

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan perekonomian sebuah kota ditandai dengan tingginya pergerakan masyarakat kota tersebut. Pergerakan masyarakat yang dinamis akan membuat kota tersebut menjadi hidup dan denyut perekonomian akan bergerak dengan baik. Dengan didukung jaminan ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, memenuhi aspek keamanan dan kenyamanan, maka kegiatan perekonomian masyarakat suatu kota akan terus bertumbuh, baik di kota tersebut maupun dengan kota – kota lain yang menjalin hubungan ekonomi dengan kota tersebut.

Salah satu sarana prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan perekonomian masyarakat adalah moda transportasi. Masyarakat membutuhkan moda transportasi yang terjangkau, baik dari segi harga maupun kemudahan menggunakannya, tanpa mengesampingkan aspek keamanan dan kenyamanan. Seringkali masyarakat sebagai konsumen dihadapkan kepada pilihan yang sulit : konsumen harus memilih moda transportasi yang terjangkau, atau memilih moda transportasi yang aman dan nyaman.

Pulau Jawa menjadi contoh bagaimana moda transportasi yang aman dan nyaman menjadi faktor penting bagi pergerakan masyarakat dari satu kota ke kota lainnya. Jaringan jalan nasional sepanjang 5611,44 km (<http://binamarga.pu.go.id/dok/KONDISI%20RUAS%20JALAN%20NASIONAL%20AKHIR%202011.pdf>, diakses 11 maret 2013) menjadi alasan masyarakat

memilih moda transportasi darat sebagai unggulan dalam bepergian. Jaringan transportasi darat berkembang cukup pesat seiring dengan pembangunan beberapa ruas jalan tol Trans Jawa seperti ruas Tol Semarang – Bawen, dan juga pembangunan jalur rel ganda di pantai utara yang memperkuat jaringan kereta api di Jawa. (<http://www.republika.co.id/berita/nasional/jawa-tengah-diy-nasional/13/08/08/mr7i24-jalan-tol-dioperasikan-semarangbawen-hanya-30-menit-saja>, diakses 10 September 2013 ; <http://www.bisnis.com/proyek-rel-ganda-pantura-selesai-90>, diakses 10 September 2013)

Tabel 1.1
Panjang Jaringan Jalan di Pulau Jawa

No	Propinsi	Panjang (Km)
1	Banten	476,51
2	DKI Jakarta	142,67
3	Jawa Barat	1351,28
4	Jawa Tengah	1390,61
5	DI Yogyakarta	223,17
6	Jawa Timur	2027,2
Total		5611,44

Sumber: <http://binamarga.pu.go.id/dok/KONDISI%20RUAS%20JALAN%20NASIONAL%20AKHIR%202011.pdf>, (diakses 11 Maret 2013)

Bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) merupakan salah satu moda favorit bagi masyarakat di Pulau Jawa yang hendak bepergian dari kota satu ke kota lainnya. Data dari Kementerian Perhubungan tahun 2013 menunjukkan, animo masyarakat dalam menggunakan Bus saat arus mudik lebaran tahun 2012 cukup tinggi. Dari total 37620 armada bus yang disiagakan, sebanyak 56,9% atau 21395 unit yang digunakan adalah Bus AKAP, sehingga pada arus mudik tahun 2013 terjadi penambahan jumlah Bus AKAP menjadi 21782 unit yang disiagakan guna kelancaran arus mudik. Selain terbatasnya angkutan kereta api karena hanya

menjangkau daerah-daerah yang dilalui jalur rel, adanya kebijakan pembatasan penumpang 100% yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) menjadi angin segar bagi industri pelayanan Bus AKAP, yang mendapat ‘limpahan’ konsumen dari calon penumpang kereta api yang tidak terangkut.

(<http://www.radarjogja.co.id/component/content/article/3-jogja-raya/25638-organda-siapkan-500-bus-akap.html>, diakses 10 September 2013)

Tabel 1.2
Jumlah Armada Bus Yang Disiagakan Saat Arus Mudik 2012-2013

Moda Transportasi Angkutan Darat	Tahun 2012	Tahun 2013
Bus AKAP	21395	21782
Bus AKDP	13875	14075
Bus Pariwisata	2350	2432
Total	37620	38289

Sumber: Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP.611 Tahun 2013 Tentang Rencana Operasi Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Terpadu Tahun 2013 (1434H)-Dirjen Perhubungan Darat - Kementerian Perhubungan RI 2013, dengan perubahan seperlunya

Jakarta sebagai Ibukota Republik Indonesia yang juga merupakan tujuan utama dari para pendatang, menjadikannya sebagai target utama beberapa Pengusaha di bidang industri pelayanan Bus AKAP. Mulai dari menjadikan Jakarta sebagai Kantor Pusat Perusahaan Otobus (PO) ataupun sekedar menjadikan Jakarta sebagai salah satu kota tujuan dalam trayek yang mereka miliki. Salah satu PO yang berkantor pusat di Jakarta tersebut adalah PO Sinar Jaya (SJ). PO yang berada dibawah naungan PT Sinar Jaya Megah Langgeng (SJML) ini berdiri sejak tahun 1982 dan berkonsentrasi melayani trayek jarak menengah ke daerah-daerah Jawa Tengah. Setelah sukses melayani trayek tujuan kota-kota di pantai utara Jawa Tengah seperti Tegal, Brebes, dan Pekalongan , Sinar Jaya melakukan ekspansi ke wilayah Banyumas di awal tahun 1990-an,

diawali dengan pembukaan layanan trayek Jakarta - Purwokerto yang menjadi salah satu trayek andalan hingga saat ini. Sinar Jaya memiliki beberapa kelas layanan bus seperti Ekonomi, Bisnis RS, Bisnis AC, dan Eksekutif (sesuai dengan standar pelayanan minimal menurut Kementerian Perhubungan RI).

Tabel 1.3
Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Antar Propinsi

Standar Pelayanan Minimal	Kelas Layanan				
	Ekonomi	Bisnis RS**)	Bisnis AC	Eksekutif	Super Eksekutif
Konfigurasi T.D***)	2-3	2-2	2-2 / 2-3	2-2	2-1
Lebar Minimal T.D	400 mm	480 mm	400 mm	480 mm	650 mm
T.D dapat direbahkan	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya
Jarak Antar T.D	650 mm	850 mm	650 mm	850 mm	1200 mm
Jarak Antar Baris	350 mm	350 mm	350 mm	400 mm	400 mm
Fasilitas		<i>foot rest</i> *)	AC	AC, <i>foot rest</i> *) <i>Toilet</i> *)	AC, <i>foot rest</i> *) <i>Toilet</i>

*) Bersifat opsional

***) RS = *Reclining Seat*, Jenis kursi yang dapat direbahkan

****) T.D = Tempat Duduk

Sumber: Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: SK.1131/AJ.003/DRJD/2003 Tentang Petunjuk Teknis Standar Fasilitas Pelayanan Bus Umum Angkutan Antar Kota, Dirjen Perhubungan Darat - Kementerian Perhubungan RI (d/h Departemen Perhubungan RI) 2003, dengan perubahan seperlunya

Sesuai dengan motto “Aman, Terjangkau dan Terpercaya”, Sinar Jaya menjadikan kenyamanan dan keselamatan penumpang sebagai prioritas utama. Beberapa penghargaan sudah diraih oleh Sinar Jaya diantaranya Penghargaan dari Menteri Perhubungan sebagai PO AKAP terbaik selama 7 tahun berturut-turut (2005-2011) dan Penghargaan Awak Kendaraan Umum Teladan (AKUT) selama tahun 2005 sampai dengan 2010. (<http://www.sinarjayagroup.co.id/index.php/our-company/sinar-jaya>, diakses 28 Agustus 2013)

Pada tanggal 6 April 2006, Terminal Bus Tipe A Purwokerto di daerah Karang Bawang, Purwokerto dioperasikan guna menggantikan terminal

sebelumnya di daerah Karang Klesem. Dengan daya tampung penumpang dan bus yang lebih besar, maka semakin banyak PO yang membuka trayek dari kota lain menuju Purwokerto maupun sebaliknya, termasuk trayek Jakarta – Purwokerto. Setelah sekian lama Sinar Jaya melayani dan bersaing di layanan trayek Jakarta – Purwokerto, pada tahun 2010 persaingan layanan bus AKAP Jakarta-Purwokerto semakin menarik ketika PO Pahala Kencana (PK), sebuah Perusahaan Otobus yang sebelumnya melayani rute-rute jarak jauh seperti Surabaya dan Denpasar, melakukan ekspansi dengan membuka layanan bus AKAP trayek Jakarta - Purwokerto dengan pilihan kelas Bisnis AC dan Eksekutif.. Setelah 2 tahun bersaing dengan PK, penghujung tahun 2012, PO Laju Prima (LP) dari Hiba Group ikut meramaikan persaingan layanan bus AKAP trayek Jakarta – Purwokerto dengan kelas layanan VIP (Bisnis AC). Saat ini tercatat ada 7 nama PO dari Jakarta yang melayani trayek Jakarta – Purwokerto (<http://www.bismania.com/home/showthread.php?t=2749&page=6>, diakses 28 Agustus 2013). Catatan tersebut belum termasuk PO-PO yang memiliki trayek lain seperti Jakarta – Jogja dan Jakarta - Purworejo namun melintasi kota Purwokerto yang tentu saja dapat digunakan sebagai alternatif pilihan bagi penumpang

Tabel 1.4
Daftar PO Dari Kota Jakarta Yang Melayani Trayek Jakarta – Purwokerto

No	Nama Perusahaan Otobus (PO)	Mulai Beroperasi*	Jumlah Rata-Rata Armada*
1	PO Sinar Jaya (SJ)	1990	95
2	PO Daya Melati Indah (DMI)	2001	11
3	Perum DAMRI	1946**	5
4	PO Laju Prima (LP)	2012	5
5	PO Lorena	2007	4
6	PO Pahala Kencana (PK)	2010	4
7	PO Malino Putra (MP)	2009	2

*melayani Jakarta - Purwokerto atau sebaliknya/hari

**beroperasi melayani trayek AKAP secara umum

Sumber: <http://www.bismania.com> (diakses 28 Agustus 2013,dengan perubahan)

Munculnya PO-PO yang menjadi kompetitor baru di trayek Jakarta – Purwokerto membuat persaingan antar PO menjadi ketat. Inilah yang dihadapi oleh Sinar Jaya saat ini. Terlebih lagi meskipun mereka sebelumnya berpengalaman melayani perjalanan trayek yang lebih jauh seperti Jakarta – Solo atau Jakarta – Surabaya, namun mereka lebih berpengalaman dalam menawarkan layanan bis AKAP kelas bisnis dan eksekutif. Konsumen semakin memiliki banyak pilihan dan memiliki beragam ekspektasi mengenai pengalaman seperti apa yang akan didapatkan dari PO-PO tersebut yang tentunya memiliki atribut produk yang bervariasi tersebut. Hasil Observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis dengan cara melihat kondisi bus di terminal dan mewawancara beberapa pengguna menemukan bahwa meskipun sama - sama melayani dikelas layanan yang sama, misalnya eksekutif, namun terdapat perbedaan layanan yang diberikan. Hal ini tak lain karena Sinar Jaya menerapkan standar pelayanan minimum bus AKAP yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan RI seperti yang sudah dijelaskan pada tabel 1.3. Hasil observasi dan wawancara menemukan

beberapa fakta mengenai perbandingan layanan kelas Eksekutif antara Sinar Jaya dan PO-PO kompetitor sebagai berikut:

1. Konfigurasi Bangku pada umumnya seragam (2-2)
2. Dari segi nilai nominal, tarif Sinar Jaya lebih rendah dibandingkan PO lain di kelas yang sama
3. Armada Bus Sinar Jaya untuk kelas Eksekutif hanya beberapa yang dilengkapi toilet, sedangkan PO lain dilengkapi toilet
4. Sinar Jaya tidak menerapkan layanan makan siang/malam, namun Sinar Jaya secara khusus memiliki restoran dan tempat peristirahatan sendiri. Sedangkan PO lain untuk kelas eksekutif menyediakan layanan makan 1x di restoran yang menjadi mitra PO tersebut

Perbedaan kualitas pelayanan dan faktor harga menjadi hal yang membedakan antara merek PO yang satu dengan merek PO yang lainnya, termasuk Sinar Jaya dibenak konsumen jasa transportasi bus AKAP trayek Jakarta – Purwokerto, dan juga menimbulkan rasa penasaran dibenak para penumpang untuk mencoba seperti apa layanan PO - PO pendatang baru tersebut. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih atau membeli jasa layanan bus AKAP Jakarta – Purwokerto. Berpengaruhnya keputusan konsumen ini tentu akan berdampak kepada tingkat okupansi masing-masing operator yang berkompetisi.

Tabel 1.5
Perbandingan Data Okupansi 3 Perusahaan Otobus (PO) AKAP
Trayek Jakarta – Purwokerto
Periode September 2012 - Agustus 2013

Operator	Okupansi (%)												Rata-Rata (%)	
	2012				2013								1*)	2**)
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt		
SJ	48	69	66	80	70	72	74	72	74	79	71	42	68,08	70,44
PK	45	71	62	77	70	75	67	68	78	82	70	49	67,83	70,67
LP	0	0	0	55	58	54	65	61	68	75	69	56	46,75	62,33

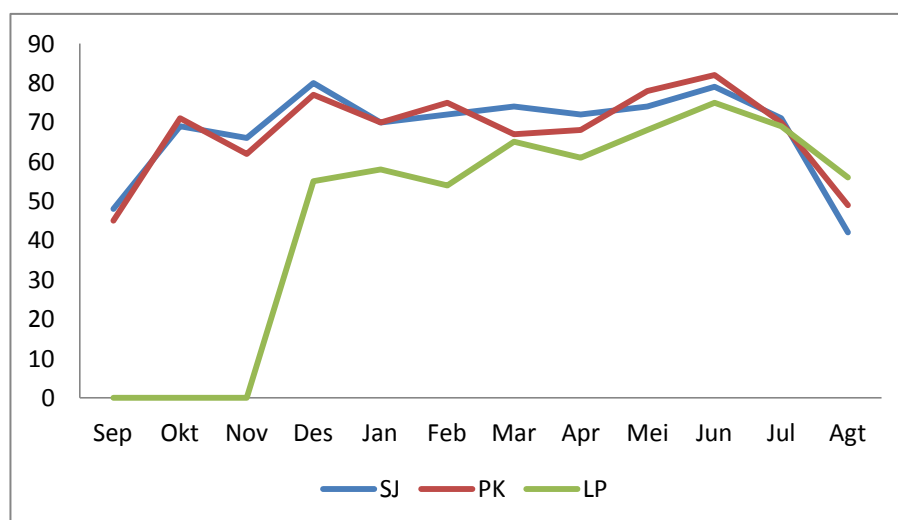
Laju Prima (LP) mulai melayani Jakarta-Purwokerto sejak Desember 2012

*)rata-rata 2012-2013

**)rata-rata sejak Laju Prima melayani Jakarta-Purwokerto

Sumber: Hasil Observasi di 3 Perusahaan Otobus, Oktober 2013. Dengan perubahan seperlunya

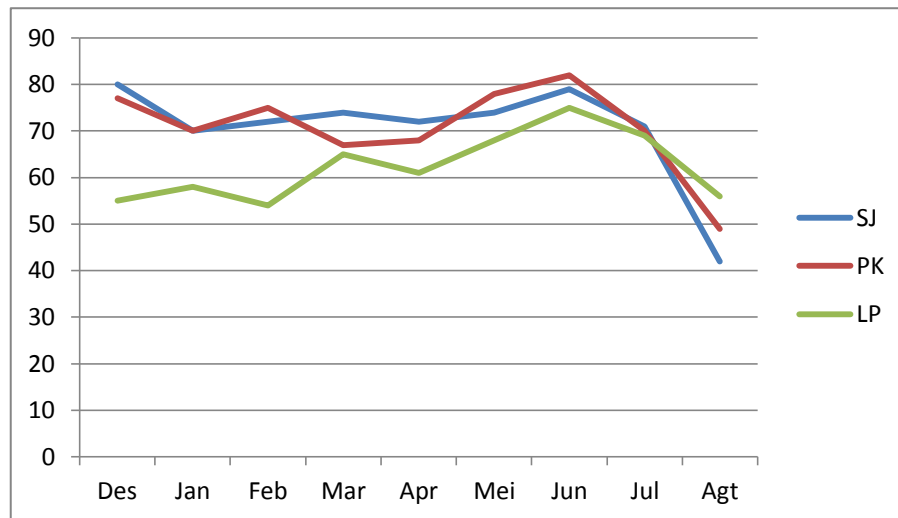
Dari data yang tersaji pada tabel 1.5, terlihat rata-rata tingkat okupansi yang dimiliki Sinar Jaya pada trayek Jakarta-Purwokerto periode September 2012 hingga Agustus 2013, masih relatif lebih tinggi, sekitar 68,08% bila dibandingkan dengan tingkat okupansi 2 PO lain, yaitu PK sebesar 67,83% dan LP sebesar 46,75%. Sekilas SJ sebagai PO yang bersifat *incumbent* atau petahana, Sinar Jaya masih lebih unggul dibandingkan dengan 2 kompetitornya. Tetapi bila dicermati dari tingkat okupansi per bulannya, ternyata PK masih bisa mengimbangi dan bahkan di beberapa periode bisa mengalahkan tingkat okupansi yang dimiliki oleh Sinar Jaya.



Gambar 1.1
Perbandingan Data Okupansi 3 Perusahaan Otobus (PO) AKAP
Trayek Jakarta – Purwokerto
Periode September 2012 - Agustus 2013

Sumber: Hasil Observasi di 3 Perusahaan Otobus, Oktober 2013. Dengan perubahan seperlunya

Dalam grafik yang tersaji pada gambar 1.1, PK sebagai salah satu PO “pendatang” cukup mampu bersaing dengan Sinar Jaya sepanjang periode September 2012 - Agustus 2013. *Tren* penurunan okupansi Sinar Jaya sendiri berlanjut ketika pada Desember 2012, LP turut serta bersaing dalam trayek Jakarta – Purwokerto



Gambar 1.2
Perbandingan Data Okupansi 3 Perusahaan Otobus (PO) AKAP
Trayek Jakarta – Purwokerto
Periode Desember 2012 - Agustus 2013

Sumber: Hasil Observasi di 3 Perusahaan Otobus, Oktober 2013. Dengan perubahan seperlunya

Gambar 1.2 memperlihatkan, seiring banyaknya kompetitor yang bersaing, tingkat okupansi yang dimiliki oleh Sinar Jaya mengalami penurunan, bahkan bila masing-masing kurva dalam grafik ditarik sebuah garis lurus, maka akan terlihat bahwa tingkat okupansi Sinar Jaya cenderung mengalami penurunan bila dibandingkan tingkat okupansi PK dan LP. Data Agustus 2013 menunjukkan, LP yang masuk lebih akhir justru dapat menggeser peringkat tingkat okupansi milik Sinar Jaya dan PK. Ini menunjukkan bahwa adanya PO-PO baru yang menjadi kompetitor membuktikan adanya peralihan penumpang dari Sinar Jaya ke PO-PO kompetitor lainnya.

Semakin beragamnya PO yang melayani perjalanan Jakarta – Purwokerto tentu akan memberikan pengalaman perjalanan yang berbeda-beda. Harga atau tarif yang dikenakan juga turut menjadi pertimbangan bagi penumpang dalam menggunakan jasa PO. Penumpang sebagai konsumen akan melihat apakah biaya yang telah mereka keluarkan untuk sebuah tiket perjalanan dengan bus AKAP

sebanding dengan pelayanan yang didapat. Apakah harga tersebut menjadi terasa lebih murah, atau sebaliknya menjadi terasa lebih mahal. Pengalaman itulah yang akan memberikan dampak terhadap kepuasan dari konsumen : ketika penumpang selaku konsumen mendapatkan pengalaman yang memuaskan dalam perjalanan menggunakan PO tersebut, maka penumpang tersebut akan mengingat pengalaman itu dan akan menggunakan kembali jasa PO tersebut jika bepergian kembali. Sebaliknya, jika pengalaman yang didapat kurang memuaskan, maka penumpang akan berpikir ulang untuk menggunakan PO tersebut. Bila hal tersebut dikaitkan dengan loyalitas konsumen maka akan berdampak pada loyalitas konsumen PO tersebut. Tidak terkecuali berlaku pula terhadap loyalitas konsumen terhadap layanan bus SJ, ditengah persaingan jasa pelayanan bus AKAP Jakarta – Purwokerto yang semakin ketat dengan kehadiran kompetitor baru

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Otobus (PO) Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto Dengan Intervening Kepuasan Konsumen”**

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen pada bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto?

3. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening*?
6. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen pada bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto
2. Menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto
3. Menguji secara empiris pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto
4. Menguji secara empiris pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen bus AKAP PO Sinar Jaya Jakarta – Purwokerto
5. Menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening*
6. Menguji secara empiris pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dunia akademis untuk pengembangan ilmu dan dunia pendidikan, serta manfaat praktis atau operasional dalam dunia bisnis di masa yang akan datang

1. Bagi Akademis

Diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen khususnya dalam bidang jasa transportasi sehingga diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang membutuhkan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya atau kegiatan lain yang berkaitan.

2. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan persepsi harga serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

3. Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran dan masukan kepada manajemen perusahaan dalam membangun loyalitas konsumen melalui elemen kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan konsumen guna pengembangan produk jasa mereka