena dan *research gap* yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk tesis yang berjudul : **“Pengaruh Diferensiasi Layanan, Fasilitas dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama di Tasikmalaya.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana diferensiasi layanan, fasilitas, kenyamanan dan kepuasan penumpang pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama.
2. Bagaimana pengaruh diferensiasi layanan, fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama di Tasikmalaya secara parsial.
3. Bagaimana pengaruh diferensiasi layanan, fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama di Tasikmalaya secara simultan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Diferensiasi layanan, fasilitas dan kenyamanan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama.
2. Pengaruh diferensiasi layanan, fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang PT. Primajasa Perdaraya Utama di Tasikmalaya secara parsial.
3. Pengaruh diferensiasi layanan, fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang PT. Primajasa Perdaraya Utama di Tasikmalaya secara simultan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pembaca, baik itu manfaat untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu.

### **1.4.1 Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan Ilmu Manajemen Pemasaran khususnya penelitian mengenai Pengaruh Diferensiasi Layanan, Fasilitas, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak yang akan melakukan penelitian khususnya penelitian mengenai Pengaruh Diferensiasi Layanan, Fasilitas, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama.

### **1.4.2 Terapan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi PT. Primajasa Perdanaraya Utama dalam rangka melaksanakan diferensiasi layanan, fasilitas dan kenyamanan dengan baik.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi perusahaan yang sama dalam bidang transportasi umum dalam rangka melaksanakan diferensiasi layanan, fasilitas dan kenyamanan dengan baik.

## **1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama yang beralamat di Jl. R.E. Martadinata No. 177 Panyingkiran Indihiang Kota Tasikmalaya.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan selama 5 (lima) bulan, dimulai dari awal bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Mei 2022. Untuk lebih jelasnya penulis tampilkan dalam dalam lampiran 2.