

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Saat ini berbagai bisnis jasa banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi. Transportasi menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi, sehingga masyarakat akan semakin teliti dalam menentukan pilihannya, terlebih bagi masyarakat DKI Jakarta yang sudah tidak asing lagi dengan kemacetan lalu lintas di Ibu Kota. Kemacetan kerap kali terjadi karena faktor manusia sendiri, tidak disiplinnya pengguna jalan seperti parkir sembarangan, berhenti tidak pada tempatnya, melawan arus lalu lintas, adanya pedagang kaki lima yang berjualan di pinggir jalan raya dan ketidak disiplinan supir angkutan umum dalam menaikkan dan menurunkan penumpang. Selain itu, gaya hidup (*Life Style*) masyarakat Jakarta yang lebih suka berpergian menggunakan kendaraan pribadi dengan alasan lebih *fleksibel* dan terjangkaunya harga kendaraan serta mudahnya fasilitas kredit dan hal tersebut membuat pertumbuhan jumlah kendaraan sulit dikendalikan dan kemacetan lalu lintas semakin meningkat.

Namun, perkembangan bisnis jasa transportasi khususnya di DKI Jakarta semakin pesat, sampai pada akhirnya di tahun 2004 pemerintah kota Jakarta memberikan solusi untuk mengurangi kemacetan, yaitu dengan diadakannya Bus Transjakarta. Memang pada awal pembangunan jalur khusus Transjakarta atau yang biasa disebut Busway sempat menimbulkan kemacetan, namun saat pembangunan Busway tersebut terselesaikan dan Transjakarta mulai beroperasi banyak masyarakat yang menggunakan jasa transportasi tersebut. Dengan adanya

Bus Transjakarta, penumpang dapat mempercepat waktu perjalanan dan terhindar dari kemacetan karena menggunakan jalur khusus dan tahun 2017 ini PT Transjakarta menargetkan untuk mengoperasikan 3000 armada dari yang semula hanya 2000 armada dan tiap menitnya Bus Transjakarta ditargetkan tiba di halte, hal tersebut dilakukan guna mempersingkat waktu tunggu penumpang. Dari segi biaya tentu lebih hemat dari angkutan umum karena hanya dengan mengeluarkan Rp 3.500 penumpang sudah dapat berkeliling Jakarta. Dan dengan menggunakan Bus Transjakarta, penumpang dapat merasakan nyamannya menggunakan transportasi umum yang lebih terorganisir dibanding angkutan umum biasa, jika menggunakan angkutan umum penumpang hanya menunggu dan diturunkan di sembarang tempat, namun dengan Transjakarta penumpang menggunakan halte yang nyaman untuk menunggu dan diturunkan. Dan di halte Bus Transjakarta tersebut juga tersedia jadwal kedatangan yang akan mempermudah penumpang untuk mengetahui durasi Bus akan tiba di halte, dan terdapat *wifi* gratis yang akan menunjang aktivitas penumpang yang mayoritas adalah pengguna *gadget*. Bukan hanya halte, namun saat sudah di dalam Bus penumpang juga akan merasa nyaman dengan kondisi Bus yang sekarang sebagian besar sudah diganti dengan mobil-mobil baru. Bus Transjakarta juga dilengkapi dengan *Air Conditioner* dan memiliki bangku prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus, lansia, ibu hamil dan ibu membawa balita. Untuk menghindari tindak asusila di dalam Bus, petugas Transjakarta selalu menghimbau untuk wanita terlebih dahulu mengisi sisi depan Bus dan Laki-laki di sisi belakang apabila ketersediaan kursi mencukupi. Dengan segala fasilitas yang dimiliki oleh Transjakarta tersebut,

perusahaan mengharapkan dapat membuat konsumennya terpuaskan. Bagi PT Transjakarta maupun perusahaan lainnya mendapatkan kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan dan untuk menjadi perusahaan yang lebih unggul dari perusahaan lainnya.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu perasaan yang timbul setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapan pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Jika seorang pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa besar kemungkinan ia akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Oleh karena itu banyak perusahaan jasa transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi. Dan hal tersebut dilakukan juga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Kepuasan pelanggan perlu dipenuhi karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan suatu sistem penyedia layanan dan untuk mengembangkan eksistensi perusahaan layanan jasa tersebut. Pada kondisi persaingan yang ketat, dimana pelanggan mampu untuk memilih diantara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan suatu kunci tingkat permintaan pelayanan dari pelanggan terhadap penyedia layanan. Karena jika konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dinilai tidak efektif dan mengakibatkan pelanggan enggan menggunakan jasa tersebut dikemudian hari.

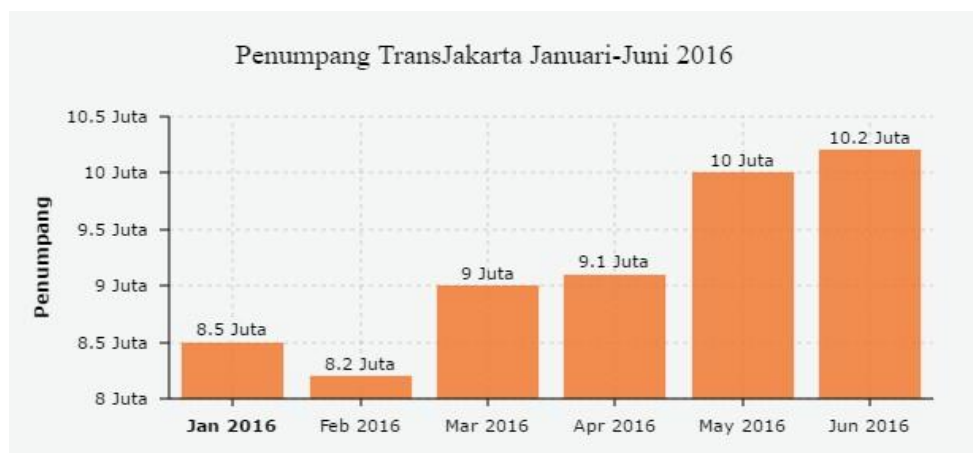
Tidak semua pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya meski mereka tidak menyampaikan keluhannya, bukan berarti secara otomatis dianggap puas. Kenyataannya justru 96% pelanggan yang tidak puas secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pelanggan merupakan sinyal buruk bagi perusahaan karena 4% yang menyampaikan keluhan biasanya adalah mereka yang benar-benar setia pada layanan perusahaan (Lupiyoadi, 2008:142).<sup>1</sup>Dalam hal ini, upaya yang dilakukan sebuah perusahaan khususnya perusahaan jasa ialah meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dimaksud ialah salah satu upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan penyampaian yang tepat agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan nilai tersendiri di mata pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat antara pengguna jasa dengan perusahaan. Namun, dalam praktiknya perusahaan jasa kerap mengalami kendala dalam hal memenuhi kualitas pelayanannya. Misalnya saja dalam Bus Transjakarta yang masih memiliki kualitas pelayanan yang kurang memadai misalnya dalam hal pemeliharaan bus, pramudi yang kurang disiplin, dan tidak sterilnya jalur busway yang masih dilalui oleh kendaraan lain sehingga dapat menimbulkan kemacetan.

---

<sup>1</sup>Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2* (Jakarta, Salemba Empat:2008), P 54

Seperti yang dilansir pada halaman kompas tanggal 23 Februari 2016 silam bahwa dalam koridor 12 yang melayani rute Jakarta Kota-Tanjung Priok Bus Transjakarta yang dijadwalkan akan tiba pada pukul 16:00 mengalami keterlambatan yang cukup berarti hingga jam 16:30. Bukan hanya nampaknya perjalanan dengan Bus Trans Jakarta jauh dari kesan nyaman karena rute nya yang memutar, jalur yang tidak steril dari kendaraan umum. Dan polisi yang berjaga juga membiarkan kendaraan umum tersebut masuk jalur busway tersebut, sehingga menambah waktu tempuh bus Transjakarta. Tercatat untuk menempuh perjalanan dari Halte Museum Fatahilah menuju Tanjung Priok telah menghabiskan waktu 1,5 jam. Dampak dari masalah yang terjadi pada bulan Februari 2016 tersebut, jumlah penumpang Transjakarta mengalami penurunan.<sup>2</sup> Hal tersebut dapat dilihat dari grafik I.1 berikut ini.



Sumber : [www.kompas.com](http://www.kompas.com)

Dalam grafik tersebut dapat dilihat bahwa secara keseluruhan penumpang Transjakarta mengalami kenaikan, namun dalam bulan Februari 2016 mengalami

<sup>2</sup><https://www.kompas.com/2016/02/25/19135401/Inikah.yang.menjadikan.warga.malas.naik.Transjakarta>, pada tanggal 11 April 2017 pukul 20:05

penurunan sebesar 300.000 penumpang. Dari yang semula 8.500.000 penumpang menjadi 8.200.000 penumpang. Hal ini merupakan akibat dari salah satu masalah kurangnya kualitas pelayanan Bus Transjakarta, yaitu masalah yang dilansir dalam harian Kompas tersebut. Menurunnya jumlah penumpang adalah salah satu bukti berkurangnya kepuasan penumpang Transjakarta terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan tersebut karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dengan adanya kasus pada bulan Februari 2016 yang berdampak pada tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bus Transjakarta”.

## **B. Perumusan Masalah**

Sesuai latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan, maka penulis membuat perumusan masalah dalam karya ilmiah ini, adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor penentu kepuasan konsumen Bus Transjakarta
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bus Transjakarta

### 2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti selanjutnya dan dapat memperluas wawasan mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

b. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi untuk memperluas wawasan pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penulis lain yang akan menyusun Karya Ilmiah