

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia usaha di bidang jasa transportasi umum mengalami persaingan yang sangat ketat, hal tersebut disebabkan karena adanya perubahan perilaku pelanggan yang lebih mengutamakan perusahaan yang memiliki pelayanan jasa yang lebih baik. Perusahaan-perusahaan jasa transportasi umum saat ini lebih banyak mengutamakan pelayanan yang baik terhadap pelanggan demi menjaga kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting demi menjaga keberlangsungan usaha ini, karena ketika pelanggan puas akan menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Oleh karenanya, perusahaan jasa transportasi umum harus senantiasa melakukan perbaikan dan pengembangan pelayanan agar menjadi pilihan utama oleh pelanggan.

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Tjiptono, (2005:121), yang menyatakan bahwa apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Artinya jika sektor transportasi ini tidak digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya tidak dapat dinikmati secara optimal untuk seluruh rakyat.

Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Salah satu perusahaan transportasi umum adalah PO. Selamat Group yang memiliki armada bus Sumber Selamat, Sugeng Rahayu, dan Sumber Kencono. Selama ini pihak PO. Selamat Group mengalami beberapa musibah kecelakaan yang menyebabkan jatuhnya korban jiwa. Seperti yang diberitakan

tribunnews.com pada tanggal 13 September 2011, bahwa terjadi kecelakaan Bus Sumber Kencono dan minibus di jalan Raya By Pass KM 51, Desa Kenanten, Kecamatan Puri, Kabupaten Mojokerto. Selain itu adapula pemberitaan Bus "Sugeng Rahayu" nopol W 7743 UY milik PO Selamat Group saat diamankan di Pos Polisi Lalu Lintas Lemahbang, Kecamatan Saradan, Kabupaten Madiun, setelah menabrak Toyota Avanza bernopol L 1310 TS, Minggu, (18/3). Manajemen Sumber Kencono sengaja merubah label nama bus guna merubah stigma buruk bus yang sering kecelakaan tersebut (Tempo, 19 Maret 2012). Selanjutnya pemberitaan oleh Solopos, Bus *Sumber Selamat* kembali tak selamat. Bus antarkota antarprovinsi (AKAP) dengan pelat nomor W 7069 UZ, Minggu (30/6/2013), mengalami kecelakaan lalu lintas di simpang empat Beloran, tak jauh dari Taman Kota Sachari, Sragen. (Solopos, 30 Juni 2013).

Banyaknya kejadian yang dialami oleh armada PO. Selamat Group yang hingga menelan korban jiwa dikhawatirkan akan mengurangi kepuasan konsumen, akan tetapi hal tersebut tidak sepenuhnya terbukti kebenarannya. Berdasarkan pemberitaan lain, Fenomena kecelakaan tersebut di atas tidak mengurangi jumlah penumpang armada Bus PO. Selamat Group. Seperti yang diungkapkan mandor Bus Sumber Kencono, Sujoni yang ditemui detiksurabaya.com di Terminal Purabaya. Dia mengaku, sejak kejadian tadi pagi jumlah penumpang tidak mengalami penurunan. "Bahkan jumlah armada selama shift saya armadanya tidak berkurang," katanya. Hal ini juga diungkapkan Kepala UPT Terminal Purabaya, May Ronald. Dia menuturkan jika jumlah penumpang jurusan Yogyakarta tetap normal. "Baik Sumber Kencono dan Mira serta Eka

tetap berjalan normal meski ada kecelakaan. Bahkan jumlah penumpangnya bagus atau selalu penuh," pungkasnya. (detiksurabaya,12 September 2011). Pada pemberitaan lain, meski terlibat kecelakaan parah, namun animo penumpang untuk naik bus PO Sumber Kencono tetap normal. "Ini karena penumpang memilih yang murah saja, "pungkasRonald. (okezone, 12 September2011). Bus Sumber Kencono masih diminati calon penumpang meski beberapa kali mengalami kecelakaan maut yang menewaskan banyak orang, jumlah penumpang bus ini di terminal purabaya diklaim tidak berkurang setiap harinya. Setiap 8 jam ada 50 bus yang berangkat, jumlah yang sama sebelum mengalami kecelakaan. Seperti yang diutarakan salah seorang penumpang bus yang ditemui di kursi penumpang, "Saya tidak takut mengalami kecelakaan karena kecelakaan pasti menimpa semua orang". Syailendra dan Dilla. Ditambah dengan keterangan dari supir bus sendiri, Masiran, "Tidak ada penurunan jumlah penumpang pada hari tersebut. (Liputan 6, 13 September 2011). Berdasarkan fenomena – fenomena tersebut dapat dinyatakan bahwa keselamatan penumpang tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan PO Selamat Group. Akan tetapi masih ada calon penumpang yang enggan menggunakan layanan jasa bus PO. Selamat Group dengan alasan keselamatan. Menyusul kecelakaan ke sekian kali yang melibatkan bus Sumber Kencono, para calon penumpang bus di Terminal Purabaya, Surabaya, Senin (12/9/2011), untuk sementara banyak yang menghindari menggunakan bus-bus tersebut. Mereka memilih urung naik Sumber Kencono dan memilih bus lain. Menurut pemantauan di terminal, bus Sumber Kencono memang masih beroperasi, sepertinya tidak terpengaruh kecelakaan itu. Namun, bus - bus itu

dijauhi penumpang. Bus Sumber Kencono W1735 UV jurusan Surabaya – Madiun – Solo - Yogyakarta, misalnya, terpaksa berangkat dengan penumpang sekitar lima orang karena calon penumpang menolak menaikinya. Bahkan, penumpang yang sudah naik ada yang kembali turun. ”Saya jadi takut kalau kecelakaan,” ujar Mardiono yang hendak pergi ke Solo (SIDOARJO, KOMPAS.com).

Sejak berdiri tahun 1981, Sumber Kencono sudah kenyang dengan berbagai keadaan. Hingga membawa Sumber Kencono semakin matang dalam menjalankan usahanya sehingga mampu berkembang pesat.

Berawal dari 6 unit bis, Sumber Kencono terus mengembangkan sayapnya. Melalui usaha keras Sang pemilik Setyaki Sasongko, Sumber Kencono kian mendapatkan kepercayaan di masyarakat. Sedikit demi sedikit perusahaan yang melayani perjalanan SURABAYA MADIUN SOLO JOGJA ini terus berkembang.

Usaha keras itu juga didukung dengan kemampuan intelektual yang pada sang pemilik usaha. Selain sebagai lulusan teknik mesin yang juga pernah mengenyam pendidikan di Jerman, tentunya Bapak Setyaki sangat handal dalam menerapkan dan mengontrol kondisi mesin bus-busnya.

Pemberian pelayanan yang cukup baik, juga turut mengantarkan perusahaan bus ini terus berkembang. Hingga saat ini mampu memiliki 230 armada bus dengan crew bus yang mencapai lebih dari 1000 orang. Pemberian pelayanan terbaik ini dibuktikan dengan berbagai penghargaan yang telah diraihnya.

Di antaranya piagam penghargaan dari Menteri Perhubungan RI pada tahun 2005 lalu. Penghargaan yang ditanda tangani oleh MENHUB saat itu M Hatta Rajasa jelas menyatakan kalau PO Selamat Group merupakan salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik selama penyelenggaraan angkutan lebaran 2005 atau 1426 H. Penghargaan serupa serupa juga dialami pada tahun 2007 dan 2008

Tahun ke tahun sumber kencono terus melambung hingga pada akhirnya perjalanan pahit pun ditempuh sumber kencono, pada dekade 2009-2011 dimana armadanya sering sekali mengalami kecelakaan dan sebagian masyarakat enggan menggunakan karena busnya terlalu ugal-ugalan bahkan bus disebut sebagai pembawa bencana, sebagian lainnya tetap setia dan menganggap kecelakaan adalah takdir dari Yang kuasa, akhirnya kejadian pahit pun makin parah, dimana kecelakaan bus di Mojokerto yang menewaskan 20 orang dan mendapat perhatian serius dari gubernur Jatim hingga trayek SK terancam dicabut oleh Dishub atas rekomendasi gubernur Jatim, puncaknya kecelakaan bus di Klitik Ngawi yang menewaskan pemotor sehingga di bakar massa yang kesal, menyikapi hal ini bapak Setyaki tidak patah semangat dan terus meningkatkan disiplin pegawainya + pengetatan kontrol dan GPS bersamaan dengan audit Dishub plus ditambah sanksi pengurangan armada bus selama 1 minggu sebanyak 40 %, Menhub EE Mangindaan tidak mencabut SK, Menhub beralasan terlalu riskan dan PHK masalah karyawan yang berjumlah lebih dari 1300 orang, sanksi itu cukup memberikan efek jera dan perbaikan manajemen, sebuah kebijakan yang bijak dari seorang Menteri.

Melihat perusahaanya terancam gulung tikar karena sanksi,kecelakaan demi kecelakaan dan berfikir mungkin karena keberatan nama (kaboten jeneng) sumber kencono, bapak Setyaki merubah sebagian nama busnya menjadi “sumber selamat” yang artinya “sumber keselamatan”, tetapi segmen negatif masyarakat masih ada karena SS kembali mengalami beberapa kecelakaan tetapi tidak sesering SK dan SK juga mengalami banyak kecelakaan di tahun 2011-2012 pada puncaknya kecelakaan malam tahun baru di madiun (januari 2012), namun angin segar muncul dari polda jatim yang memberikan penghargaan bus santun 2011 dan membuktikan bahwa tidak semua driver SK ugal-ugalan, berusaha memperbaiki citra positif bapak Setyaki mengeluarkan (SP3) kru terutama driver yang melanggar ketentuan dan meperketat sanksi bagi kru yang melanggar misalnya tilang, laka ,melnaggar batas kecepatan dan lain-lain, serta menyiapkan nama baru pada 2012 yaitu “sugeng rahayu” yang berarti “Selamat Selamat atau Selalu Selamat” maksudnya SR diharapkan akan selalu selamat dalam perjalanan mengantar penumpang. Bersamaan dengan itu bapak Setyaki mengumumkan Sumber Kencono perlahan ditiadakan (per juni 2012 sumber kencono sudah tidak ada) dan armada diganti dengan Sugeng Rahayu / sumber selamat (sebagain besar sugeng rahayu)

Hingga sekarang kecelakaan terus berkurang drastis bahkan di beberapa bulan 0 accident besar atau tidak ada kecelakaan, atas prestasi menekan laka Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu kembali mencapai puncak kesuksesan sumber kencono dan menjadi primadona masyarakat khususnya jawa timur dan

mendapat apresiasi tinggi dari Dishub jatim, Kepala terminal, Organda Jatim bahkan jajaran kementerian perhubungan.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penulis mengambil judul penelitian “Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode *Servqual*, *Kano Model* Dan *Fishbone Diagram* Pada P.O. Selamat Group”.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian diatas mengenai latar belakang peneliti mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa atribut – atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di P.O. Selamat Group?
2. Bagaimana analisis GAP pelanggan P.O. Selamat Group atas atribut – atribut pelayanan tersebut?
3. Apa fasilitas dan layanan P.O. Selamat Group yang belum memberikan kenyamanan konsumen?
4. Apa usulan yang dapat diberikan atas atribut-atribut pelayanan yang belum memenuhi kenyamanan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas mengenai perumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut – atribut yang digunakan P.O. Selamat Group untuk mengukur tingkat kenyamanan pelanggan
2. Mengetahui analisis GAP atribut pelayanan P.O. Selamat Group berdasarkan harapan dan persepsi pelanggan.
3. Mengetahui fasilitas dan layanan P.O. Selamat Group yang belum memberikan kenyamanan pada pelanggan.
4. Memberikan usulan perbaikan menggunakan *Fishbone diagram*, berdasarkan hasil analisis *Servqual* dan bobot *Kano* di P.O. Selamat Group

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Perusahaan: Sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan Konsumen pada P.O. Selamat Group.
- Akademisi: Dapat dijadikan bahan rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.
- Peneliti: Dapat meningkatkan Kompetensi Keilmuan dan menambah wawasan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penulisan ini terdiri dari lima bab yang akan tersusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat hal-hal secara garis besar yang mengantar pada pokok yang akan dibahas dalam skripsi. Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian tentang landasan teori yang telah diperoleh penulis selama perkuliahan maupun dari literatur-literatur yang dijadikan pedoman dan pembahasan dalam skripsi ini, termasuk di dalamnya hasil penelitian terdahulu serta analisis-analisis yang menjelaskan rumusan masalah yang ada.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang langkah-langkah yang dilakukan secara detail dalam proses pengerjaan penelitian ini.

BAB IV : PEMBAHASAN

Berisikan gambaran umum, hasil penelitian disertai pula dengan pembahasan berdasarkan hasil akhir pengolahan dan analisis data.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir dari skripsi yang berisi simpulan serta saran dari hasil penelitian yang dilakukan.