

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang.

Kualitas pelayanan dalam komunikasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan. Karena harapan dari konsumen tentu ingin memperoleh pelayanan terbaik agar dapat terus menggunakan produk atau jasa sebuah perusahaan. Adapun pengertian pelayanan yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Gronroos dalam Ratminto & Atik, 2016:2).

Salah satu perusahaan transportasi yang masih beroperasi dan melakukan persaingan bisnis di Sumatra Barat hingga saat ini adalah PT Yudha Transport. Perusahaan ini terletak di Jalan Raya By Pass Km.6, Kelurahan Tanjung Sabar Pitameh Nan XX, Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatra Barat dan telah berdiri dari tahun 2010. PT Yudha Transport menyediakan berbagai macam fasilitas bus seperti, AKDP (Angkutan Kota Dalam Provinsi) seperti jalur Padang - Jambi, AKAD (Angkutan Kota Antar Daerah) seperti Padang-Payakumbuh, dan terakhir bus pariwisata. Tidak hanya di kota Padang, PT Yudha Transport juga memiliki kantor cabang di kota Payakumbuh.

PT Yudha Transport memberikan banyak kemudahan kepada konsumen atau penumpangnya karena menyediakan berbagai macam jenis bus. Mereka memiliki minibus untuk perjalanan jarak dekat dan bus besar untuk perjalanan

lintas provinsi. Sehingga memudahkan masyarakat mencari transportasi untuk bepergian dan menyewa bus tersebut. Untuk kantor pusat sendiri yang berada di kota Padang juga sangat mudah dicari atau ditemukan karena berada di tepi jalan raya By Pass Padang. Hal ini akan lebih memudahkan konsumen untuk mencari kantor perusahaan tersebut. Selain itu untuk menggunakan minibus, kita bisa menemukannya di pusat minibus di kota Padang di dekat Basko Padang atau di dekat Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan Direktur PT Yudha Transport pada tanggal 18 Februari 2019 terkait, PT Yudha Transport mengalami penurunan dalam jumlah penumpang pada trayek Kota Padang- Kota Payakumbuh. Hal ini dapat dilihat dari pengoperasian minibus PT Yudha Transport yang berkurang setiap bulannya. Pada tahun 2019 ini, PT Yudha Transport yang awalnya beroperasi 20 unit minibus dalam satu harinya kemudian semakin berkurang di setiap bulannya. Saat ini minibus yang beroperasi tidak sampai 15 unit setiap harinya. Pada tahun 2018 jumlah penumpang yang diperoleh PT Yudha Transport dilihat dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember mengalami penurunan. Pada rentang waktu bulan Januari sampai bulan Juni PT Yudha Transport mendapatkan penumpang dengan jumlah penumpang kurang lebih 46.596 orang dan pada rentang waktu bulan Juli sampai bulan Desember mendapatkan jumlah penumpang kurang lebih 32.232 orang.

Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara awal dengan penumpang yang telah menggunakan jasa PT Yudha Transport pada trayek Kota Padang- Kota Payakumbuh. Pandangan penumpang pertama, ZO yang merupakan PNS di salah satu kantor di Kota Padang tentang pengalamannya dalam

menggunakan jasa PT Yudha Transport, wawancara ini dilakukan pada tanggal 24 Februari 2019. Menurut pengalaman ZO setelah menggunakan jasa PT Yudha Transport, sopir yang mengendarai minibus dengan ugal-ugalan yang membuat ZO kurang nyaman berada di dalam minibus karena dapat membahayakannya. Konsumen kedua, SNU yang merupakan seorang pencari kerja di Kota Padang mengatakan tentang pengalamannya dalam menggunakan jasa PT Yudha Transport, wawancara ini dilakukan pada tanggal 27 Februari 2019. Menurut SNU, isi di dalam minibus kurang diperhatikan, karena beberapa kali kurang bersih, dan ada beberapa jendela yang susah di buka sehingga udaranya tidak bertukar terutama saat ada yang merokok di dalam minibus, sehingga membuat SNU kurang nyaman saat berada di dalam minibus. Berdasarkan dari beberapa wawancara awal baik dengan pihak PT Yudha Transport dan data yang didukung dari pendapat konsumen serta observasi yang dilakukan, banyaknya kekurangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Yudha Transport kepada konsumen.

Komunikasi pelayanan publik sangatlah penting karena merupakan suatu upaya efektif untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan. Hal ini berlaku pada seluruh perusahaan terutama perusahaan transportasi. Transportasi yang berfungsi untuk memudahkan manusia untuk bepergian dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Menurut Rasyid dalam Hardiansyah (2015 :23), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan tingkat persaingan yang semakin tinggi dan dengan komunikasi pelayanan publik yang terbaik akan menjaga daya saing

antar perusahaan dan menjadikan perusahaan tersebut sebagai pilihan utama bagi penumpangnya.

Dari hasil wawancara awal dengan konsumen yang menggunakan pelayanan jasa PT Yudha Transport jalur Kota Padang - Kota Payakumbuh, mereka menjelaskan pengalaman dan keluhan yang mengarah kepada rasa kurang nyaman mengenai kualitas pelayanan jasa PT Yudha Transport. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Yudha Transport berdasarkan pengalaman konsumen sehingga nantinya akan tergambarlah kualitas pelayanan *Public Service Communication* yang telah dilakukan oleh PT Yudha Transport. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merasa perlu untuk mengkaji lebih jauh dengan melakukan sebuah penelitian berjudul :

**“Kualitas *Public Service Communication* PT Yudha Transport trayek Kota Padang - Kota Payakumbuh berdasarkan pengalaman penumpang”.**

## **1.2. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dibuat rumusan masalah:

1. Bagaimana kualitas *Public Service Communication* PT Yudha Transport trayek Kota Padang - Kota Payakumbuh berdasarkan pengalaman penumpang?.
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *Public Service Communication* PT Yudha Transport trayek Kota Padang- Kota Payakumbuh berdasarkan pengalaman penumpang?.

### 1.3. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan kualitas *Public Service Communication* PT Yudha Transport trayek Kota Padang- Kota Payakumbuh berdasarkan pengalaman penumpang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *Public Service Communication* PT Yudha Transport trayek Kota Padang- Kota Payakumbuh berdasarkan pengalaman penumpang.

### 1.4. Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain untuk dapat melanjutkan penelitian ini dengan fokus kajian kualitas *Public Service Communication* PT Yudha Transport dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta dapat memberikan sumbangan bagi upaya perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komunikasi dan studi komunikasi pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT Yudha Transport untuk melihat apakah kualitas *Public Service Communication* sudah baik atau belum dan juga menjadi referensi, pertimbangan, dan evaluasi bagi perusahaan.