

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Kotler (2016) mendefinisikan “kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai dengan begitu pelanggan akan hilang satu

demi satu, hal ini berarti perusahaan tersebut akan bangkrut. Dengan demikian hanya perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi sajalah yang akan mampu bersaing dan bertahan untuk hidup dan selanjutnya berkembang demi kelangsungan perusahaan. Dalam penelitian ini penulis mencoba mencari objek penelitian untuk membuktikan teori tersebut dengan mencari objek yaitu masyarakat yang merupakan pelanggan dari suatu penyedia jasa-jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berbeda, hal ini akan mempengaruhi terhadap jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh penyedia jasa transportasi. Bus PT. Selamat Jalan Wisata merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi darat berupa bus antar kota dalam provinsi yang melayani trayek Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang dan sebaliknya mulai tahun 1950 yang hingga saat ini sudah memiliki 25 armada.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (dalam hal ini PT. Selamat Jalan Wisata). Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dianggap mempengaruhi tinggi rendah tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Dalam berkomunikasi dan menyelesaikan masalah dengan konsumen, karyawan harus berusaha memahami kondisi, permasalahan dan perasaan pihak lain dengan menggunakan sudut pandang pihak lain. Berikut beberapa contoh situasi yang dihadapi oleh karyawan dan contoh perilaku yang diharapkan dalam rangka menumbuhkan empati.

**Tabel 1.1 Perilaku yang wajib diterapkan Karyawan Bus PT.Selamat Jalan Wisata**

Situasi	Perilaku
Menghadapi Konflik	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Bahasa tubuh dan suara tenang, tidak emosional</li> <li>❖ Menjadi pendengar yang baik</li> <li>❖ Tidak perlu menekankan kesalahan atau perbedaan pendapat</li> <li>❖ Sampaikan sudut pandang dengan kalimat positif disertai alasan, data, atau fakta yang <i>valid</i></li> <li>❖ Tidak menyerang secara pribadi</li> </ul>
Menerima pengaduan atau keluhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Menenangkan diri</li> <li>❖ Menyimak</li> <li>❖ Menyatakan pengertian kita akan situasi atau kondisi dan perasaan pelanggan</li> <li>❖ Menelusuri permasalahan</li> <li>❖ Mengajukan solusi, alternatif atau saran</li> <li>❖ Mengakhiri interaksi dengan positif</li> </ul>

**Sumber : PT. Selamat Jalan Wisata**

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemimpin perusahaan tersebut menyatakan bahwa perusahaan transportasi "Selamat Jalan Bus" hingga saat ini sudah punya pelanggan tetap untuk keberangkatan ke Kabanjahe terutama bagi pekerja-pekerja warga Kecamatan Kutabuluh, Kecamatan Tiganderket, Kecamatan Payung dan sekitarnya baik secara rombongan ataupun sendiri-sendiri. Pelanggan tersebut umumnya sudah menetapkan pilihan dan sangat kecil untuk

beralih ke perusahaan lain karena kondisi fisik bus yang baik sekaligus banyak pilihan, ketepatan waktu keberangkatan dan kuota sesuai dengan jumlah kursi bus. Selain hal-hal tersebut yang menjadi faktor ketidakpindahan pelanggan adalah pelayanan dari seluruh karyawan perusahaan bus mulai dari direksi, mandor serta sopir dan kondektur yang sangat baik.

Diantara semua kelebihan yang dimiliki perusahaan transportasi tersebut, ada juga beberapa kekurangan yang dimiliki, diantaranya seperti bus yang terganggu waktu keberangkatannya ketika hari libur lebih tepatnya pada hari minggu, dikarenakan 70% dari total bus tidak beroperasi. Kelalaian supir ketika beberapa dari pelanggan mengirim barang via bus tersebut, ada juga beberapa supir yang lalai dan lupa dimana barang tersebut harus di turunkan. Masih ada beberapa supir yang menyetir dengan ugal-ugalan dan membuat penumpang bus merasa takut.

Dari latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan PT.Selamat Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang Terhadap Kepuasan Pelanggan”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang peneliti ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kemampuan karyawan Bus PT.Selamat jalan Wisata dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari karyawan yang belum bisa mengatasi cara bicaranya.
2. Kurangnya kemampuan karyawan Bus PT.Selamat jalan Wisata dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari karyawan yang kurang mampu menangani keluhan dengan cepat.
3. Kurang cepat dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak menyimpang dari judul dan mengingat keterbatasan peneliti baik dari segi waktu, tenaga, pikiran maupun biaya maka masalah



penelitian ini hanya dibatasi pada masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :“Apakah kualitas layanan Bus PT.Selamat jalan Wisata berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?”

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini meliputi:”Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bus PT.Selamat jalan Wisata secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penulisan ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran khususnya tentang kualitas, fasilitas, pelayanan, dan kepuasan.

2. Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan Bus PT.Selamat jalan Wisata, sehingga pembaca terutama konsumen dapat menilai dan merasakan kepuasan tersebut.

3. Bagi PT.Selamat jalan Bus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penyedia jasa transportasi terutama dalam meningkatkan kinerja pegawai.