

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan masyarakat yang sangat cepat saat ini membuat pemerintah harus dapat mencari cara untuk memenuhi kegiatan masyarakat, salah satu penunjang kegiatan masyarakat yaitu dalam hal transportasi. Transportasi merupakan bidang yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat dalam hal pelaksanaan serta kegiatan sehari-hari. Terlebih untuk sekarang ini transportasi merupakan kebutuhan pokok bagi banyak pihak untuk mobilitas dan beraktifitas. Untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang ada diperlukan perencanaan yang baik dalam bidang transportasi atau dengan kata lain diperlukan system manajemen transportasi yang baik. Menurut (Azis dan Asrul, 2014) transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Dalam pembangunan wilayah secara menyeluruh, peranan transportasi telah memberikan dampak yang amat baik, khususnya pada hubungan antar kemudahan. Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian. Sebagai penunjang, pendorong, serta sebagai penggerak perekonomian yang merupakan beberapa fungsi dari transportasi. Transportasi juga dijadikan sebagai salah satu dari bagian perkembangan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Terjadi perkembangan yang signifikan terhadap jumlah permintaan transportasi disetiap tahunnya (Parmana dan Prihatini, 2017).

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (*subway*) dan bus. Penduduk di Negara maju jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka. Transportasi sendiri dibagi menjadi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi darat merupakan transportasi yang terjangkau dan terbesar penggunaannya dibanding transportasi laut dan udara. Dapat kita ketahui setiap harinya begitu banyak masyarakat yang

membutuhkan alat transportasi yang nyaman, aman, harga yang murah dan juga tepat waktu. Dengan adanya hal tersebut, pemerintah terus berupaya membuat transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Salah satunya pada Bus Transjakarta. Jasa transportasi yang saat ini sedang menjadi andalan bagi masyarakat Jakarta adalah Bus Transjakarta.

Banyaknya konsumen memilih jasa transportasi ini karena harganya yang terjangkau yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen serta waktu tempuh yang cepat. TransJakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km) (<https://smartcity.jakarta.go.id>). Sistem BRT ini didesain berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. Terhitung sejak 1 Juli 2014, TransJakarta resmi beroperasi. TransJakarta diputuskan berbentuk Badan Pengelola (BP) TransJakarta berdasarkan Keputusan Gubernur No. 110/2013 dimana, TransJakarta dikelola secara non-struktural, Menggunakan dana transfer, Anggaran yang fleksibel, Pendapatan yang dapat disetor, Bertanggungjawab langsung ke Gubernur. Pada 4 Mei 2016, Gubernur DKI Sutiyoso mengubah BP TransJakarta menjadi Badan Layanan Umum (BLU) TransJakarta yang adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta. Hal ini diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) DKI No. 48 Tahun 2016. Pada tahun 2010 TransJakarta resmi membuka koridor 9 dan 10. Koridor 9 melayani rute Pluit - Pinang Ranti, sementara Koridor 10 melayani rute PGC Cililitan - Tanjung Priok.

Sejak 2013, sistem tiket pada stasiun BRT Transjakarta menggunakan kartu elektronik (*e-ticketing*), sebagai pengganti uang tunai. Kartu prabayar yang digunakan diterbitkan oleh sejumlah bank yang tertera di bawah. Kartu tersebut dapat dibeli di bank penyedia kartu prabayar dan *vending machine* pada stasiun BRT Transjakarta dengan harga Rp 40.000. Pengisian saldo dapat dilakukan di ATM, bank-bank terkait, dan *vending machine* stasiun BRT. Kartu tersebut, (kecuali untuk Bank DKI (JakCard) dan kartu Jak Lingko), dapat juga digunakan sebagai tiket Commuter Line. Pengguna *e-ticket* tidak perlu mengantri di loket stasiun BRT, cukup dengan tap-in di pintu masuk stasiun BRT (*barrier*) lalu masuk ke dalam stasiun. Apabila saldo habis, maka saat tap-in pintu *barrier* tidak

dapat diputar dan pengguna kartu dapat mengisi ulang di loket stasiun. Semua pengguna Transjakarta yang akan keluar stasiun BRT tidak melakukan tap lagi, cukup dengan melewati *barrier* keluar stasiun. Sejak November 2014 hingga Juli 2015, ujicoba penggunaan e-ticket mulai diberlakukan untuk seluruh koridor setiap 2 minggu sekali pada hari Sabtu (hingga 13 Desember 2014 untuk koridor 10, 11, dan 12). Tahapan tersebut diakhiri pada hari Minggu, 15 Juli 2015 dengan dilakukannya ujicoba e-ticket di koridor 4 dan 6. Seminggu setelahnya, pada 22 Juli 2015, full e-ticket diberlakukan di seluruh koridor Transjakarta. Mulai 17 Agustus 2016, semua pengguna Transjakarta diwajibkan melakukan *tap-out* pada saat keluar dari stasiun BRT Transjakarta. Untuk pengguna Transjakarta yang naik dari layanan pengumpan, pengguna dapat menunjukkan bukti transaksi kepada petugas di stasiun BRT. Sistem *tap-out* ini dimulai dari Koridor 1, kemudian diberlakukan secara bertahap untuk koridor lainnya. Pada tanggal 11 Januari 2017,

Transjakarta berencana untuk memberlakukan sistem "One Man One Ticket", dimana setiap pengguna diharuskan memiliki e-tiketnya masing-masing. Hal ini bertujuan agar pihak Transjakarta mendapatkan data akurat terkait asal dan tujuan tiap penumpang sehingga dapat membuka rute sesuai kebutuhan. Rencana ini kemudian ditunda hingga waktu yang belum ditentukan, sebab Transjakarta menunggu kesiapan para pengguna untuk penerapan sistem ini. TJ Card, diperkenalkan pada Januari 2018, menyediakan tarif gratis untuk pemegangnya, dan tersedia untuk manula di atas 60 tahun, berikut ini adalah daftar kartu uang elektronik, aplikasi pembayaran pihak ketiga dan perbankan yang beredar telah disahkan oleh PT Transportasi Jakarta.

Tarif Transjakarta pada pukul 05.00 - 07.00 WIB sebesar Rp2.000, sedangkan pada pukul 07.00 - 23.00 WIB sebesar Rp3.500. Transjakarta disubsidi oleh Pemprov DKI Jakarta dengan menggunakan dana dari APBD. Pada hari-hari tertentu (misalnya HUT Jakarta 22 Juni, Tahun Baru 1 Januari, dll.) pengguna Transjakarta dibebaskan dari tarif (gratis). Pada operasional malam hari (Amari) pukul 23.00 - 05.00 tarif Transjakarta tetap Rp3.500.

Ketepatan waktu juga menjadi suatu masalah bagi pihak Transjakarta, karena jalanan Ibu Kota Jakarta sangat ramai dan macet, maka dari itu Transjakarta juga memberikan kemudahan masyarakat untuk mengetahui waktu tunggu dan waktu tempuh untuk menaiki bus Transjakarta menjadi point penting dibandingkan menggunakan angkutan kota lainnya.

Menurut Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan konsumen ini juga ada dorongan akan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dewasa ini yang semakin meningkat. Konsumen saat ini semakin kritis dan menuntut, hal ini dapat diketahui dari keluhan-keluhan konsumen pada kolom media cetak. Meskipun beberapa penelitian menunjukkan bahwa informasi keluhan konsumen di media cetak tidak selalu dapat menjadi patokan yang tetap untuk melihat perilaku konsumen yang mengeluh. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Fasilitas Pelanggan Bus Transjakarta Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta (Studi Kasus pada Pelanggan di Halte Tanjung Priok)

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok?
2. Apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan fasilitas pelanggan bus Transjakarta memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dan uraian tujuan penelitian yang ada, maka manfaat penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan dan memadukan pengetahuan yang diperoleh dengan praktek sesungguhnya dan sebagai syarat menempuh Strata satu (S1) Manajemen

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan persepsi harga dalam pengambilan langkah dan kepuasan penumpang pengguna jasa Transjakarta.

3. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi khasanah perpustakaan bagi STEI Rawamangun serta memberikan referensi bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi yang ingin mempelajari masalah yang berhubungan dengan pemasaran khususnya kualitas pelayanan, ketepatan waktu, fasilitas pelanggan bus Transjakarta dan kepuasan pelanggan.