

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, setiap perusahaan selalu berupaya untuk dapat memasarkan produk berupa barang ataupun jasa yang dapat menjamin kehidupan perusahaan serta menjaga kestabilan dan perkembangan usahanya. Setiap perusahaan akan berupaya untuk meningkatkan kualitas produk barang atau jasanya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Salah satunya dengan menciptakan inovasi barang maupun jasa yang dilakukan secara terus menerus, koefisien serta melakukan evaluasi secara bertahap dan tepat.

Pertumbuhan PDB pengeluaran pendapatan perkapita per bulan wilayah Jawa Timur (Sidoarjo, Gresik dan Surabaya) 2013-2016.

Wilayah	Pengeluaran Perkapita Sebulan Menurut Kelompok Bukan Makanan Perkabupaten/kota (Rupiah)			
	2016	2015	2014	2013
Kabupaten Sidoarjo	809.782,00	770.388,00	455.433,00	444.439,00
Kabupaten Gresik	548.336,00	535.651,00	399.306,00	380.342,00
Kota Surabaya	1.094.588,00	1.141.526,00	877.523,00	612.342,00

Sumber : www.bps.go.id/2018

Tabel 1.1

Dari tabel 1.1 menunjukkan pada pertumbuhan PDB diketahui bahwa terjadi peningkatan dari tahun 2013 hingga

2016 untuk bagian pengeluaran pendapatan perkapita tiap bulannya masyarakat Jawa Timur khususnya di wilayah Surabaya, Sidoarjo dan Gresik. Pada 3 tahun terakhir, menjelaskan bahwa pada tahun 2016 pengeluaran perkapita perbulan bukan makanan (rupiah) pada tahun 2016, Kota Surabaya berjumlah 1.094.588,00, Kabupaten Sidoarjo berjumlah 548.336,00 dan Kabupaten Gresik berjumlah 548.336,00. Hal ini didasari oleh tingginya permintaan akan suatu jasa yang ada di wilayah Jawa Timur. Di iringi oleh tingginya kenaikan harga beberapa harga barang pokok untuk kebutuhan sehari-hari dan mahalnya biaya pendidikan. Tingkat kesadaran akan untuk mengelola keuangan dan kebutuhan sehari - hari membuat masyarakat menghemat pengeluaran konsumsi sehari-hari. Pengeluaran rata-rata per kapita adalah biaya yang dikeluarkan dari kebutuhan konsumsi semua elemen anggota rumah tangga selama sebulan untuk melakukan transaksi saat pembelian terhadap kebutuhan pokok sehari-hari maupun jasa, pemberian barang atau jasa yang diterima dan bahan dasar sebagai produksi dibagi dengan jumlah banyaknya anggota rumah tangga yang ada dalam keluarga tersebut (BPS/<https://www.bps.go.id/subject/5/konsumsi-dan-pengeluaran.html>/25 Oktober 2018).

Pengeluaran akan kebutuhan untuk konsumsi akan barang atau jasa terus menerus menjadi pemicu terjadinya kenaikan harga. Tetapi untuk transportasi juga merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat penting di perkotaan maupun pedesaan. Transportasi merupakan sarana untuk mengantar dan menjemput barang atau orang untuk berpindah melalui daerah tertentu dengan digerakkan oleh *factor* manusia, *factor* hewan atau *factor* mesin. Pada zaman

sekarang ini, masyarakat bergantung pada transportasi kendaraan pribadi sebagai alat atau sarana untuk mobilitas kinerja setiap hari.

Namun permasalahan yang ada sekarang ini, terletak pada faktor tingkat penilaian konsumen saat menggunakan jasa pelayanan transportasi pada perusahaan otobus. Pemberian poin tingkat penilaian konsumen mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut terhadap perusahaan. Selama ini, konsumen di anggap sepele oleh sebagian crew perusahaan otobus. Khususnya dalam hal pelayanan untuk konsumen pengguna bus dan perawatan serta peningkatan kualitas armada bus pada daerah Surabaya dan Sidoarjo. Sehingga, saat konsumen menggunakan layanan jasa bus, merasa aman, nyaman dan memberikan efek positif terhadap perusahaan otobus maupun calon pengguna bus lain.

Luas wilayah Jawa Timur sebesar 47.799,75km² menciptakan jaringan distribusi transportasi pada setiap wilayah di Jawa Timur. Pada momen seperti itu, perusahaan jasa transportasi berkompetensi untuk menciptakan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa transportasi guna memperbaiki tingkat keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang maupun pengemudi. Tidak hanya itu, setiap perusahaan otobus mengeluarkan berbagai jenis armada yang berbeda-beda dan berbagai keunggulan yang dimiliki dari setiap perusahaan otobus masing-masing.

Mengingat banyaknya jumlah PO di wilayah Jawa Timur, khususnya di wilayah Sidoarjo dan Surabaya, Jawa Timur terdapat lebih dari 20 Perusahaan Otobus yang masih beroperasi sampai sekarang ini. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada tabel 1.2 Daftar Perusahaan Otobus.

**Tabel 1.2 Daftar Perusahaan Otobus
di Wilayah Sidoarjo dan Surabaya, Jawa Timur.**

No	Nama PO/Bus	Alamat	No. Telp	Trayek	Jenis
1	Kalisari	Jl. A. Yani 258 Surabaya	0318292026	ATB PATAS	Big bus
2	Sumber Group	Jl. Raya Surabaya - Krian, KM25 Krian, Sidoarjo	031-8973558	Pariwisata	Big bus
			0318973559	ATB	
3	Eka	Jl. Raya Gilang No. 10, Sidoarjo	(031) 88198899	PATAS	Big bus
			081333335369	Pariwisata	
4	Cipaganti	Jl. Ahmad yani No. 272, Surabaya	03181870000	Pariwisata	Big bus Mini bus
5	Gunung Harta	Jl. Makam peneleh no. 38 Surabaya (cabang)	031-5359588	Pariwisata Bus malam	Big bus
6	Golden star	Jl. Raya Surabaya- Krian Km25, Krian, Sidoarjo	031-70048050	Pariwisata	Big bus
7	Salafy Trans	Jl. Kedung asem nomer 5, Rungkut, Surabaya	031-70048050	Pariwisata	Mini bus
8	Padi mas	Krian, Sidoarjo	081- 231220150	Pariwisata Ekonomi	Big bus Mini bus

Continues

Continued

9	Tiara mas	Jl. Pendeh no. 108, Surabaya (cabang)	031-5346417	Pariwisata	Big bus
			031-5461855	Bus malam	Mini bus
10	Titian mas	Jl. Nangka Seruni A38 ruko southgate, Sidoarjo (cabang)	085730700026	Bus malam Pariwisata	Big bus Mini bus
11	Oranje trans	Jl. Blambangan 19, Surabaya	085645119469	Pariwisata	Big bus
			081330062283		
			0335422584	Pariwisata	
12	Setiawan	Jl. Raya mastrip 70, karangpilang komplek industri wira, Surabaya.	0812351940	Bus malam Pariwisata	Big bus
13	Indah jaya	Jl. Raa Taman no. 139, Sidoarjo	(031)7877101	Pariwisata	Big bus
14	Hafana	Jl. Gunungsari No. 17 Surabaya	(031)5666628	PATAS Pariwisata	Big bus
15	Perum DAMRI	Jl. Jagir Wonokromo No. 1030 Surabaya	(031)7480353	Bus kota Bus malam ATB PATAS Pariwisata	Big bus
16	Indonesia	Jl. Kalianak No. 75, Surabaya	(031)7480353	ATB PATAS Pariwisata	Big bus

Continued

17	Haz	Jl. Simo pomahan No. 38, Surabaya	(031)7413731	Ekonomi PATAS	Big bus
18	Jawa indah	Jl. Tanjungsari 42, Surabaya	(031)7497666	PATAS Ekonomi Pariwisata	Big bus
19	Wali songo	Desa suko No.3 Sidoarjo	(031)8963874	Pariwisata	Big bus
20	Baruna	Jl. Raya taman barat No. 23, Sepanjang, Sidoarjo	(031)7881154	ATB Bus malam	Big bus
21	Kemenangan	Kolonel sugiyono 88 ngeni, Surabaya	(031)7006262	Pariwisata	Big bus
			087852366262	Bus malam	Mini bus
			082131256262		
22	Pratama putra	Jl. Raya Becirongengor No. 2 Wonoayu, Sidoarjo	(031)8833721	Pariwisata	Big bus
			(031)8833722		Mini bus
23	Jaya utama	Jl. Kalianak no. 75 Surabaya	(031)7480353	ATB PATAS Pariwisata	Big bus
24	Mira	Jl. Raya gilang no. 10 Sidoarjo	(031)88198899	ATB	Big bus

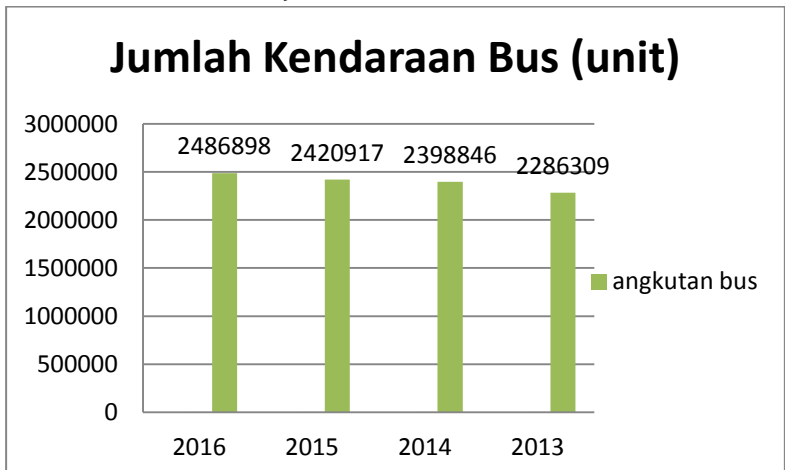
Continued

25	KYM trans	Pertokoan pom bensin aloha no.1-2 Waru, Sidoarjo	(031)88118000 0812379180000 0818351546	Pariwisata	Big bus Mini bus
26	Bahari sentosa	Jl. Aryo bebangah no.184, gedangan, Sidoarjo	(031)8550098	Pariwisata	Big bus Mini bus
27	Barokah trans	Jl. Joyoboyo No.34 Surabaya	(031)77011000	Pariwisata	Big bus Mini bus
28	Mentari pagi	Pantai mentari blok P42-43 kenjeran, Surabaya	(031)3810168 081330070904	Pariwisata	Big bus
29	Rahayu sentosa	Jl. Kol. Sugiono 46 RT08/RW02 Surabaya	(031)8543944	Pariwisata	Big bus
30	Kobama jaya	Jl. Rungkut asri timur XVIII/27-35 kav 5 Surabaya	03171711679 081230104779	Pariwisata	Big bus
31	Sinar mandiri mulia	Jl. Raya gilang 88-90, sepanjang, Sidoarjo		Ekonomi	Big bus

Sumber :www.slideshare.net/syafla/daftar-PO-dijatim/ diakses tanggal 16November2018

Persaingan dalam dunia bisnis otobus merupakan salah satu kompetensi dalam dunia bisnis dan salah satu penggerak di bidang ekonomi. Setiap perusahaan otobus berusaha menciptakan kualitas yang diinginkan oleh konsumen atau pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan di bidang transportasi baik dari laut, udara dan darat, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor semakin pesat. Didasari oleh bertambahnya jumlah penduduk setiap tahun. Dapat dilihat pada tabel 1.3, salah satu dampak dari perkembangan nasional yaitu jumlah kendaraan transportasi massal berupa bus.

Tabel 1.3 Jumlah kendaraan Bus.



Sumber : www.bps.go.id/2018

Seperti halnya PO. Sinar Mandiri adalah perusahaan otobus yang bergerak pada bidang pelayanan transportasi AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) atau AKDP (Antar Kota dalam Provinsi) beralamat di Jalan Raya Gilang no. 88-90,

kecamatan: Taman, Kabupaten Sidoarjo. Melayani berbagai kebutuhan untuk pelanggan maupun penumpang bus sinar mandiri, dari penjualan karcis, travel dan ekspedisi logistik barang. Upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen bus P.O Sinar Mandiri kepada pelanggan maupun penumpang yang belum menjadi pelanggan bus sinar mandiri berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan prima.

Bus Patas menjadi salah satu armada yang dimiliki oleh PO. Sinar Mandiri yang menjadi favorit untuk penumpang karena bus mengantar dengan adanya persaingan yang terjadi dalam perusahaan otobus, membuat keputusan perusahaan berlomba dalam hal membuat tarif kompetitif, memperbarui desain armada bus, memperbaiki layanan jasa dan juga memiliki fasilitas tambahan yang ada, seperti AC, toilet atau *reclining seat*, audio, bagasi luar dalam dan kapasitas 40 *seat*. Semua itu, bertujuan untuk berlomba-lomba dalam kebaikan untuk menghasilkan setoran yang profit. Dan ada juga bus bumel untuk tarif murah dan pas untuk kantong kalangan penumpang kelas menengah hingga ke bawah. Semua ditujukan untuk kenyamanan dan harapan penumpang. Skill dari *driver* bus yang tidak ngebut-gebutan atau ugal-ugalan di jalan raya mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti insiden kecelakaan. Berdasarkan undang - undang peraturan pemerintah nomor 74 tahun 2014 tentang angkutan jalan, perusahaan angkutan umum merupakan badan usaha yang dilindungi oleh badan hukum yang bertujuan untuk memfasilitasi penumpang dengan menggunakan kendaraan yang diatur oleh peraturan pemerintah berdasarkan trayek dan kemampuan pada kapasitas penumpang. Pada saat melayani penumpang yang ingin berhenti mendadak, *driver bus* memberikan arahan

pelayanan yang baik dengan tegas, ramah dan sopan untuk memberhentikan busnya bukan membentak penumpang dengan intonasi keras atau marah. Yang mengakibatkan pelanggan beralih pergi dan tidak menggunakan layanan bus sinar mandiri. Mengetahui situasi yang ada pada saat didalam armada bus yang dikemudikan, *driver bus* ini memberikan arahan untuk para penumpangnya agar menjaga barang bawaannya agar tidak hilang maupun tertukar.

Selain itu, crew lain PO. Sinar Mandiri mengingatkan kepada penumpang untuk menjaga barang bawaannya, bila mengetahui ada copet di dalam bus yang membuat penumpang tidak nyaman. Selain itu, kernet dan kondektur juga berperan aktif dalam pemberian pelayanan pada penumpang bus sinar mandiri. Kernet memberikan pelayanan yang prima kepada penumpang bus sinar mandiri dengan mempersilahkan masuk atau keluar penumpang yang naik bus sinar mandiri, membawa barang bawaan penumpang dan menempatkan barang bawaan pada tempat yang aman dan nyaman di bagasi bus atau di dalam bus. Selain itu kernet mengatur penumpang yang berdiri dan duduk dalam *seat* (tempat duduk), anak kecil, ibu dan orang tua menjadi prioritas duduk dalam *seat* yang ada di bus sinar mandiri. Sehingga tidak penuh sesak saat berada di bus. Sedangkan untuk kondektur memberikan pelayanan pada penumpang dengan menawarkan karcis bus untuk penumpang dengan tujuan trayek yang berbeda-beda. Selain itu, menawarkan kartu langganan pada penumpang bus sinar mandiri yang belum memiliki. Dengan kartu langganan, penumpang dimudahkan untuk membayar dengan potongan harga atau gratis pada ketentuan trayek

tertentu. Saat ini banyak pelanggan yang tidak hanya membutuhkan pelayanan atau produk berkualitas tinggi namun juga membutuhkan pengalaman saat menggunakan layanan bus yang bersifat positif saat menggunakan jasa tersebut. Sehingga mereka menceritakan pengalaman atau *experience* yang baik dan puas terhadap pelayanan dan penampilan prima pada crew sinar mandiri kepada orang lain.

Bagi perusahaan yang ingin terus berkembang dan meningkatkan jumlah pelanggan maka perlu dilakukan survey mengenai nilai pelanggan. Menurut Kotler (2002:41) definisi nilai pelanggan (*customer delivered value*) adalah pengurangan antara jumlah nilai pelanggan total dan biaya pelanggan total yang ada. Nilai tersebut bersifat murni dari setiap pelanggan yang memiliki karakter berbeda saat menggunakan produk atau jasa. Sehingga manajemen PO. Sinar Mandiri menghimbau untuk semua crew harus melayani penumpang bus sinar mandiri dengan baik dan di atas ambang batas penilaian pelayanan. Tidak hanya itu, perusahaan harus memprioritaskan kebutuhan penumpang dengan menambah nilai positif bagi pelanggan. Penumpang yang merasakan berbagai pengalaman pelayanan yang baik saat menggunakan fasilitas bus PO. Sinar Mandiri akan menimbulkan efek citra positif dan memperoleh nilai tambah bagi perusahaan.

Tindakan penumpang setelah memakai jasa transportasi bus yaitu menceritakan kembali pengalaman saat menjadi penumpang bus baik dari sisi segi negatif maupun positif. Menurut Meyer and Schwager (2007) pengalaman konsumen (*Customer Experience*) adalah tanggapan konsumen secara internal dan subyektif mengenai produk atau jasa sebagai

akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. PO. Sinar Mandiri memberikan *experience* atau pengalaman melalui pemberian fasilitas untuk penumpang dari *seat, AC, Audio* hingga harga karcis tiket bus yang terjangkau untuk penumpang. Selain itu, memberikan pelayanan yang baik dan mengutamakan keselamatan dan kenyamanan saat berkendara.

Penggunaan jasa atau barang saat setelah menggunakan produknya memiliki dampak bagi setiap pelanggan maupun penumpang. Bisa menyebabkan kepuasan bagi penumpang maupun pelanggan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction* juga didefinisikan respons pelanggan terhadap evaluasi atas penilaian persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum melakukan pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan (Tse dan Wilton, 1988). Dengan adanya *Customer Satisfaction* yang dimiliki oleh pelanggan maupun penumpang dapat memberikan nilai tambah untuk usaha jasa perusahaan otobus dalam meningkatkan pendapatan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan memprioritaskan nilai pelanggan sebagai strategi bagi perusahaan.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha mencari hal-hal apa saja yang mempengaruhi pelanggan meliputi *customer value* (nilai pelanggan) terhadap *customer satisfaction* (kepuasan yang dimiliki konsumen) melalui *customer experience* (pengalaman bagi konsumen) Melalui latar belakang tersebut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul:

“PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DENGAN CUSTOMER EXPERIENCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA LAYANAN BUS SINAR MANDIRI DI SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dibuat, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut,

1. Apakah *Customer Value* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada layanan bus P.O Sinar Mandiri di Surabaya?
2. Apakah *Customer Value* berpengaruh terhadap *Customer Experience* pada layanan bus P.O Sinar Mandiri di Surabaya?
3. Apakah *Customer Experience* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada layanan bus P.O Sinar Mandiri di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *Customer Value* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada layanan bus P.O Sinar Mandiri di Surabaya.
2. Untuk mengetahui *Customer Value* berpengaruh terhadap *Customer Experience* pada layanan bus P.O Sinar Mandiri di Surabaya.
3. Untuk mengetahui *Customer Experience* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada layanan bus P.O Sinar Mandiri di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas.
 - a. Mempersiapkan sumber daya manusia yang mampu bersaing dalam dunia pendidikan.
 - b. Sebagai evaluasi untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pendidikan.
2. Bagi Perusahaan.
 - a. Adanya kerja sama antara dunia pendidikan dengan dunia *industry* / perusahaan sehingga perusahaan tersebut lebih dikenal oleh kalangan akademis maupun masyarakat.
 - b. Dapat memberikan masukan dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk perusahaan.
3. Para peneliti.
 - a. Memperluas wawasan dan pengetahuan serta sebagai dasar implementasi teori dan praktik yang ada.
 - b. Mengetahui secara mendalam mengenai pengaruh *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Customer Experience* sebagai variabel intervening pada layanan bus Sinar Mandiri jurusan Surabaya-Semarang

