

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Medan adalah salah satu kota besar ketiga di Indonesia yang memiliki lokasi strategis dilihat dari segi pariwisata, maupun perekonomian. Pembangunan berbagai sarana transportasi memberikan akibat kepada jarak tempuh yang semakin dekat, sehingga menjadikan Kota Medan sebagai salah satu tujuan masyarakat luar kota.

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Medan hingga akhir tahun 2014 jumlah perusahaan yang bergerak di bidang angkutan umum yang beroperasi pada trayek tetap di Kota Medan ada sebanyak 10 (sepuluh) buah perusahaan pengangkutan, baik itu berbentuk badan usaha koperasi, CV dan PT yang masing-masing memiliki trayeknya sendiri-sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka setiap perusahaan penyedia layanan transportasi harus bertindak adaptif sebagai konsekuensi atas perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dalam orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (*Customer Oriented*). Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya.

Menurut Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2012:11) definisi jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak selalu harus) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sunyoto (2014:187) mengatakan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sebagai salah satu modal angkutan umum yang beroperasi pada trayek tetap di Kota Medan maka Angkutan Umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan yang memiliki trayek Terminal Pinang Baris - Tembung/Batas Kota Pulang pergi, maka salah satu yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen, yaitu: *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty, and Tangibles*.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama, sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan meningkatnya keputusan konsumen menggunakan jasa Angkutan Umum trayek 120 pada PT. Rahayu

Medan Ceria Medan dan nilai tambah bagi perusahaan.

Suatu hal yang ditemukan dalam kaitannya perihal kualitas pelayanan dan strategi harga pada operasional Angkutan Umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan dikaitkan dengan kepuasan penumpang adalah kualitas pelayanan yang diberikan sering dikondisikan pada keadaan supir Angkutan Umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. Keadaan yang dimaksudkan adalah supir yang ugal-ugalan, kejar setoran dan kurangnya tanggung jawab supir terhadap keselamatan berlalu lintas sehingga membahayakan pengguna jalan lainnya.

Pada strategi harga maka Angkutan Umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan tidak memiliki kewenangan penuh dalam pelaksanaan strategi penetapan harga karena harga ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Medan dengan memperhatikan harga jual bahan bakar minyak dan juga masukan dari Angkutan Umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. Selain itu meskipun ongkos telah ditetapkan oleh pemerintah beserta Organda untuk setiap estapetnya, kenyataan yang ditemukan ada supir angkot yang menetapkan harga berdasarkan perkiraannya semata sehingga tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Kondisi sebagaimana disebutkan tentunya merupakan permasalahan tersendiri bagi manajemen Angkutan Umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan dalam peningkatan kepuasan penumpang. Dan dengan kondisi tersebut maka penelitian ini mengambil judul tentang "Pengaruh Kualitas

Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.
2. Apakah strategi harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.
3. Apakah kualitas pelayanan dan strategi harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.
2. Untuk mengetahui apakah strategi harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan strategi harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Sebagai pengetahuan untuk melatih dan berfikir ilmiah pada bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran tentang kualitas pelayanan dan strategi harga.

2. Bagi PT. Rahayu Medan Ceria khususnya trayek 120

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan dalam pelaksanaan peningkatan kepuasan penumpang.

3. Bagi Peneliti lain

Sebagai bahan referensi untuk peneliti lain yang dapat dijadikan bahan literatur yang berhubungan dengan judul, menambah variabel yang tidak ada dan belum diteliti dalam penelitian ini.