

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di zaman yang modern seperti saat ini, setiap orang ingin selalu melakukan aktivitas diluar rumah secara cepat. Oleh karena itu, mereka membutuhkan moda transportasi yang dapat menunjang aktivitasnya. Jakarta sebagai Ibukota Republik Indonesia memiliki berbagai macam jenis transportasi salah satunya adalah bus Transjakarta yang sampai saat ini menjadi andalan sebagian besar warga Jakarta untuk bepergian.

Transjakarta adalah lembaga pengelola Bus Rapid Transit (BRT) atau lebih dikenal dengan Busway. Bentuk kelembagaan Transjakarta saat ini adalah Badan Layanan Umum (BLU) yang berada di bawah pengawasan Dinas Perhubungan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta. BLU Transjakarta bertanggung jawab untuk mengelola Busway yang meliputi perencanaan, pengoperasian dan pemeliharaan.<sup>1</sup>

Memang tidak semua warga Jakarta menggunakan bus Transjakarta dikarenakan mereka lebih suka menggunakan kendaraan pribadi untuk aktivitas sehari-hari. Alasan yang membuat mereka memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi daripada bus transjakarta karena jalur bus yang tidak pernah steril dari kendaraan lain sehingga membuat

---

<sup>1</sup> <http://www.transjakarta.co.id/about.php?q=54XNwtzR3A> diakses tanggal 27 April 2016 pukul 12.54 WIB

waktu kedatangan bus sering terlambat. Selain itu, kualitas bus dan halte yang tidak nyaman juga menjadi alasan mereka tidak ingin menggunakan bus transjakarta. Faktor lain adalah keamanan selama di halte maupun didalam bus yang perlu diperhatikan.

Permasalahan pertama yang harus dibenahi dari bus transjakarta adalah waktu tunggu bus yang relatif lama. Berdasarkan kajian Litbang *Kompas* pada tahun 2012, waktu tunggu bus transjakarta 10-30 menit. Sehingga banyak penumpang yang menunggu lama untuk sampai ke tempat tujuan mereka. Waktu tunggu bus yang relatif lama ini bisa disebabkan karena banyak faktor, salah satunya jalur bus yang tidak sepenuhnya steril. Selain itu, armada bus yang ada juga terbatas (*Kompas*, 14 Januari 2015).<sup>2</sup>

Masalah selanjutnya yang perlu ditangani ialah kualitas bus dan halte yang tidak nyaman seperti kursi penumpang keropos, pendingin ruangan rusak serta kondisi halte yang tidak memadai. Hal ini membuat para penumpang mengeluh dan tidak ingin menggunakan bus transjakarta.

Selain masalah waktu bus yang relatif lama serta kualitas bus dan halte, terdapat hal yang juga harus diperhatikan yaitu masalah keamanan. Beberapa tahun ini, sering terjadi kejahatan seperti pencopetan dan pelecehan seksual terhadap penumpang di dalam halte maupun di bus. Seperti yang dikutip dari *Kompas*, seorang penumpang bernama Febi,

---

<sup>2</sup> Koran Kompas, 14 Januari 2015

pernah melihat pencopetan di atas bus transjakarta. “Biasanya pencopet beraksi di sambungan bus gandeng,” ujarnya.<sup>3</sup>

Untuk mengantisipasi kondisi itu, PT Transjakarta sudah bekerja sama dengan Dinas Perhubungan dan Transportasi (Dishubtrans) DKI dan Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya untuk mensterilisasikan jalur bus. Kalau koordinasi itu terwujud, ia yakin, jarak kedatangan (*headway*) tidak sampai hitungan menit.<sup>4</sup>

Kepala Dishubtrans DKI Andri Yansyah siap menindaklanjuti keinginan manajemen Transjakarta untuk memperketat sterilisasi jalur. Langkah itu dilakukan juga sebagai upaya pembatasan jumlah kendaraan bermotor yang melintas di Ibukota.<sup>5</sup>

Kendala-kendala yang telah disebutkan di atas harus dibenahi dan perlu perhatian karena itu menyangkut kualitas pelayanan yang dapat langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi bus transjakarta. Untuk itu PT Transjakarta harus dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menjaga kepuasan pelanggan agar tidak berpindah pada jasa transportasi lainnya.

Direktur Utama PT Transjakarta Budi Kaliwono mengakui, tidak mudah untuk mengubah pola masyarakat yang terlanjur gemar menggunakan kendaraan pribadi. Tetapi, sambung dia, dengan mencoba

---

<sup>3</sup> Koran Kompas, 14 Januari 2015

<sup>4</sup> Koran Republika, 19 April 2016

<sup>5</sup> Koran Republika, 19 April 2016

meningkatkan pelayanan moda transportasi massal, diharapkan mampu membuat masyarakat mencoba transportasi umum yang dapat diandalkan.<sup>6</sup>

Apabila kepuasan pelanggan telah tercapai dan dalam waktu yang relative lama, maka pelanggan akan bersikap loyal. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang baik. Disamping itu, pelayanan yang berkualitas tentunya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan mereka.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah **“Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta (Survei pada Mahasiswa/Mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penulisan Karya Ilmiah ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

---

<sup>6</sup> Koran Republika, 19 April 2016

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan masukan kepada PT Transjakarta sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Penulis

Diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama studi di Perguruan Tinggi dengan kasus-kasus nyata di dunia pelayanan jasa, serta memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran.

3. Bagi Fakultas

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Disamping itu juga untuk dapat mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam menerapkan pengetahuan dalam bidang ilmu pemasaran.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam menambah pengetahuan, informasi dan referensi bagi Penulis lain yang akan menyusun Karya Ilmiah.