

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi dalam kehidupan sekarang ini telah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang sangat penting terutama untuk masyarakat perkotaan. Fungsi transportasi dalam aktivitas di perkotaan memiliki peranan penting yang berpengaruh di dalam segala aspek atau sektor kehidupan. Masyarakat pada umumnya sangat membutuhkan transportasi publik di samping kendaraan pribadi sebagai alat penunjang transportasi kegiatan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan akan pelayanan jasa transportasi yang nyaman dan aman serta berkualitas kini menjadi tuntutan bagi masyarakat di Ibukota Jakarta, dilihat dari ketidaknyamanan transportasi umum lainnya seperti angkutan perkotaan yang masih marak dengan tindak kriminalitas yang menimbulkan rasa takut masyarakat. Perubahan yang terjadi dalam masyarakat saat ini telah mendorong perkembangan dan peningkatan bidang jasa pelayanan baik yang dijalankan oleh pemerintah maupun swasta (Bagus, 2015:97).

Permasalahan dasar yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia adalah adanya permintaan lalu lintas yang melebihi penyediaan ruang jalan. Masalah-masalah tersebut semakin bertambah karena lebih banyak orang yang memiliki dan menggunakan kendaraan pribadi, sebagian diakibatkan tingginya laju pertumbuhan ekonomi, pelayanan angkutan umum yang kurang memadai. Oleh karena kota terus berkembang, sehingga mengakibatkan permasalahan transportasi pun memerlukan penyeimbangan antara penyediaan prasarana (*supply*) dan permintaan transportasi (*demand*) (Setyawan, 2012:2-3).

Transportasi dari jaman ke jaman merupakan alat yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara, melalui perkembangan jaman dan teknologi yang semakin canggih. Suatu negara dapat membuat masyarakat lebih mudah untuk berpindah dari satu tempat ketempat lain, dan ramah lingkungan.

Transportasi merupakan unsur penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan serta perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan. Selain itu juga, mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang dan sektor tersebut (Rustian, 2003).

Transportasi juga merupakan unsur terpenting dalam mobilitas manusia dan barang sehari-hari. Manusia tidak akan mengalami perkembangan dan kemajuan apabila tidak ditunjang transportasi. Transportasi yang baik haruslah merupakan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan yang aman, nyaman, cepat dan dapat diandalkan oleh para penggunanya. Transportasi memiliki peranan yang sangat penting di perkotaan. Perkotaan sebagai wilayah pusat bisnis (*central business*) dan kepadatan penduduk yang lebih tinggi dibandingkan pedesaan, tentunya memerlukan sarana dan prasarana transportasi yang lebih lengkap. Hal ini agar segala kegiatan manusia di kota dapat didukung secara memadai (Maringan, 2003).

Dalam perkembangan transportasi terdapat suatu sistem yang bernama *Bus Rapid Transit* (BRT). Fungsi dari sistem ini adalah untuk memberikan suatu perjalanan dengan menggunakan sistem transportasi yang bertujuan memberikan pelayanan kenyamanan sesuai keinginan pelanggan dalam menggunakan angkutan umum yaitu bus.

Bus Rapid Transit (BRT) merupakan angkutan berorientasi pelanggan yang berkualitas tinggi, yang memberikan mobilitas perkotaan yang cepat, nyaman, dan murah. BRT juga dikenal dengan nama lain di berbagai tempat, termasuk Sistem Bus Berkapasitas Tinggi, Sistem Bus Berkualitas Tinggi, Bus Metro, Sistem Bus Ekspres, dan Sistem *Busway* (Lloyd, 2002).

Sistem jaringan transportasi di Indonesia saat ini masih jauh dari cukup. Pengembangan sistem transportasi masih sangat diperlukan, yang harus didasarkan pada analisis yang komprehensif dan pendekatan yang sistemik. Penerapan standar-standar perencanaan dan standar-standar pelaksanaan serta peraturan-peraturan transportasi harus tegas dan tidak pandang bulu. Sistem angkutan umum misal harus menjadi pilihan utama guna mengatasi

kemacetan lalu lintas. Dukungan partisipasi masyarakat dan pihak swasta sangat diperlukan guna mendukung pengembangan transportasi. Kebijakan pemerintah dalam mengatur dan mewujudkan manajemen dan sistem transportasi yang ideal sangat dibutuhkan (Rohmatul, 2013:5).

Di Jakarta *busway* dikenal dengan nama Transjakarta. Keberadaan *busway* ditujukan untuk menjadi solusi atas persoalan transportasi massal Jakarta. Persoalan yang timbul pada masyarakat Jakarta dalam transportasi masa lalu berupa kenyamanan fasilitas, waktu tempuh, dan juga waktu tunggu. Namun dalam perkembangannya Transjakarta busway sudah mengalami perubahan dalam segi fasilitas yang ditawarkan demi kenyamanan pengguna bus Transjakarta. Keberadaan Transjakarta Busway telah menghembuskan angin segar dalam menciptakan budaya baru bertransportasi di Jakarta, sekaligus menjadi ikon pelayanan sektor transportasi yang memanusiaawikan warga kota. Tidak hanya itu, keberadaannya juga menjadi bukti bahwa pelayanan publik yang memuaskan masyarakat pun bisa terwujud asalkan ada kemauan. Transjakarta busway yang tidak hanya berdampak pada sistem transportasi massal Jakarta tapi juga bisa berdampak pada aspek peningkatan kualitas pelayanan publik (Rohmatul, 2013:4).

Banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan transportasi yang mereka pilih untuk mempermudah perpindahan tempat ataupun mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Hal tersebut tidak terlepas dari peran pemerintah dalam mengencarkan transportasi publik untuk mengurangi kemacetan Jakarta. Biasanya banyak hal yang menjadi pertimbangan dalam memilih jasa transportasi publik, tetapi kualitas, harga, dan fasilitas merupakan faktor yang diprioritaskan pengguna.

Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya pencapaian kepuasan pelanggan tugas yang ringan yang dapat diselesaikan secepatnya. Oleh karena itu, perlu diupayakan secara berkesinambungan serta berorientasi kepada perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Setelah program kepuasan pelanggan dapat berjalan, maka perusahaan harus memantau perubahan keinginan atau perilaku dari konsumen (Saidah, 2017:53). Apabila pengguna bus Transjakarta menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh

karyawan termasuk kategori baik, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimum (SPM) perusahaan, maka ia cenderung merasa puas menggunakan bus Transjakarta sebagai pilihan transportasi publik.

PT Transportasi Jakarta (Pengelola Transjakarta) terus berupaya meningkatkan kualitas layanan pelanggan, antara lain dengan melanjutkan pengembangan infrastruktur, seperti halte, kelengkapan jalur dan sebagainya. Manajemen PT Transportasi Jakarta berharap masyarakat ikut menjaga keutuhan dan memelihara semua fasilitas tersebut, demi peningkatan layanan transportasi secara keseluruhan. Salah satu upaya bus Transjakarta dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut adalah dengan melengkapi semua halte bus dengan *Passenger Information System* (PIS). Dengan perangkat ini, pelanggan yang berada di halte dapat mengetahui secara lebih tepat tentang waktu kedatangan armada bus yang akan mereka gunakan. Transjakarta saat ini sudah melengkapi setiap halte dengan minimal dua unit PIS, untuk memastikan waktu tiba bus ketika pelanggan menunggu di halte. Unit pertama diletakkan untuk mengetahui arah kedatangan, dan unit kedua dipasang untuk mengetahui arah keberangkatan. Sebelum dilengkapi PIS pelanggan tidak bisa mengetahui secara pasti berapa lama mereka harus menunggu bus di halte. Sekarang ada PIS, pelanggan jadi tidak perlu khawatir untuk mengetahui kapan waktu kedatangan bus, sehingga waktu tunggu dapat diestimasi dan dapat digunakan lebih optimal. Fungsi lain dari PIS adalah memberikan informasi-informasi sehubungan dengan pelayanan Transjakarta, misalnya nomor-nomor penting dan berbagai informasi menarik lainnya. PIS Transjakarta ini juga bisa menampilkan video dan informasi berupa teks tentang layanan Transjakarta dan instansi terkait, bahkan juga iklan (Metro.sindonews.com, 2019).

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya metoda ini digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini

penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan). Hal ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana harapan masyarakat terhadap jasa transportasi publik bus Transjakarta dengan banyaknya pilihan jenis transportasi yang ada sebagai penunjang moda transportasi darat yang mereka pilih dalam kehidupan sehari-harinya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan (*Servqual*) bus Transjakarta menggunakan metoda IPA. Metoda ini dipilih dapat melihat sejauh mana pencapaian kualitas pelayanan perusahaan, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan untuk berkembang lebih baik lagi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi publik bus Transjakarta.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah yang dapat menyebabkan penunjang keputusan dalam memilih jasa transportasi publik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus Transjakarta ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan bus Transjakarta jika dianalisis dengan metoda IPA ?
3. Atribut *service quality* apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan layanan yang diberikan bus Transjakarta
2. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bus Transjakarta metoda IPA
3. Atribut *service quality* apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta

1.4. Manfaat Penelitian

Secara umum, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan terhadap pengembangan ilmu. Kegunaan dari penelitian ini juga diharapkan dapat berguna :

1. Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 manajemen dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini agar menjadi masukan bagi pihak manajemen perusahaan dalam mengukur penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan, serta apa yang masih menjadi keluhan mereka yang harus ditingkatkan, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan.