

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis dan perkembangan ekonomi suatu negara atau daerah tidak terlepas dari pengaruh perkembangan infrastruktur, sarana dan prasarana yang mendukung, misalnya jasa transportasi. Jasa transportasi adalah salah satu sektor jasa yang mempunyai peran cukup vital dalam menunjang aktivitas masyarakat sehari-hari. Transportasi merupakan unsur yang penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik, dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang.

Bertambahnya jumlah penduduk yang lambat laun semakin tinggi menyebabkan makin banyaknya jumlah pergerakan baik di dalam maupun ke luar daerah. Hal tersebut memberi konsekuensi logis yaitu perlu adanya keseimbangan antara sarana dan prasarana khususnya di bidang transportasi. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang mobilitas penduduk dalam melaksanakan aktivitasnya. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa ini yaitu dengan penyediaan pelayanan jasa transportasi.

Pada dasarnya ada tiga jenis transportasi, yaitu transportasi laut, transportasi udara dan transportasi darat. Ketiga jenis transportasi itu masing-masing memiliki tingkat persaingan yang semakin hari semakin meningkat. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba dalam merebut pasar. Artinya perusahaan itu bersaing

untuk mendapat jumlah penumpang untuk meningkatkan profit perusahaan mereka.

Perusahaan otobis itu salah satunya adalah Perusahaan Otobis (PO) PT Selamat Sugeng Rahayu yang kini melebarkan sayapnya dengan beralih menjadi PT Selamat Sugeng Rahayu dengan armada bus bernama Sugeng Rahayu dan Sumber Selamat. Layaknya perusahaan jasa yang lain maka produk utama Bus PT Selamat Sugeng Rahayu adalah pelayanan, dengan kata lain PT Selamat Sugeng Rahayu menawarkan jaminan kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau penumpangnya. Banyak usaha yang telah dilakukan PT Selamat Sugeng Rahayu untuk memberikan yang terbaik bagi pengguna jasanya dengan segenap sumber daya yang dimiliki.

PT Selamat Sugeng Rahayu berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen pengguna jasa angkutan darat. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2008:85). Adapun fasilitas yang diberikan dengan kelas ekonomi AC kapasitas tempat duduk 59 seats dengan bangku yang nyaman dan longgar (2-3), Pengharum Ruangan, GPS (Global Positioning System), Modified Leaf Spring Suspension for Good Comfortable, Tabung pemadam, Palu Pemecah Kaca, Pintu Darurat, Potongan harga dengan kartu langganan yang di dapat secara free dari mandoran terminal / kru bus, Ruang Kaki Lega (seats kulit standard executive), TV LED + DVD Player, Power Kenwood/Other + Subwoofer or Non Power, Good Sound System. Hal ini

menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Kotler (2005) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Tetapi dalam kenyataannya masih banyak opini miring yang datang dari konsumen terhadap jasa yang diberikan.

Opini-opini tersebut sangatlah beralasan karena pada kenyataannya, pelayanan dari PT Selamat Sugeng Rahayu masih banyak kekurangan. Sutisna (2001) menyatakan bahwa citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Salah satu cermin buruknya pelayanan dari PT Selamat Sugeng Rahayu yaitu pada beberapa waktu lalu sering terjadi kecelakaan lalu lintas yang melibatkan armada PT Selamat Sugeng Rahayu. Padahal tujuan utama dari sistem transportasi pada umumnya adalah faktor keselamatan, tidak terkecuali transportasi darat yang dalam pengoperasiannya harus mengutamakan keselamatan.

Berdasarkan uraian ringkas latar belakang dan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk menguji lebih jauh mengenai **“Pengaruh Pelayanan Fasilitas dan Citra Perusahaan terhadap keputusan penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu?
3. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap keputusan penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas terhadap keputusan penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu

D. Manfaat Penelitian**1. Manfaat Teoritis****a. Bagi Penulis**

Penelitian ini untuk menguji ulang teori dan mengetahui seberapa signifikan hubungan antara pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan terhadap keputusan penumpang.

b. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca yang tertarik mendalami penelitian-penelitian yang berkaitan dengan keputusan penumpang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan masukan yang bermanfaat serta sebagai bahan evaluasi bagi produsen untuk mengetahui strategi pemasaran terkait pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan dalam mempengaruhi keputusan konsumen.

b. Bagi Konsumen

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat atau konsumen mengenai PT Selamat Sugeng Rahayu.

