

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Adanya kemajuan perokonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu pesat. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian halnya kesempatan kerja banyak tercipta dari sektor jasa. Hal ini besar kemungkinan disebabkan oleh adanya peningkatan pengaruh sektor jasa dalam perekonomian, waktu yang santai semakin banyak, presentase wanita yang masuk angkatan kerja semakin besar, tingkat harapan hidup yang semakin meningkat, produk-produk yang dibutuhkan dan dihasilkan semakin kompleks, adanya peningkatan kompleksitas kehidupan dan perubahan teknologi yang semakin cepat (Tjiptono, 2004). Saat ini berbagai bisnis jasa banyak di jumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi.

Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang, dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalui darat, air, maupun udara dengan mendapat balas jasa. Dapat dikatakan jasa transportasi pada unit ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai sendi kehidupan. Orang akan menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan angkutan umum guna mengantarkan dirinya ke suatu tempat tujuan, demikian

pula perusahaan membutuhkan armada transportasi guna mendistribusikan barangnya dari gudang untuk dapat sampai kepada pelanggan di pasar.

Transportasi adalah sebuah sarana yang sangat penting dalam mendukung aktifitas atau mobilitas manusia setiap harinya sehingga harus dipersiapkan dengan baik dan selamat karena sangat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan seperti angkutan penumpang dan sebagainya. Secara garis besar fungsi dan kegunaan transportasi dapat dipergunakan untuk membantu seseorang baik secara individual atau berkelompok untuk mencapai sasaran dan tujuannya.

Dari berbagai jenis transportasi di Indonesia seperti darat, udara, dan laut, transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena harga murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif pengguna sarana transportasi darat seperti bus, mini bus (*elf*), travel, taksi atau kereta api. Sebagai salah satu sarana transportasi yang banyak dipergunakan masyarakat Indonesia, mini bus (*elf*) menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Dari sekian banyak jurusan ke berbagai kota, perjalanan ke kota-kota sangat diminati dan banyak dipergunakan oleh masyarakat baik untuk melaksanakan aktivitas pekerjaan, pariwisata, maupun keperluan lainnya.

Sebagai salah satu alat transportasi darat, elf seringkali digunakan untuk bepergian ke luar kota. Tidak heran jika kendaraan jenis ini sering kita temukan di jalanan berlalu lalang. Selain dapat manampung lebih banyak penumpang dibanding angkutan kota (angkot), kendaraan ini juga dianggap lebih efisien dan ekonomis dibandingkan dengan biaya bis. Inilah mengapa alasan masyarakat lebih memilih elf dibandingkan dengan transportasi darat lainnya.

Masih banyak di kalangan penyedia jasa transportasi elf yang masih mengatas namakan pribadi (perorangan) dan belum bermigrasi menjadi perusahaan berbadan hukum seperti contohnya PT. Scudetto Prima Transportasi. Tidak hanya itu, masih banyak penyedia jasa elf lainnya yang sudah berbadan hukum diantaranya:

1. PT. ManoMarion Transport
2. PT. Pujangga Mandiri Trans
3. PT. Hurip Utama
4. PT. Kurnia Utama Adiraya

Harga merupakan pernyataan nilai dari suatu produk (Tjiptono, 2014). Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Hasan, 2008). Namun keputusan mengenai harga tidak mudah untuk dilakukan. Di satu sisi, harga yang terlalu mahal bisa meningkatkan laba jangka pendek, tetapi di sisi lain akan sulit dijangkau oleh pelanggan dan sulit bersaing dengan kompetitor. Perusahaan

tidak bisa berbuat sembarangan dalam menentukan kebijakan penetapan harga, ada beberapa hal yang perlu di perhatikan sebelum menentukan kebijakan penetapan harga diantaranya memilih tujuan penetapan harga, menentukan permintaan, memperkirakan biaya, menganalisis pesaing, biaya, harga, dan tawaran, memilih metode penetapan harga, dan yang terakhir adalah memilih harga akhir. Tidak hanya harga yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan , adapun hal yang tak kalah penting dalam mencapai kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2008). Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan konsumen sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi konsumen (Wijaya, 2008). Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi

masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk atau jasa yang dihasilkan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjadlin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Konteks kepuasan pelanggan pada umumnya harapan yang merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman-teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertumbuhnya pengalaman pelanggan.

Persaingan transportasi elf dinilai semakin ketat melihat banyaknya perusahaan-perusahaan penyedia jasa transportasi elf yang bermunculan. Pada saat ini sistem operasi elf terbagi menjadi dua. Yang pertama elf beroperasi

seperti biasa layaknya elf yang sering kita jumpai di jalan, kemudian yang kedua elf beroperasi sesuai permintaan penumpang atau sering kita dengar dengan istilah (*Travel*). Persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan agar terus berinovasi agar perusahaan tetap berjalan. Kompetisi dan persaingan industri dapat berubah sangat cepat dan bisa meruntuhkan suatu perusahaan yang tidak berupaya untuk melakukan reformasi sesuai dengan perkembangan dan kemajuan zaman.

Di Indonesia, terdapat beberapa perusahaan yang bergerak di bidang transportasi, salah satunya PT. Scudetto Prima Transportasi yang terletak di desa Panjalin Kidul, Kecamatan Sumberjaya, Kabupaten Majalengka. PT. Scudetto Prima Transportasi pertama didirikan pada bulan Februari 2002 atas nama pribadi (perorangan) dan melakukan perubahan atau bermigrasi menjadi perusahaan berbadan hukum atas nama PT. Scudetto Prima Transportasi yang didirikan pada tanggal 7 Agustus 2015. Perusahaan ini memiliki transportasi berupa kendaraan Elf yang beroperasi setiap hari dengan jalur Cirebon – Bandung. Sampai saat ini, PT. Scudetto Prima Transportasi memiliki 23 unit (Elf) dan 1 Dumtruk. PT. Scudetto Prima Transportasi menyediakan angkutan kelas ekonomi (Elf) yang beroperasi di jalur Cirebon – Bandung. PT. Scudetto Prima Transportasi adalah perusahaan di bidang transportasi satu-satunya yang menjuarai jalur Cirebon – Bandung dengan armada (Elf) terbanyak. Berikut adalah tabel karyawan di PT. Scudetto Prima Transportasi:

Tabel 1.1
Daftar Karyawan PT. Scudetto Prima Transportasi

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Direktur	1
2.	Manajer Operasional	1
3.	Manajer Keuangan	2
4.	Manajer HRD	1
5.	Karyawan (Supir dan Kondektur)	70
TOTAL		75

Sumber: Data Arsip Perusahaan PT. Scudetto Prima Transportasi

Hasil wawancara peneliti pada tanggal 31 April 2021 dengan salah satu karyawan PT. Scudetto Prima Transportasi bapak Idrus Al-Khaliq, selaku Manajer HRD, mengungkapkan bahwasannya pendapatan perusahaan sejak adanya wabah virus Covid-19 mengalami penurunan yang sangat drastis. Pendapatan perusahaan biasanya bisa mencapai Rp. 200.000.000 / bulannya sebelum adanya wabah Covid-19 di Indonesia . Namun setelah adanya wabah, pendapatan perusahaan pun menurun sangat drastis hanya mencapai Rp. 120.000.000 / bulannya. Pihak perusahaan tidak memberikan tuntutan target atas pendapatan yang harus didapat oleh karyawan (supir dan kondektur) mengingat keadaan di Indonesia saat ini sedang di landa wabah Covid-19.

Tabel harga yang telah ditetapkan perusahaan PT. Scudetto Prima Transportasi adalah sebagai berikut :

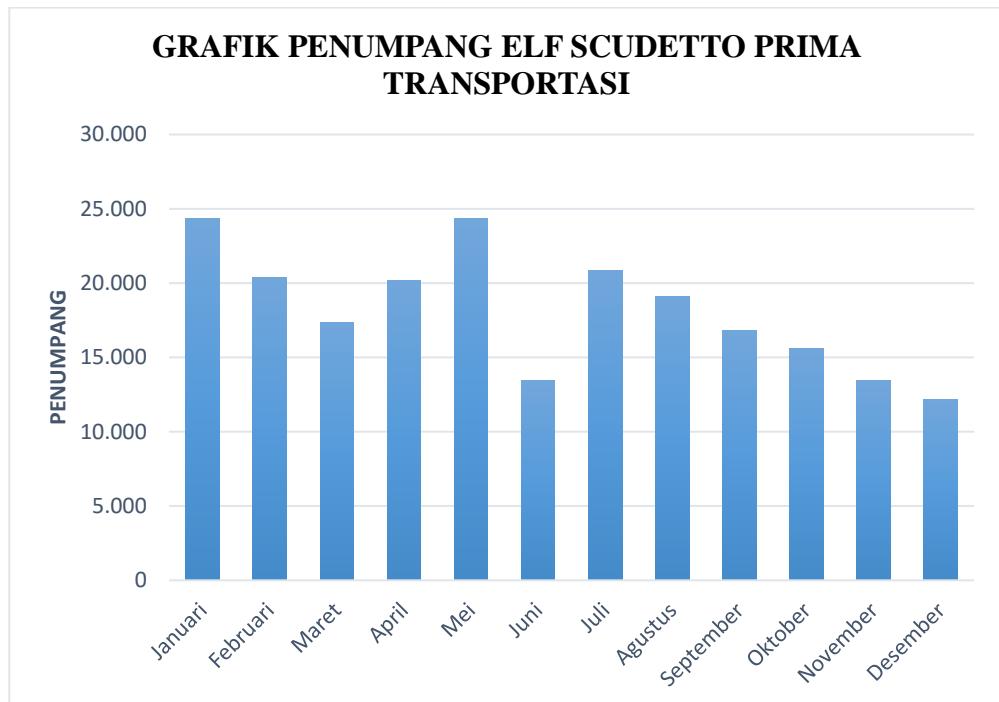
Tabel 1. 2
Harga (tarif) yang telah di tetapkan PT. Scudetto Prima Transportasi

No.	Rute	Harga (tarif)
1.	Cirebon – Bandung	Rp. 50.000 / Orang
2.	Majalengka – Bandung	Rp. 40.000 / Orang
3.	Sumedang Kota – Bandung	Rp. 25.000 / Orang
4.	Tanjungsari – Bandung	Rp. 7000 / Orang
5.	Dalam kota	Rp. 5000 / Orang

Sumber: Data Arsip Perusahaan PT. Scudetto Prima Transportasi

Tabel di atas adalah harga yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Dengan harga sebagaimana pada tabel di atas dapat dikatakan perusahaan menetapkan harga yang terjangkau dan bisa dinikmati semua kalangan, baik dari kalangan ekonomi menengah ke atas atau kalangan ekonomi menengah ke bawah. Dengan demikian yang menjadi target pasar dari perusahaan tidak hanya dinikmati oleh kalangan tertentu saja. Namun dibalik harga yang terjangkau, seringkali permasalahan itu timbul karena adanya tindak kecurangan karyawan (kondektur) yang memberikan harga tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan terhadap pelanggan. Kondektur yang memberikan harga yang tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan tentu akan membuat pelanggan merasa kecewa. Cepat atau lambat pelanggan akan lari kepada jasa transportasi lain yang memberikan harga sesuai. Jika tidak segera ditangani oleh pihak perusahaan perihal sikap kondektur tersebut tentu akan menjadi sebuah ancaman bagi perusahaan. Bagaimana bisa perusahaan mendapatkan nilai positif dari pelanggan, pelayanan yang dirasakan pelanggan masih jauh dari harapan. Walaupun harga yang terjangkau namun kualitas pelayanan terhadap pelanggan perlu di perhatikan.

Adapun laporan jumlah penumpang PT.Scudetto Prima Transportasi pada tahun 2021 sebagai berikut :



Sumber: Laporan tahunan penumpang Elf PT. Scudetto Prima Transportasi

Gambar 1. 1
Grafik data penumpang Elf Scudetto Prima Transportasi periode 2021

Berdasarkan gambar 1. 1 terlihat bahwasannya perusahaan mengalami fluktuasi jumlah penumpang pada tahun 2021. Penumpang Elf Scudetto Prima Transportasi mengalami penurunan terutama penurunan jumlah penumpang pada pertengahan tahun hingga akhir tahun, hanya pada bulan Juli perusahaan mengalami kenaikan jumlah penumpang, kemudian mengalami penurunan yang terus menerus hingga di penghujung tahun. Faktor harga yang diberikan karyawan (kondektur) terhadap pelanggan menyebabkan penurunan jumlah penumpang. Tidak hanya faktor harga saja yang membuat penurunan jumlah penumpang, ada faktor lain yang menjadikan hal serupa yaitu semakin menurunnya juga kualitas pelayanan terhadap penumpang.

Kualitas pelayanan yang semakin menurun juga ditunjukkan oleh banyaknya aduan penumpang yang menyampaikan keluhannya melalui datang langsung ke kantor, telepon, dan pesan singkat. Pengaduan biasanya keluhan karena kurang terawatnya fasilitas yang ada pada armada, jalur yang berubah karena kemacetan, sesekali tidak adanya kondektur sehingga supir kewalahan saat penumpang turun untuk membayar, dipindahkannya penumpang dari elf satu kepada elf yang lain di tengah perjalanan, dll.

Peneliti melakukan penelitian terdahulu dengan membuat *mini survey* untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Scudetto Prima Transportasi. *Mini survey* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 responden konsumen PT. Scudetto Prima Transportasi. Berikut tabel *mini survey* pra penelitian:

Tabel 1.3
Kuesioner *Mini Survey* Kosumen PT. Scudetto Prima Transportasi

No.	Pernyataan	Tanggapan		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1.	Harga yang ditetapkan pada jasa transportasi di PT. Scudetto Prima Transportasi tergolong terjangkau.	9	11	20
2.	PT. Scudetto Prima Transportasi selalu memberikan penjelasan/informasi atas kesulitan konsumen secara baik, jelas, cepat, dan sopan.	7	13	20
3.	Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan dan kualitas pelayanan dari PT. Scudetto Prima Transportasi	8	12	20

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan hasil mini survey yang peneliti lakukan pada saat melakukan *pra survey* bahwa dari 20 responden pada pernyataan yang disediakan selalu ada di dominasi tanggapan tidak setuju. Hal ini yang membuat bahwa harga yang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan dan kualitas pelayanan yang semakin menurun akan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada perusahaan seutuhnya. Harga yang terjangkau dan pelayanan yang baik adalah harapan semua pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”** (Studi kasus pada PT. Scudetto Prima Transportasi di Kabupaten Majalengka).

B. Identifikasi Masalah

Dengan berdasarkan sebuah permasalahan yang telah peneliti sebutkan, peneliti melakukan identifikasi masalah yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi. Berikut beberapa identifikasi masalah tersebut :

1. Penjualan penggunaan jasa PT. Scudetto Prima, dalam satu tahun terakhir memperlihatkan trend yang menurun.
2. Adanya beberapa faktor yang mempengaruhi harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi.

3. Adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi.
4. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang diduga menjadi penyebab rendahnya penggunaan jasa adalah harga, yang terkesan dengan harga yang sangat mahal, sehingga menjadikan penggunaan jasa transportasi PT. Scudetto Prima di majalengka sangat rendah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi di Kabupaten Majalengka?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi di Kabupaten Majalengka?
3. Seberapa besar harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi di Kabupaten Majalengka?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi di Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportasi di Kabupaten Majalengka.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Scudetto Prima Transportai di Kabupaten Majalengka.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, berharap dapat bermanfaat bagi beberapa pihak :

1. Manfaat Ilmiah/Akademis

Penelitian ini semoga dapat berguna untuk menambah wawasan tentang “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” Serta dapat digunakan sebagai bahan dasar acuan di bidang penelitian sejenis.

2. Kegunaan Sosial/Pribadi

- a) Bagi Pribadi

Penelitian dilakukan untuk meningkatkan pemahaman kita. Penelitian memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

- b) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi dan saran bagi pihak perusahaan mengenai “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Studi pada PT. Scudetto Prima Transportasi di Kabupaten Majalengka)

sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan upaya-upaya yang selama ini telah dilakukan.

c) Bagi Universitas

Sebagai bahan masukan bagi Perguruan Tinggi untuk memperbaiki praktik-praktik pembelajaran agar mahasiswa dan juga dosen agar menjadi lebih kreatif, efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar mahasiswa meningkat.

d) Bagi Masyarakat

Digunakan untuk menemukan solusi atau kemungkinan terbaik dalam memecahkan masalah sosial. Digunakan untuk menganalisis gejala sosial yang terjadi di masyarakat. Digunakan untuk mendapatkan gambaran sebab-akibat suatu fenomena, kebijakan, atau perubahan sosial.

