

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Terminal angkutan umum penumpang merupakan penyedia jasa angkutan umum yang berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan kemudahan, kenyamanan dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan umum di dalam melakukan perjalanan. Oleh karena itu membahas suatu terminal tidak terlepas dari tersedianya armada angkutan umum dan juga pengguna jasa angkutan untuk melakukan perpindahan inter dan antar moda untuk ke berbagai arah tujuannya. Selain itu juga bahwa terminal merupakan sebuah lokasi untuk berkumpulnya rute angkutan umum dari berbagai trayek. Dengan demikian fungsi dari suatu terminal haruslah benar-benar memberikan suatu pelayanan penyedia jasa angkutan yang baik untuk pengguna jasa angkutan umum.

Walaupun sebuah terminal memiliki berbagai produk layanan yang baik, namun semua hal tersebut tentu membuat *customer* terpuaskan. Tingkat kepuasan *customer* sendiri tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kotler (2006) mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja jauh lebih rendah ketimbang harapan, *customer* tidak puas, jika kinerja sesuai harapan, maka *customer* puas, bila kinerja melebihi harapan, maka

customer merasa amat puas. *Customer* yang merasa amat puas dan *customer* yang merasa puas akan tetap loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan kinerja yang dirasakan. Kuncinya adalah memenuhi harapan *customer* dengan prestasi perusahaan. Perusahaan yang bonafit mempunyai tujuan membuat *customer* gembira dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan (Kotler, 2006)

Secara tegas, Parasuraman dalam Tjiptono (2005) menyatakan kepuasan *customer* ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Selanjutnya, mereka sepakat bahwa kepuasan *customer* memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan (*purchase intentions*).

Untuk dapat menciptakan suatu penyedia jasa menjadi salah satu penyedia jasa yang solid, dalam hal ini terminal angkutan umum, diperlukan pemikiran yang cermat mengenai strategi pelayanan. Dimana sebuah perusahaan mempunyai pelayanan bermutu tinggi berhasil menetapkan harga lebih tinggi, bertumbuh lebih cepat dan menghasilkan laba yang lebih besar.

Dari uraian diatas maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan dalam hal ini adalah Terminal Tirtonadi Surakarta dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, maka penulis mengangkat topik penelitian

dengan judul : "KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI TERMINAL TIRTONADI SURAKARTA".

1.2. Rumusan Masalah

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empaty (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal Tirtonadi Surakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empaty (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal Tirtonadi Surakarta

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai penambahan ilmu dalam disiplin manajemen konstruksi teknik sipil untuk mengetahui pentingnya pengaruh tingkat pelayanan terminal angkutan umum.

1.5. Batasan Penelitian

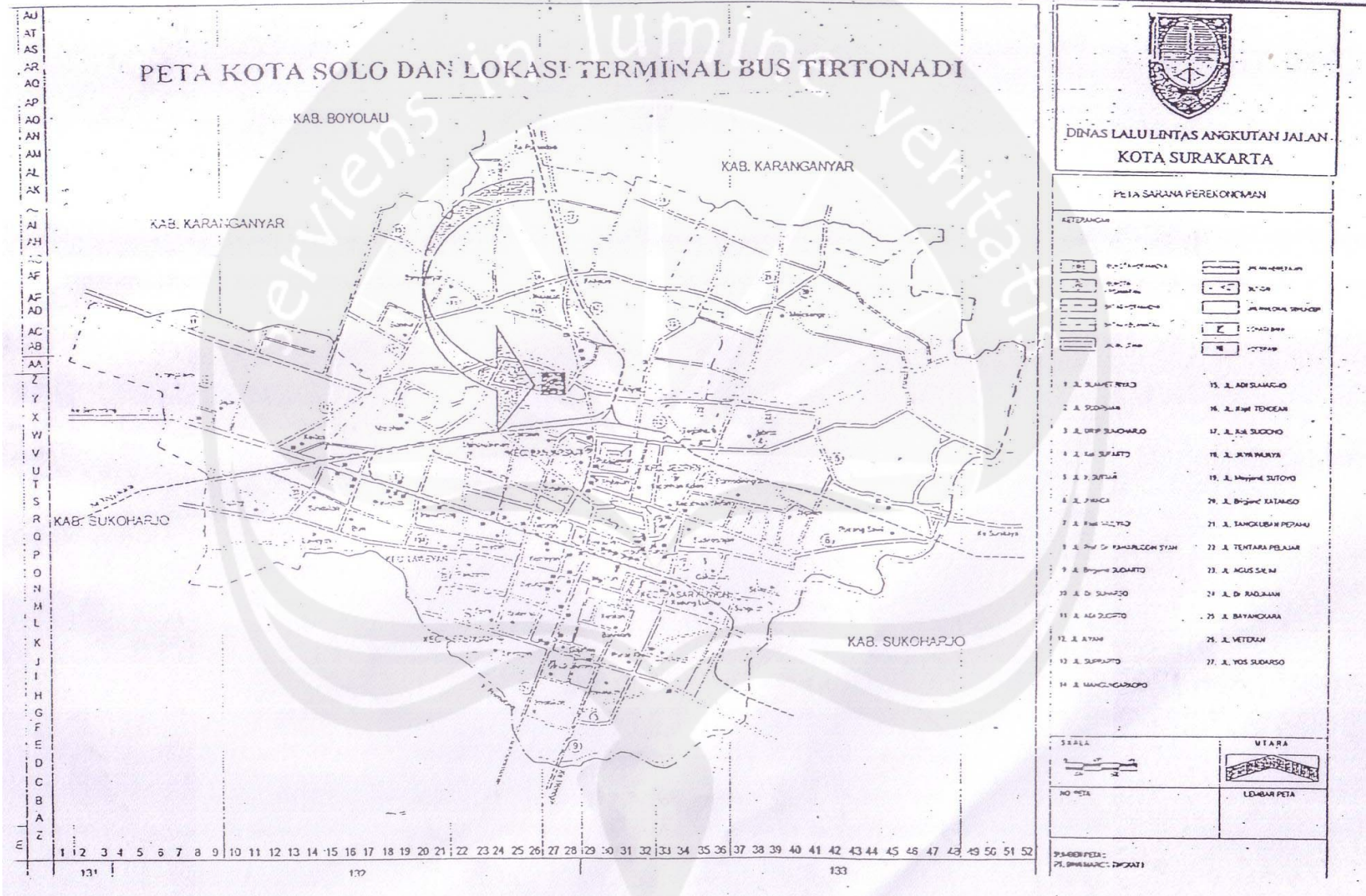
Batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian hanya dilakukan pada kepuasan penumpang terhadap sistem pelayanan di terminal Tirtonadi Surakarta
2. Kepuasan penumpang dievaluasi melalui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empaty (*emphaty*)

1.6. Keaslian Penelitian

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan dua penelitian terdahulu, adalah:

1. Nasrah Jusmin (2003), Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pengemudi Angkutan Mikrolet (Studi Kasus di JL. Urip Sumohardjo Makasar).
2. Rudy Setiawan (2005), Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo
3. Siswadi (2005), Kajian Kinerja Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) (Studi Kasus di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang)



Gambar 1.1. Peta Kota Solo dan Lokasi Terminal Bus Tirtonadi