

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu hal yang memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia adalah moda transportasi. Salah satu dari banyaknya alat transportasi yang beroperasi pada masa sekarang, bus merupakan kendaraan paling umum dan ramai digunakan. Peranan penting bus dalam kehidupan dapat dilihat dari meningkatnya permintaan akan layanan ini. Semakin bertambahnya jumlah penduduk yang ada, maka akan semakin dan terus berkembang pula kemajuan transportasi yang dapat dilihat dari semua aspek baik dari segi jenis, jumlah dan juga fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh moda transportasi itu sendiri. Tujuan dari kebijakan pembangunan ataupun kemajuan transportasi adalah untuk mendorong perkembangan masyarakat sekaligus memenuhi kebutuhan transportasi.

Menurut Zeithaml & Bit dalam Mau (2019), globalisasi juga memberikan dampak yang signifikan pada industri jasa, termasuk telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan restoran yang semakin berkembang pesat. Salah satu jenis industri jasa yang berkembang dengan baik adalah industri jasa transportasi.

Menurut Hadihardaja dkk (2007), transportasi dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan perpindahan benda-benda fisik dari tempat A ke tempat B dengan alat bantu atau tidak, hal ini juga diartikan sebagai pemindahan manusia ataupun barang ke tujuan tertentu menggunakan berbagai jenis alat

angkutan seperti hewan, mesin, maupun manusia. Selain itu, tujuan lain dari transportasi yaitu untuk mendukung pertumbuhan perekonomian serta menciptakan permintaan transportasi (Andriansyah, 2015). Menurut Dishub Jabar (2013), menyatakan bahwa transportasi adalah layanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat setiap hari. Kegagalan transportasi dapat menyebabkan banyak akibat terutama terhentinya seluruh aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Usaha di bidang industri perjalanan, termasuk jasa transportasi, menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor penting yang harus diukur karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012), mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan tentang sejauh mana perusahaan memenuhi kebutuhan mereka dan melebihi harapan mereka terhadap produk yang dilimpahkan. Oleh sebab itu, pengukuran kualitas pelayanan di perusahaan jasa transportasi sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu pada dunia bisnis, kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang sangat penting. Parasuraman dkk dalam Yamit (2010), menyatakan bahwa pelanggan dapat menggunakan lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kualitas dari sebuah layanan. Lima karakteristik pelayanan ini yaitu bukti langsung (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Menurut Yamit (2010), melalui kualitas pelayanan maka terciptalah kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan yang menjadi sasaran utama perusahaan agar dapat bertumbuh dan berkembang untuk menghadapi persaingan yang ketat. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan sumber motivasi pendukung terciptanya inspirasi, kreativitas, serta inovasi yang menaikkan kesuksesan perusahaan di masa depan. Kotler dan Keller dalam Suhardi (2021), menyatakan kepuasan pelanggan adalah nilai kesenangan atau kekecewaan yang didapat pelanggan setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diperoleh. Oleh karena itu, dalam mempertahankan pelanggan lama serta menarik pelanggan baru, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memperoleh nilai tinggi dalam memuaskan serta menyenangkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan dapat diartikan sebagai pelayanan yang memuaskan. Dalam situasi ini, sudut pandang pelanggan dalam menerima jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dapat dinilai dari kualitas jasa tersebut. Pelayanan yang memuaskan akan membentuk hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan. Hubungan baik ini dapat berupa loyalitas dari pelanggan yang akan menggunakan kembali pelayanan dari perusahaan, menjadi pendukung ketika sewaktu-waktu reputasi perusahaan mengalami penurunan, serta dapat memberi pernyataan positif untuk orang lain yang berpotensi sebagai pelanggan baru. Hal ini tentunya akan memberi keuntungan besar bagi perusahaan.

Gunung Harta Transport Solutions (GHTS) Bandung merupakan sebuah salah satu perusahaan Otobus di bidang jasa transportasi dengan kantor perwakilan terletak di Kota Bandung, Jawa Barat. Pendiri Gunung Harta Transport sendiri bernama Bapak I Wayan Sutike. Perusahaan ini sendiri didirikan pada tahun 1993, adapun anak pertama dari Bapak I Wayan Sutike yang bernama I Gede Yoyok Santoso mendirikan dan ikut mengembangkan Gunung Harta Transport Solutions sendiri di kota Malang. Layanan yang di berikan oleh Gunung Harta Transport Bandung sendiri adalah Layanan Antar Kota Antar Provinsi, Bus Pariwisata dan Pengiriman Barang. Gunung Harta Transport Solutions Bandung melayani perjalanan ke berbagai rute Pulang-Pergi: 1. Bandung - Malang. 2. Bandung - Ponorogo. 3. Bandung - Madura.

Adapun data jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi dalam tujuh belas bulan terakhir atau satu tahun lima bulan terakhir sebagai berikut:

**TABEL 1**  
**JUMLAH PENUMPANG**  
**PT. GHTS BANDUNG**

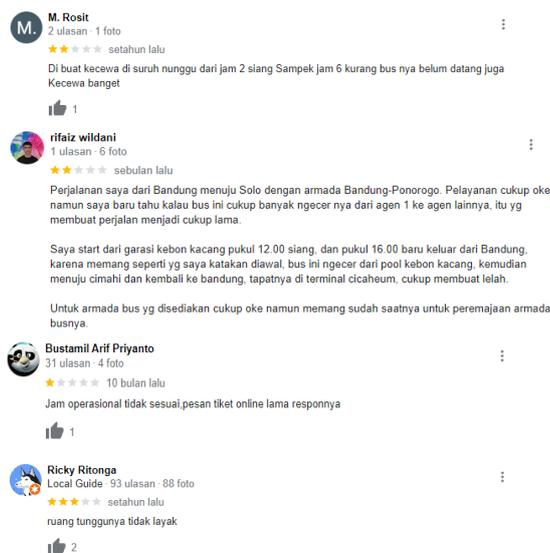
Tahun	Bulan	Banyak Penumpang
2022	Januari	1137
	Februari	1007
	Maret	1150
	April	945
	Mei	1092
	Juni	1036
	Juli	1127
	Agustus	1152
	September	1123
	Oktober	1234
	November	1028
	Desember	1081
2023	Januari	1008
	Februari	914
	Maret	1126
	April	969
	Mei	867

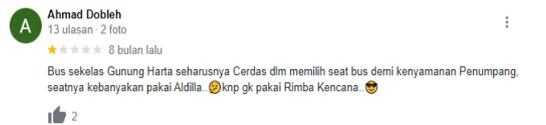
Sumber : Manajemen GHTS Bandung, (2023)

Berdasarkan dari total penumpang diatas menunjukkan sebanyak 17,996 dapat diketahui bahwa terjadi kenaikan dan penurunan jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi di GHTS, pada bulan Januari tahun 2022 sampai bulan Mei tahun 2023. Salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi adalah adanya keluhan atau ulasan negatif tentang layanan di GHTS. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus menjadi fokus di GHTS. Penumpang yang sudah menggunakan jasa transportasi di GHTS pernah mengutarakan keluhan, seperti yang dapat dilihat di situs Google Review selama satu tahun terakhir. Dari keluhan para penumpang yang disebutkan, terlihat bahwa perusahaan mengalami persoalan pada hal pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Adapun beberapa keluhan dari penumpang di GHTS selama satu tahun sebagai berikut:

### GAMBAR 1 KELUHAN PENUMPANG MENGENAI LAYANAN DI GHTS BANDUNG





Sumber : Google Review PT. Gunung Harta Transport Solutions Bandung, (2022-2023)

Perusahaan harus memperbaiki persoalan yang ada serta melakukan upaya untuk lebih memuaskan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan. Tindakan perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanan ini dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperoleh reputasi yang lebih baik.

Dari keluhan di atas layanan yang diberikan oleh Gunung Harta Transport Solutions Bandung masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gunung Harta Transport Solutions Bandung. Dengan demikian, peneliti mengambil judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GUNUNG HARTA TRANSPORT SOLUTIONS BANDUNG**"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat merumuskan bahwa masih banyak keluhan dari pelanggan mengenai layanan yang di berikan di Gunung Harta Transport Solutions Bandung, beberapa identifikasi masalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Gunung Harta Transport Solutions Bandung ?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi di Gunung Harta Transport Solutions Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gunung Harta Transport Solutions Bandung ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Formal

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) Diploma IV. Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Gunung Harta Transport Solutions Bandung.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi di Gunung Harta Transport Solutions Bandung.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gunung Harta Transport Solutions Bandung.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk memberi manfaat bagi GHTS dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui evaluasi kualitas pelayanan.

Hasilnya akan menjadi pertimbangan bagi GHTS dalam pengembangan bisnis dan peningkatan kinerja layanan. Dengan demikian, diharapkan GHTS dapat memperbaiki kelemahan yang ada dalam layanannya dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang sudah ada serta mendapatkan banyak pelanggan baru.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis memperluas pengetahuan tentang indikator kualitas pelayanan yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengetahuan tersebut dapat diterapkan di masa mendatang dalam proyek atau situasi bisnis yang melibatkan kepuasan pelanggan, serta memberi kontribusi untuk dunia pendidikan mengembangkan studi mengenai pengaruh kualitas pelayanan suatu usaha terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakannya. Penelitian ini diharapkan memberi penjabaran mengenai faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan, khususnya dalam bidang jasa transportasi dan pengkajiannya dengan strategi pembelajaran yang efektif.