

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa angkutan untuk menunjang kegiatannya sehari-hari. Maka sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi, kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan bisnis, karena banyaknya kompetitor pesaing perusahaan sejenis. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya atau suatu cara yang memadai untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu.¹ Selain itu kualitas

pelayanan adalah suatu bentuk usaha dan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dengan memberikan segala bentuk tindakan yang dapat memberikan harapan sesuai dengan keinginan konsumen.

Sebagaimana diketahui bahwa jika sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas sudah pasti memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya. Selain itu disatu sisi kepuasan konsumen sangat erat kaitannya dengan keuntungan yang diberikan oleh perusahaan.

¹ F. Tjiptono dan G. Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 292

Untuk itu dalam memenuhi kepuasan konsumen dapat tercapai apabila perusahaan bisa memberikan kualitas jasa ataupun kualitas produknya yang sesuai dengan keinginan konsumen tersebut, yang dikarenakan jasa sangatlah bergantung dari siapa serta bagaimana jasa itu diberikan.

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasa cukup terhadap apa yang diharapkan dan diinginkan atas suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Perusahaan akan dapat memperoleh pelanggan dalam jumlah yang cukup banyak apabila dapat memberikan kepuasan tersebut. Jika perusahaan telah dapat memberikan apa yang sesuai dengan harapan konsumen maka akan terjalin suatu hubungan yang baik antar produsen dan konsumen, maka dengan itu dapat memungkinkan produsen tersebut akan melakukan pembelian ulang apa yang ditawarkan sebelumnya oleh perusahaan tersebut sehingga dapat memberikan keuntungan yang bagi perusahaan.

Oleh karena itu setiap perusahaan harus mampu membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi.

Jasa transportasi merupakan merupakan sebuah fasilitas angkutan yang mana dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk dihubungkan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya yang ingin dituju.

² Philip Kotler, & Kevin L. Keller. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 138-139

Sebagaimana seperti yang terjadi saat ini konsumsi akan adanya jasa transportasi sangat banyak yang tentunya akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian, maka dengan seiring berjalannya waktu sangat banyak dijumpai jasa transportasi mulai dari yang murah sampai yang mahal sekalipun.

Selain itu harga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga merupakan suatu alat pemasaran yang dipergunakan oleh suatu organisasi (*marketing Objectives*) . Harga merupakan alat yang sangat penting, merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli dalam sektor publik.³

Adapun definisi lain terhadap harga adalah sebagian besar atau seberapa uang yang ditawarkan untuk memenuhi suatu keadaan tertentu. Harga ditetapkan oleh perusahaan dalam berbagai cara dan metode yang tergantung dengan manajemen perusahaan masing-masing

Mia travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi yang memberikan pelayanan jasa angkutan untuk tujuan Padang-Pesisir Selatan. Mia Travel saat ini merupakan alat transportasi yang cukup banyak diminati oleh kalangan masyarakat khususnya tujuan Padang-Pesisir Selatan karena kualitas pelayanan yang cukup baik yang diberikan dan harganya yang relatif murah.

Transportasi merupakan suatu jasa angkutan yang bertujuan untuk memindahkan orang atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Mengingat

³ Nandan Lima Krisna & Wilhelmus Hary Susilo *Manajemen Pemasaran, Teori dan aplikasi dalam Bisnis*. (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2012), h 61

bahwa jarak tempuh Kota Padang dan Pesisir Selatan bekisar \pm 71, 8 KM. Ruas jalan dari Kota Padang Menuju Pesisir Selatan maupun sebaliknya merupakan jalur alternatif bagi Provinsi Sumatera Barat yaitu dari Kota Padang menuju Kota Jambi yang melintasi kawasan Bungus, Teluk Kabung, Kecamatan Koto XI tarusan, Kecamatan IV jurai dan Painan. Adapun salah satu angkutan umum yang sering melintas jalur tersebut adalah Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi (AJDP). Sementara masih banyak konsumen yang setia menggunakan jasa angkutan ini.

Jenis Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi (AJDP) ini yang masih ditemukan dan sering digunakan konsumen untuk mencapai tujuannya dari Kota Padang menuju Pesisir Selatan maupun sebaliknya yaitu Mia Travel, HPS dan juga ada travel-travel liar yang menggunakan mobil seperti Avanza.

Adapun letak ketiga angkutan umum ini bisa didapat diberbagai lokasi di Kota Padang, seperti loket PT. HPS di Kota Padang di Jln Moh. H. Thamrin Alang Lawas Padang, loket PT. HPS terletak di Jl. Sutan

Syahrir, Rawang Padang selatan.,Kota Padang sumatera Barat. Semnetara untuk travel-travel liar bisa ditemukan dimana saja seperti di daerah Gaung, di Pasar Raya, dan masih banyak lagi. Terletak perbedaan harga tiket pada ketiga angkutan umum ini yang memberikan konsumen pilihan untuk memilih angkutan mana yang akan digunakan untuk mengantarkan mereka agar sampai pada tujuan . Adapun perbedaan harga tiket ketiga angkutan umum ini bisa dilihat pada tabel 1.1 di berikut ini :

Tabel 1.1 Harga Tiket Mia Travel, HPS dan Travel Liar

No.	Tujuan	Harga Tiket		
		Mia Travel	HPS	Travel Liar
1.	Padang – Siguntur	15.000	15.000	20.000
2.	Padang - Kec. Koto XI Tarusan	20.000	17.000	25.000
3.	Padang – Bayang	20.000	20.000	30.000
4.	Padang – Salido	20.000	20.000	30.000
5.	Padang – Painan	20.000	20.000	30.000

Sumber : Laporan Harga Tiket PT. Mia Travel, PT. HPS dan Travel Liar tujuan Padang – Pesisir Selatan

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa harga tiket Mia Travel tujuan Padang - Siguntur adalah sebesar Rp. 15.000 sedangkan harga tiket HPS tujuan Padang – Siguntur adalah Rp. 15.000, Maka dapat dikatakan bahwa harga tiket Mia Travel dan HPS adalah sama, kemudian untuk tiket tujuan Padang – Kec. Koto XI Tarusan Mia Travel adalah sebesar 20.000, sedangkan harga tiket tujuan Padang – Pesisir Selatan pada HPS adalah 17.000 dan disini dapat dikatakan bahwa harga tiket Mia Travel slebih mahal dibandingkan dengan HPS. Sementara untuk tujuan selanjutnya harga tiket antara Mia Travel dan HPS adalah sama yaitu sebesar Rp. 20.000. Selain itu Mia Travel juga mempunyai harga yang sama yaitu Rp.20.000 untuk tujuan Padang – Pesisir Selatan lainnya (Lunang Silaut, Kambang, Indrapura, Air Haji, Balai Selasa, Surantih, Batang Kapas,dll) sementara untuk travel liar tujuan Padang – Siguntur Rp.20.000, untuk tujuan Padang ke Pinan, Salido dan Painan harganya sam yaitu sebesar Rp.30.000, dan untuk tujuan Padang – Bayangnya sebesar Rp. 30.000. tetapi disini travel liar memang dikatakan cukup mahal tapi ada juga

pelanggan yang memilih naik travel liar karena menawarkan jasa untuk di antar sampai alamat. Walaupun Mia Travel, HPS dan Travel liar menawarkan harga yang relatif sedikit bersaing. Namun jika dilihat dari data penjualan tiket kedua angkutan ini masih terlihat perbedaan dimana lebih banyak penumpang yang menggunakan Mia Travel.

Adapun data jumlah penjualan tiket kedua angkutan ini dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Data Jumlah Penjualan Tiket PT. Mia Travel, PT. HPS dan Travel Liar Padang-Pesisir Selatan Periode April 2017-Maret 2018

No	Bulan	Jumlah Penjualan Tiket PT. Mia Travel (Orang)	Jumlah Penjualan Tiket PT HPS (Orang)	Jumlah Penjualan Tiket Travel Liar (Orang)
1	April	4.320	3.360	3.300
2	Mei	5.400	2.920	2.738
3	Juni	5.900	3.700	4.000
4	Juli	5.760	3.740	4.284
5	Agustus	6.480	2.580	3.725
6	September	6.120	2.744	4.832
7	Oktober	5.760	3.528	2.985
8	November	5.040	2.920	3.012
9	Desember	7.200	3.700	3.128
10	Januari	4.520	2.764	2.706
11	Februari	5.760	3.700	2.730
12	Maret	4.320	2.850	3.100
	Rata-rata	5.730	3.309	3.362

Sumber: Laporan Bulanan PT. Mia Travel, PT HPS dan Travel Liar Tujuan Padang-Pesisir Selatan (Data Dilolah)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas bisa dilihat bahwa rata-rata jumlah penumpang PT. Mia Travel adalah sebanyak 5.730 Orang lebih banyak dari rata-rata jumlah penumpang PT. HPS yaitu sebanyak 3.309 Orang dan Travel Liar yaitu sebanyak 3.362 orang . Berdasarkan hal tersebut maka peneliti

hanya mengambil salah satu transportasi ini yaitu Mia Travel. Karena menurut peneliti trayek Mia Travel merupakan salah satu alat transportasi umum tujuan Kota Padang-Pesisir Selatan yang sering digunakan oleh berbagai kalangan, dilihat dari banyaknya aktivitas masyarakat di wilayah Kota Padang seperti para mahasiswa, guru, karyawan pedagang dan kalangan lainnya yang cenderung memilih Mia Travel untuk berpergian seorangan atau keluarga yang sekedar jalan-jalan selalu menggunakan jasa Mia Travel. Fenomena tersebut bisa dilihat bertambahnya para penumpang angkutan tersebut dari semakin bertambah setiap bulan kebulannya, namun tidak dipungkiri ada juga pada bulan-bulan tertentu terjadi penurunan penumpang.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Imral Ade Nansi umur 52 Tahun pemilik Mia Travel cabang Padang mengatakan bahwa:

Mia Travel memiliki bus yang terbatas hanya memiliki 13 kursi, 12 untuk penumpang dan 1 sopir. Untuk menaiki Bus ini, penumpang atau konsumen harus membayar dengan harga Rp.20.000. Mia Travel, memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan, dengan harga yang relatif murah. Kemudian kerusakan terhadap mobil juga tidak terjadi kerusakan karena setiap bulan di servis. Jika ada ketinggalan barang atau kehilangan barang penumpang maka menjadi tanggung jawab Mia Travel.⁴

Selanjutnya keterangan dari salah seorang penumpang Mia Travel bernama Randi menjelaskan bahwa alasan mendasar bagi dia dalam menentukan pilihan untuk menaiki jasa angkutan ini adalah dari segi, Petugasnya dalam melayani ramah.⁵ Kemudian keterangan dari Suriadi sopir

⁴ Imral Ade Nansi pemilik Mia Travel, (*Wawancara Pribadi*, Padang, 12 Mei 2018)

⁵ Randi, Penumpang Mia Travel (*Wawancara Pribadi*, Padang, 13 Mei 2018)

Mia Travel juga memberikan informasi bahwa dia dalam mengendarai angkutan ini sesuai dengan peraturan SOP dari Mia Travel, dimana dia membawa mobil dengan hati-hati dan tidak ugal-ugalan di jalan, tidak pernah menurunkan penumpang di sembarang tempat. Jika ada barang penumpang yang ketinggalan di dalam Bus itu akan menjadi tanggung jawab dia dan di laporkan ke kantor.⁶

Meskipun demikian dengan adanya keterangan tersebut dan banyak orang-orang yang lebih menggunakan Mia Travel. Mia Travel juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Menurut Asnawati salah satu penumpang yang dikatakan cukup sering naik Mia travel ini mendapati masalah pada pelayanan oleh sopir Mia Travel dimana sopir Mia travel yang sering menaikkan penumpang di jalan-jalan, sehingga memberikan ketidaknyamanan kepada penumpang yang lain yang harus rela duduk berdesak-desakan saat dinaikannya penumpang baru.. Mia Travel bisa dikatakan sebagai salah satu angkutan yang cukup banyak diminati dikalangan

masarakat tujuan Padang – Pesisir Selatan saat ini tidak salah jika banyak penumpang yang banyak setiap harinya memenuhi Pool Mia Travel tersebut namun dilihat dari kondisi fisik Pool nya hanya sedikit kursi yang disediakan untuk menunggu jam keberangkatan sehingga banyak penumpang yang berdiri untuk menunggu jam keberangkatan mereka, jika jam keberangkatan ditunda maka para penumpang harus siap untuk berdiri berlama-lama. Sementara itu masalah sekarang yang ditemui adalah bagi penumpang tujuan Padang –

⁶ Suriadi, Sopir Mia Travel (Wawancara Pribadi, Padang, 15 Mei 2018)

Tarusan dimana harga awal tiketnya dari Rp. 17.000 sekarang menjadi Rp. 20.000. dan masalah selanjutnya adalah dimana Mia Travel terkadang menaikkan harga tiket pada hari-hari tertentu seperti suasana lebaran, liburan atau hari besar lainnya. Walaupun harganya akan kembali stabil ketika sudah tidak ada hari-hari tertentu, namun hal ini terkadang membuat para penumpang merasa terpaksa dengan harga yang ditawarkan berubah secara tiba-tiba yang hanya diberi tahu ketika akan membayarkan tiket saja.⁷

Berdasarkan data faktual dari tabel 1.1 serta hasil wawancara di atas diketahui dan terlihat bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang besar bagi konsumen dalam menentukan pilihan untuk menggunakan jasa angkutan umum. Sebagai perusahaan penyedia jasa layanan transportasi perlu menyikapi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan oleh perusahaan penyedia layanan tersebut yang berfokus pada hasrat dan tanggapan dan sikap dari konsumen. Pada umumnya konsumen saat sekarang ini memilih menggunakan jasa angkutan Bus umum dikarenakan keselamatan lebih diutamakan oleh pihak jasa dan bertanggung jawab penuh terhadap konsumennya untuk mengantarkan sampai ketempat tujuan dengan selamat.

Perilaku konsumen adalah bagaimana individu maupun kelompok memilih, atau menggunakan bagaimana barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen

Berdasarkan keterangan di atas, maka alasan penulis meneliti tentang kepuasan pelanggan adalah pelanggan saat ini menjadi pusat perhatian dari

⁷Asnawati, Penumpang Mia Travel (*Wawancara Pribadi*, Padang, 13 Mei 2018)

sebuah pemasaran, dimana dengan melihat perkembangan perdagangan pada saat ini menunjukkan bahwa lebih banyak produk jasa transportasi yang ditawarkan dari pada permintaan akan transportasi itu sendiri sehingga konsumen dapat menggunakan pilihan atas layanan tersebut.

Adapun berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pada PT. Mia Travel (Studi Kasus Pada Penumpang Mia Travel Padang-Pesisir Selatan)”***.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, untuk lebih terarah dan lebih fokusnya penelitian ini, maka penulis membatasi masalah terkait dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap penumpang dalam menggunakan jasa angkutan PT. Mia Travel Padang-Pesisir Selatan yang diteliti pada periode April 2017 – Maret 2018.

C. Rumusan Masalah

Sedangkan yang menjadi rumusan masalah pokok pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pada Mia Travel?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan Mia Travel?

3. Bagaimana secara bersamaan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan Mia Travel?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas maka, tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Mia Travel?
2. Mengetahui Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan MiaTravel?
3. Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan Mia Travel?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan manfaat terhadap berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi penulis dapat menambah wawasan penulis dalam masalah kualitas pelayanan dan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa angkutan Mia Travel dalam penulisan karya ilmiah.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sumbangan penelitian bagi pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis. Dan juga bertujuan untuk memperluas

wawasan dan pengetahuan yang membentuk mental mahasiswa sebagai bekal memasuki dunia kerja.

3. Bagi perusahaan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa angkutan Mia Travel.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dan dapat memberikan gambaran singkat mengenai penelitian ini, maka penulisan ini disusun dengan sistematika yang terdiri dari 5 BAB yaitu:

BAB I Pendahuluan, bab ini membahas beberapa unsur yaitu menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, dalam bab ini dikemukakan beberapa konsep tentang teori Kepuasan, Kualitas Pelayanan dan Harga.

BAB III Metodologi penelitian berisi tentang Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Situasi Sosial dan Sampel, Sumber Data, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Instrumen Penelitian, Kriteria dan Teknik Menguji Keabsahan Data, Analisis Data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, pada bab ini sebagai hasil penelitian berisikan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Deskripsi Data, Temuan Penelitian, Pembahasan Temuan dikaitkan dengan Teoritik yang Relevan.

BAB V Penutup, berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**