

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini persaingan organisasi atau perusahaan jasa sangatlah kompetitif. Hal ini dibuktikan dengan banyak munculnya perusahaan yang bergerak pada sektor industri jasa. Perusahaan yang ingin memaksimalkan daya saing organisasi atau perusahaannya harus melakukan perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Dalam mewujudkan perbaikan-perbaikan tersebut dibutuhkan penerapan *Total Quality Management (TQM)*.

Penerapan TQM pada perusahaan sangat perlu dilakukan untuk mereorientasi sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan proses-proses pengadaan layanan sehingga lembaga penyedia layanan bisa berproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan. TQM yang diterapkan pada sektor layanan jasa bisa disebut dengan *Total Quality Service (TQS)* atau lebih dikenal *Total Service Quality Management (TSQM)*. Manajemen operasional yang baik didukung *skill* dan semangat kerja karyawan yang tinggi merupakan hal yang penting dalam pencapaian keberhasilan perusahaan transportasi. *Total Service Quality Management (TSQM)* adalah komitmen yang tepat untuk mengoperasionalisasi konsep yang berfokus pada pelanggan, menetapkan standar kinerja jasa dan

memelihara antusiasme pelanggan pada segala waktu dan pangsa pasar (Stamatis dalam Munjiati Munawaroh, 2015). Mewujudkan perusahaan yang berhasil, dalam hal ini berhasil secara keseluruhan dalam penanganan pelanggan didalam perusahaan yang umumnya disebut dengan TSQM, merupakan hal-hal yang memerlukan perhatian dan konsentrasi yang ekstra dari manajemen perusahaan. Semua hal itu dapat dilaksanakan dengan menerapkan strategi *monitoring* atau kontrol yang ketat terhadap kualitas produk atau jasa.

Mengingat semakin ketatnya persaingan pada industri pelayanan jasa, terutama pada sektor industri penyedia layanan jasa transportasi, tidak hanya sebatas seberapa banyak alat transportasi yang disediakan, tetapi juga lebih menitik beratkan pada persaingan kualitas dan ragam fasilitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan jasa transportasi tersebut sehingga dapat menjadi sebuah magnet bagi konsumen. Sektor jasa transportasi merupakan sektor yang dipandang sangat berperan dan sangat dibutuhkan untuk menunjang aktivitas keseharian manusia yang sangat beragam. Keberhasilan dalam bidang penyedia layanan jasa transportasi ditunjukkan dengan kualitas perusahaan penyedia jasa transportasi itu sendiri serta kepuasan yang didapat oleh pengguna atau pelanggan jasa transportasi tersebut. Kualitas jasa transportasi yang baik akan mampu memberikan suatu pelayanan dan jaminan yang setidaknya mampu memberikan rasa aman, nyaman dan puas bagi pelanggannya, sehingga akan menumbuhkan rasa loyalitas pelanggan terhadap layanan jasa transportasi yang dimaksud. Ketika konsumen dihadapkan suatu pilihan dimana dia harus

memutuskan untuk memilih suatu produk atau layanan jasa transportasi, maka dia akan cenderung melihat kualitas produk, kualitas perusahaan, fasilitas dan kemudahan yang tersedia, harga, dan pelayanan yang diberikan terhadap konsumennya. Faktor-faktor tersebut dapat terwujud apabila perusahaan jasa transportasi menerapkan *Total Service Quality Management (TSQM)*.

Penyedia layanan jasa transportasi darat sangat beragam jenisnya, salah satunya ialah Perusahaan Otobus (PO) yang sempat menjadi primadona angkutan umum di era-nya yaitu sekitar akhir tahun 1970-an hingga awal tahun 2000, baik yang kategori sebagai layanan bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) maupun Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP). Akhir-akhir ini pengguna jasa transportasi bus mulai mengalami penurunan. Menurunnya penumpang angkutan bus jarak jauh karena disebabkan beberapa faktor, seperti harga tiket pesawat yang murah akibat dari penerapan layanan *low cost carrier* dari berbagai maskapai penerbangan dan juga mudahnya masyarakat saat ini untuk mendapatkan mobil pribadi melalui kredit. Faktor lain adalah rendahnya kualitas, baik kualitas SDM dan kualitas armada jenis ini pun ikut berkontribusi terhadap penurunan pengguna layanan jasa bus jarak jauh.

Kendaraan atau armada bus sudah banyak yang menua seiring perjalanan usia kendaraan. Kondisi bus yang digunakan untuk mengangkut penumpang sangat memprihatinkan dan terkadang tak layak. Hal ini menyebabkan banyak armada bus dari beberapa Perusahaan Otobus yang menganggur dan menyebabkan kerugian bahkan ada beberapa Perusahaan Otobus yang tidak

mampu lagi mengoperasikan armadanya. Namun beda halnya dengan PO. Maju Lancar yang merupakan perusahaan otobus asal Gunung Kidul, Yogyakarta ini. PO. Maju Lancar masih beroperasi, masih diminati dan tetap eksis hingga saat ini walaupun ditengah kondisi pengguna angkutan bus yang tak seramai dulu dan persaingan antar perusahaan otobus yang semakin kompetitif. PO. Maju Lancar selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan kepada para konsumen (penumpang), upaya yang dilakukan adalah; pelatihan SDM, peningkatan manajemen, selalu berinovasi, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan yang prima. PO. Maju lancar mampu mengikuti apa yang menjadi keinginan dari konsumennya (Mariana T S, 2012).

PO. Maju Lancar dianggap mempunyai pelayanan yang lebih baik dari beberapa perusahaan otobus lain dikota Yogyakarta. Kesuksesan perusahaan jasa sangat bergantung pada penilaian dari konsumen. Penilaian kinerja perusahaan penyedia layanan jasa angkutan umum dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaannya kepada konsumennya. Perusahaan yang menerapkan TSQM akan lebih memprioritaskan kualitas pelayananyang akan memberikan kepuasan pada konsumen. Kepuasan yang didapat oleh konsumen diharapkan akan membentuk intensi penggunaan jasa transportasi secara berkesinambungan.

Penelitian yang melakukan studi analisis pengaruh kualitas pelayanan pada perusahaan transportasi terhadap kepuasan pelanggannya sebenarnya sudah banyak, seperti pada layanan penerbangan, kapal, kereta api dan bus. Namun tentu ada strategi-strategi pelayanan yang diterapkan pada perusahaan otobus jarak jauh

ditengah kondisi pengguna layanan jasa yang semakin menurun dan semakin ketatnya persaingan dengan para kompetitor sehingga tetap bisa bertahan dan tetap diminati oleh masyarakat. Jadi menarik untuk di teliti mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan perusahaan jasa secara menyeluruh (TSQM) terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta, maka peneliti mengangkat judul: “Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta”.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ika N Q & Pungki A R (2011), dengan judul “Analisis Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan PO. Persada *Tour & Travel* di Agen Yogyakarta, dimana variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan jasa *tour & travel*, sedangkan variabel independennya adalah mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya ialah:

1. Apakah mutu fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?

2. Apakah pendukung mutu fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?
3. Apakah mutu perusahaan/lembaga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?
4. Apakah mutu teknikal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?
5. Apakah mutu interaktif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk:

1. Menganalisis pengaruh mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh pendukung mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh mutu perusahaan/lembaga terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh mutu teknikal terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
5. Menganalisis pengaruh mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi sebagai tambahan atau pengembangan ilmu terhadap teori yang sedang dikaji peneliti, yaitu teori mengenai *Total Quality Management (TQM)* pada bidang jasa, atau lebih tepatnya disebut *Total Service Quality Management (TSQM)*

2. Manfaat Praktik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan/informasi bagi pihak perusahaan jasa yang diteliti dan selanjutnya dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan manajemen untuk mencapai perusahaan jasa yang lebih berkualitas. Penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang akan datang.