

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan transportasi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat menyesuaikan kebutuhan masyarakat, khususnya kendaraan transportasi umum. Transportasi umum sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai sarana mobilitas yang memudahkan dalam bepergian dan beraktivitas sehari-hari (Anisa, 2021). Transportasi yang banyak menjadi pilihan masyarakat untuk bepergian jarak jauh maupun dekat saat ini seperti kereta api, pesawat, kapal laut, travel, bus dan lain sebagainya. Salah satu mode transportasi yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat pada transportasi darat yaitu bus (Pamungkas et al., 2024). Terdapat beberapa macam bus yang dapat menjadi pilihan masyarakat yaitu bus yang hanya melayani trayek dalam kota, bus pariwisata, bus antar kota antar provinsi (AKAP), dan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) (Prasetya et al., 2021).

AKAP merupakan suatu layanan moda transportasi yang memiliki peranan penting dalam mobilitas masyarakat di berbagai wilayah. Moda transportasi ini digunakan untuk menghubungkan antar kota antar provinsi, bus AKAP memiliki kontribusi yang besar dalam mewujudkan kelancaran arus transportasi (Syahputra et al., 2023). Masyarakat memiliki beragam pilihan moda transportasi bus dalam melakukan perjalanan jarak jauh untuk menunjang mobilitas. Salah satu transportasi bus yang digunakan adalah bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Beberapa Perusahaan Otobus yang menyediakan layanan

AKAP antara lain bus PO Rosalia Indah, bus PO Sinar Jaya, bus PO Murni Jaya, bus PO Agramas, bus PO Tividi, bus PO Handoyo, bus PO Haryanto, bus PO Damri dan bus PO Sumber Alam. Banyaknya pilihan transportasi bus membuat pelanggan bus dapat menentukan pilihan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi dirinya masing-masing (Safitri et al., 2022). Dalam persaingan transportasi ini, kepuasan pelanggan sangat penting diperhatikan untuk menentukan daya saing dan loyalitas pelanggan pada setiap PO bus (Yuni et al., 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul pada seseorang setelah menggunakan dan merasakan manfaat dari suatu produk atau layanan (Tjiptono, 2012). Kepuasan menjadi sebuah ungkapan perasaan pelanggan telah menikmati suatu produk yang membuat mereka memiliki harapan terhadap produk tersebut yang melebihi harapan mereka (Fuadi, 2021). Meningkatnya kepuasan pelanggan dapat memberikan banyak feedback yang positif, seperti selain melakukan pembelian ulang, pelanggan akan menyarankan produk atau layanan tersebut kepada pihak lain. Menurut Rizky R & Daud (2024) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas bus.

Kualitas layanan adalah tingkat kebaikan layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur layanan. Menurut Prasetya et al. (2021) kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang pelanggan harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diberikan untuk memenuhi

harapan pelanggan. Memberikan layanan yang memuaskan untuk pelanggan dapat membuat pelanggan lebih loyal dan bisa memberikan rekomendasi kepada orang lain terkait transportasi tersebut (Primasanti et al., 2022). Kualitas layanan bisa dibuktikan dengan sikap ramah dalam melayani penumpang bus, kecekatan, dan tanggap atas keluhan yang disampaikan penumpang bus, dan memberikan perhatian terhadap apa yang dibutuhkan oleh penumpang bus (Rizky R & Daud, 2024).

Bus Trans Metro Deli merupakan sebuah contoh dimana kualitas pelayanan penting diperhatikan dalam kenyataannya fenomena PO Bus Trans Metro Deli memberikan pelayanan seperti sering mengalami mogok pada armada bus saat diperjalanan, pemeliharaan halte yang buruk, dan kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran yang hanya dapat diisi di bank dan tempat pembelanjaan tertentu (Adhitya & Hutagalung, 2023). Pendapat lain yang diungkapkan oleh Syafa et al. (2023) bahwa kualitas layanan yang diberikan pada PO Bus Al Mubarak lebih memperhatikan pelanggannya namun kurang cekatan terhadap kendala yang dialami oleh konsumen. Selain itu, pelanggan merasa tidak nyaman terhadap ruang kantor yang disediakan oleh pihak PO Bus Al Mubarak. Dengan hal ini, pihak Perusahaan Otobus harus memperhatikan lagi kinerja karyawannya dan lebih memperhatikan fasilitas yang berhubungan dengan kepuasan konsumen serta lebih meningkatkan kualitas layanan agar dapat secara maksimal memenuhi kepuasan pelanggan bus.

Selain kualitas layanan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu fasilitas. Fasilitas merupakan perlengkapan-perlengkapan fisik yang diperlukan sebelum adanya jasa yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu juga, fasilitas dapat mencakup segala hal yang bisa memudahkan pelanggan memperoleh kepuasan (Utomo & Rianawati, 2021). Menurut Adawia et al. (2020) fasilitas adalah kriteria layanan yang diberikan serta tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Karena tersedianya fasilitas yang nyaman dan lengkap membuat pelanggan merasa senang dalam pada jasa layanan tersebut. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan fasilitas menurut Kotler (2015) yaitu pertimbangan dan perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan atau perabotan, serta tata dan warna cahaya.

Fasilitas layanan yang disediakan oleh transportasi bus tidak hanya pada kenyamanan didalam transportasi bus, namun mencakup berbagai aspek pendukung yang memiliki peran penting untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang menyeluruh bagi penumpang bus. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya tersedianya jalur keberangkatan atau kedatangan yang teratur dan nyaman, ruang tunggu penumpang dan pengantar yang bersih dan tertata, tersedianya area parkir kendaraan yang memadai, serta media informasi yang membantu penumpang bus memperoleh jadwal dan rute perjalanan yang jelas. Selain itu, tersedianya fasilitas layanan yang diberikan oleh perusahaan bus dengan baik, tersedianya loket pembelian tiket yang efisien dan terorganisir, baik secara offline maupun online, dan terdapat jalur evakuasi yang mudah diakses

sangat penting dalam menunjang keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan.

Salah satu daerah yang menyediakan layanan bus AKAP yaitu Kota Kutoarjo yang diantaranya PO Rosalia Indah, PO Murni Jaya, PO Sinar Jaya, PO Handoyo, PO Damri dan PO Sumber Alam. Dari beberapa PO Bus tersebut, salah satu Perusahaan Otobus yang cukup dikenal oleh masyarakat Kutoarjo yaitu Bus PO Sumber Alam. Bus PO Sumber Alam merupakan perusahaan transportasi yang sudah cukup lama beroperasi. Bus PO Sumber Alam merupakan perusahaan yang didirikan oleh bapak Yudhi Setyawan Hambali pada tahun 1975. Perusahaan Bus PO Sumber Alam terletak di Jalan Diponegoro 164, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

PO Sumber Alam melayani perjalanan berbagai rute khususnya di Pulau Jawa yaitu perjalanan antar kota dalam provinsi (AKDP) maupun perjalanan antar kota antar provinsi (AKAP). Rute perjalanan diantaranya Yogyakarta-Jakarta, Yogyakarta- Tangerang, Purwokerto-Yogyakarta, Purwokerto-Semarang, Magelang- Bekasi, Kutoarjo/Purworejo-Cilacap, Bogor-Yogyakarta, Cilacap-Semarang dan lain sebagainya (Sumberalam.co.id). Menurut informasi yang didapatkan dari pihak manajemen PO Sumber Alam, jumlah armada bus yang disediakan oleh PO Sumber Alam untuk melayani jurusan sebanyak 67 unit.

Menurut sumber dari website sumberalam.co.id, Kualitas layanan Perusahaan Bus PO Sumber Alam mencakup kompetensi dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan, informasi yang diberikan akurat, layanan yang

diberikan secara konsisten sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan, kemampuan petugas dalam merespon serta menangani keluhan pelanggan. Selain itu, untuk memberikan layanan yang baik kepada pelanggan, PO Sumber Alam menghadirkan berbagai jenis layanan kelas transportasi bus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mulai dari kelas AC, AC Executive dan AC Executive Pagi. Untuk memudahkan dan memperlancar proses layanan, pelanggan dapat melakukan pemesanan tiket tanpa harus datang langsung keagen tiket, bus PO Sumber Alam karena telah disediakan pemesanan tiket secara online.

Selain berbagai macam jenis layanan, bus PO Sumber Alam juga memberikan beberapa fasilitas kepada pelanggan. Fasilitas tersebut mencakup kenyamanan pada ruang tunggu, tempat parkir kendaraan, media informasi, toilet di dalam armada bus, dan hiburan yang disediakan di dalam bus sehingga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan Bus Sumber Alam. Hal tersebut membuktikan bahwa sikap pelanggan didasarkan dari objek atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Adapun tabel jumlah pelanggan bus PO Sumber Alam selama 1 tahun terakhir mulai Januari 2024 - Desember 2024.

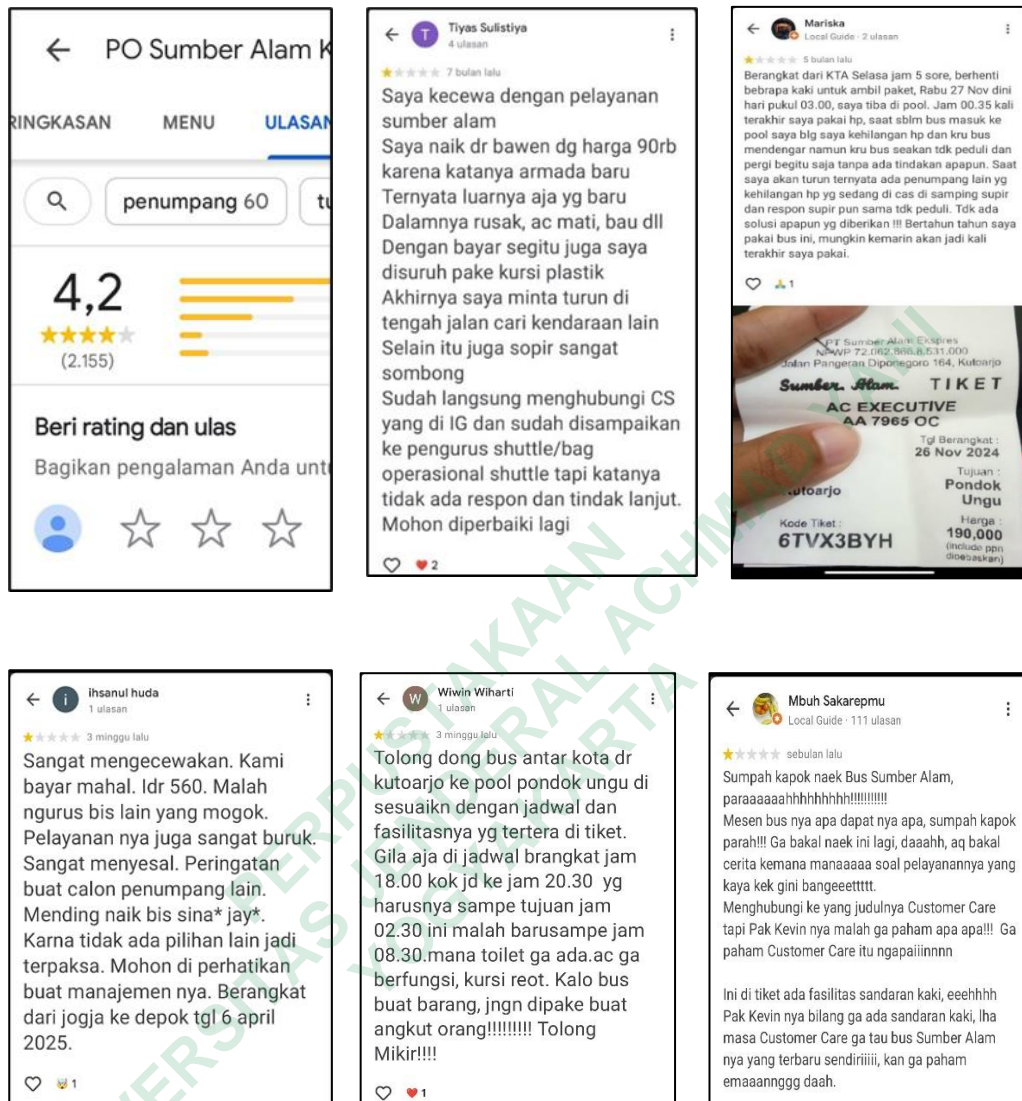
**Tabel 1. 1 Data Jumlah Penumpang Bus PO Sumber Alam
Periode Januari 2024-Desember 2024**

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	15,497
2	Februari	14,231
3	Maret	11,536
4	April	28,583
5	Mei	14,931
6	Juni	20,428
7	Juli	19,325
8	Agustus	14,733
9	September	16,205
10	Oktober	13,801
11	November	12,283
12	Desember	19,861
	Total	201,414

Sumber: Manajemen PO Sumber Alam, 2025

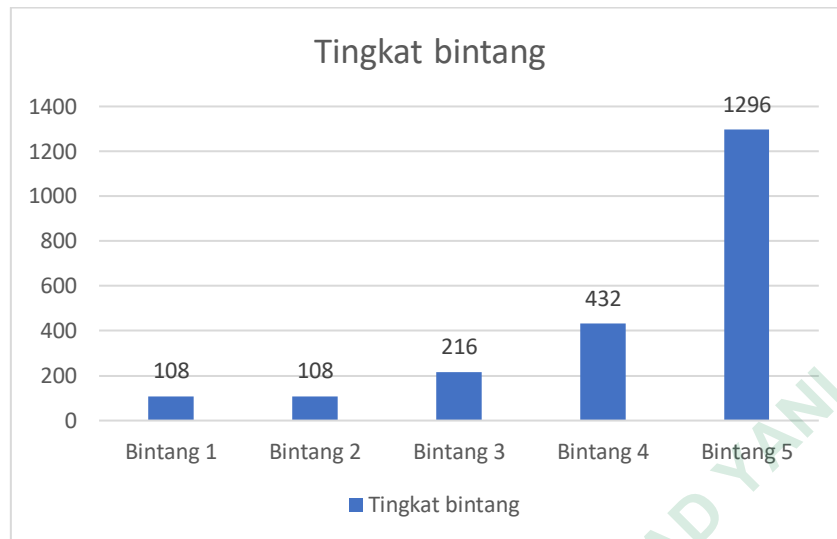
Berikut merupakan data jumlah penumpang Bus PO Sumber Alam. Fluktuasi terjadi karena adanya musim liburan dan tahun baru,

Meskipun PO Sumber Alam memiliki kualitas layanan yang mencakup kompetensi dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan, informasi yang diberikan akurat, layanan yang diberikan secara konsisten sesuai dengan komitmen yang ditetapkan, tetapi masih ditemukan banyak komplain yang masuk pada Google Review PO Sumber Alam diantaranya sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan

Berdasarkan beberapa ulasan pelanggan yang didapatkan dari google review dapat disimpulkan bahwa meskipun Bus PO Sumber Alam memiliki rating rata-rata tinggi yaitu 4,2 dengan banyak ulasan 2.160 dari 5 bintang, tidak seluruh pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Berikut merupakan tabel yang memperkirakan jumlah ulasan berdasarkan tampilan grafik.



Gambar 1. 2 Grafik Tingkat Bintang

Hasil observasi terhadap tampilan grafik menunjukkan bahwa terdapat sekitar 40% pelanggan yang memberikan bintang dibawah 5. Hal ini menunjukkan adanya pengalaman layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Di antaranya, terdapat 10% ulasan menunjukkan masuk ke dalam kategori penilaian sedang sebanyak 3 bintang, sedangkan 10% lainnya dari pelanggan yang merasa kurang puas hingga sangat tidak puas dengan 2 bintang dan 1 bintang. Dari persentase tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan dan fasilitas pada PO Sumber Alam yang masih perlu diperbaiki, karena tidak sedikit pelanggan yang memberikan evaluasi dengan kategori puas. Dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas pelanggan menunjukkan kepuasan, masih terdapat sebagian pelanggan yang belum sepenuhnya puas terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh PO Sumber Alam.

Terdapat beberapa keluhan serius yang muncul dari pelanggan karena kecewa. Komentar diatas menunjukkan bahwa terdapat masalah yang konsisten pada: 1) kualitas layanan pelanggan berupa layanan yang tidak informatif dan tidak solutif, 2) ketidaksesuaian fasilitas dengan deskripsi tiket yang menyebabkan pelanggan merasa tertipu, 3) keterlambatan jadwal yang merusak kepercayaan dan kenyamanan pelanggan, 4) manajemen armada dan komunikasi internal yang lemah. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, perusahaan perlu melakukan evaluasi tentang kualitas layanan dan fasilitas mereka karena berpotensi dapat mengganggu kepuasan pelanggan sehingga mengakibatkan turunnya animo pelanggan (Fakhrudin, 2021).

Penelitian ini penting dilakukan karena memiliki urgensi untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan dan fasilitas pada kepuasan bus PO Sumber Alam karena banyak pelanggan yang merasa tidak puas dan komplain pada *google review*. Berdasarkan uraian di atas, pentingnya penelitian ini yaitu mengingat semakin ketatnya persaingan dalam dunia industri transportasi darat, khususnya pada moda transportasi seperti bus. Pelanggan semakin menuntut untuk diberikan layanan yang nyaman, aman, dan berkualitas sehingga Bus PO Sumber Alam perlu memahami apa saja faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga berperan penting dalam membangun loyalitas dan retensi yang berdampak pada keberlanjutan perusahaan dalam beroperasi.

Kebaharuan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Kebaruan Penelitian

Kebaruan Penelitian		
Aspek	Kebaruan	Diferensiasi dari penelitian sebelumnya
Konteks	Penelitian ini meneliti kepuasan pelanggan Bus PO Sumber Alam di Kota Kutoarjo, Purworejo	Fokus pada pelanggan bus di Kota Bandar Lampung (Rizky R & Daud, 2024), Malang (Syafa et al., 2023), dan Jawa Timur (Prasetya et al., 2021)
Sampel	Pelanggan bus PO Sumber Alam	Pelanggan bus PO Harapan Jaya (Fuadi, 2021), Pelanggan bus PO Al Mubarak (Syafa et al., 2023), Pelanggan bus Damri (Sinaga et al., 2020).
Teknik Sampling	Penelitian ini menggunakan teknik <i>Purposive Sampling</i>	Penelitian sebelumnya menggunakan teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> (Adhitya & Hutagalung, 2023); Prasetya et al., 2021; Sinaga et al., 2020)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam”**.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan karena ditemukan adanya permasalahan yang terjadi pada Bus PO Sumber Alam. Hal ini didukung dengan ulasan yang terdapat pada google review terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan. Kesimpulan dari beberapa ulasan tersebut yaitu meskipun Bus PO Sumber Alam sudah menyediakan kualitas dan fasilitas yang baik, namun masih terdapat pelanggan yang kecewa. Terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan penurunan animo pelanggan Bus PO Sumber Alam terhadap keluhan serius yang muncul dari pelanggan karena kecewa, diantaranya: 1) kualitas layanan pelanggan berupa layanan yang tidak informatif dan tidak solutif, 2) ketidaksesuaian fasilitas dengan deskripsi tiket yang menyebabkan pelanggan merasa tertipu, 3) keterlambatan jadwal yang merusak kepercayaan dan kenyamanan pelanggan, 4) manajemen armada dan komunikasi internal yang lemah. Menurut *Perceived Value Theory*, kepuasan pelanggan dipengaruhi atas keseluruhan penilaian pelanggan mengenai manfaat pada produk atau layanan atas apa yang mereka terima dan diberikan oleh produk atau layanan tersebut. Maka dari itu, rumusan masalah pada penelitian ini untuk menguji:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Melalui penelitian ini, peneliti berharap mampu memberikan informasi dalam meningkatkan pengetahuan atau pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan dan fasilitas. Penelitian ini diharapkan memperoleh hasil yang dapat digunakan sebagai landasan penelitian berikutnya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada transportasi umum.

2. Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan pemahaman untuk peneliti bagaimana kualitas layanan dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri transportasi bus.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk Perusahaan Bus PO Sumber Alam berupa saran dan masukan dalam aspek layanan dan fasilitas yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan bisa berperan dalam membantu manajemen untuk mengambil keputusan dalam melakukan perancangan strategi.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini memiliki fokus pada analisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi bus PO Sumber Alam. Objek yang dituju dalam penelitian ini yaitu pelanggan atau penumpang yang telah menggunakan layanan bus PO Sumber Alam dengan beberapa rute yang dilalui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kegiatan penyebaran kuesioner secara online dan offline kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa bus PO Sumber Alam dengan rentang usia 17-60 tahun.

2. Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian terbatas pada analisis pengaruh kualitas dan fasilitas (dua variabel independen) terhadap kepuasan pelanggan bus PO

Sumber Alam (satu variabel dependen). Variabel-variabel potensial lainnya seperti harga tiket, loyalitas pelanggan, dan sebagainya tidak dimasukkan dalam cakupan penelitian ini. Penelitian dibatasi hanya untuk responden yang sudah pernah menggunakan layanan bus PO Sumber Alam, dengan tujuan mendapatkan data yang mencerminkan pengalaman pelanggan secara akurat. Penelitian ini dilaksanakan di area Kabupaten Purworejo dan sekitarnya, sehingga hasil penelitian kemungkinan tidak dapat diterapkan untuk daerah lain.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA