

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah transportasi di Jakarta merupakan masalah yang sangat kompleks, terutama yang terkait dengan kendaraan umum dan kemacetan. Terkait dengan masalah kendaraan umum, banyak pengguna kendaraan umum yang mengeluh mengenai ketidaknyamanan dan ketidakamanan dalam menggunakan kendaraan umum. Belum lagi masalah kemacetan yang merajalela, terutama di Jakarta, yang dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara jumlah kendaraan dan ruas jalan, semakin membuat ketidaknyamanan bagi pengguna jalan. Kemacetan merupakan situasi tersendatnya bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan.

Data jumlah kendaraan, data di polda menyebutkan hingga Desember 2014 mobil pribadi 3.226.009 unit, bus 362.066 unit, mobil barang 673.661 unit, sepeda motor 13.084.372 unit, kendaraan khusus 137.859. Total jumlah kendaraan di Jakarta sebanyak 17.523.967.unit. Sementara itu, panjang jalan di DKI mencapai 7.208 Km, baru memenuhi 60 persen dari total kebutuhan sebenarnya. Berdasarkan perhitungan Kementerian Pekerjaan Umum (PU), dengan populasi hampir 12 juta jiwa, di Ibu Kota dibutuhkan jalan sepanjang 12.000 Km.¹

Berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah DKI Jakarta untuk mengurai kemacetan. Penertiban parkir liar dengan cara gembok ban, penggunaan

¹ <http://www.suarakarya.id/2015/03/27/jumlah-kendaraan-tak-sebanding-panjang-jalan.html>.
(Diakses tanggal 25 Oktober 2015)

jalur three in one serta pemberlakuan jalur bus khusus pun telah dilaksanakan, akan tetapi belum menunjukkan perubahan yang signifikan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah DKI Jakarta untuk mengatasi semakin tingginya tingkat kemacetan dan semakin buruknya kondisi alat transportasi publik yang beroperasi di DKI Jakarta, pada tahun 2003 Pemerintah provinsi DKI Jakarta menggagas untuk membuat sarana transportasi makro bagi penduduk Jakarta guna mengurangi kemacetan yang di kenal dengan nama TransJakarta atau lebih dikenal oleh masyarakat sebagai Busway yang ditandai dengan dikeluarkannya SK GUB DKI No.110 Tahun 2003 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola TransJakarta-Busway.

Sejak beroperasi pada 2004 pelayanan bus TransJakarta terus menurun. Akibatnya, jumlah kenaikan penumpang tidak signifikan bahkan cenderung stagnan. pelayanan bus TransJakarta justru semakin buruk atau berjalan mundur. Buruknya pelayanan bus TransJakarta mengakibatkan masyarakat tidak antusias lagi menggunakan angkutan masal yang disebut sebagai angkutan masal 4 modern tersebut. Hal ini berimbas terhadap fluktuasi jumlah penumpang.

Data Institute for Transportation and Development Policy (ITDP) menyebutkan, persentase peningkatan jumlah penumpang busway per tahun sejak 2006 hingga 2010 mengalami penurunan signifikan. Persentase peningkatan penumpang dari 2005 ke 2006 mencapai 87% atau meningkat dari 20,7 juta menjadi 38,8 juta penumpang. Namun, persentase kenaikan ini terus merosot hingga hanya 6% dari 2009 ke 2010. Sementara itu, Ketua Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) Azas Tigor Nainggolan menambahkan, Pemerintah

Provinsi(Pemprov) DKI Jakarta gagal memodernisasi Trans- Jakarta.² Berdasarkan data yang dimiliki DTKJ, jumlah penumpang Transjakarta pada Januari hingga April 2014 adalah 37.311.160 orang. Sementara itu, jumlah penumpang Transjakarta sejak Januari hingga April 2015 sebanyak 34.154.686 orang.³

Fluktuasi jumlah penumpang merupakan salah satu indikator belum stabilnya tingkat kepuasan pelanggan. Rendahnya tingkat kualitas layanan ini menimbulkan adanya anggapan bahwa naik bus TransJakarta saat ini tidak ada bedanya dengan metro mini ataupun angkutan umum lainnya. Bus TransJakarta sebagai sarana transportasi favorit masyarakat DKI Jakarta seharusnya mampu memberikan layanan yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan bus TransJakarta.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Berikut ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan adalah empathy , tangible , reliability , responsiveness , assurance.⁴

Mengingat betapa pentingnya pelayanan bagi perusahaan jasa maka sangat perlu diperhatikan kualitas nya yang baik bukan berarti kualitas tertinggi,

² <http://instran.org/index.php/en/news-room/home/25-front-page/2157-pelayanan-busway-makin-buruk> (Diakses tanggal 25 Oktober 2015)

³ <http://www.cnnindonesia.com/nasional/20150608180730-20-58567/fasilitas-minim-penyebab-jumlah-penumpang-transjakarta-turun/> (Diakses tanggal 15 September 2015)

⁴ http://inudebee.blogspot.co.id/2013/10/dimensi-kualitas-jasapelayanan-dan_30.html (Diakses tanggal 27 Oktober 2015)

tetapi kualitas terbaik adalah kualitas pelayanan yang sesuai seperti yang mereka inginkan konsumen merasa kepuasan sebagai pemakai produk jasa pelayanan merasa telah terpenuhi dan bersedia mengeluarkan biaya berapapun guna memperolehnya dan bukan hanya itu saja berkeinginan untuk mendapatkan kembali tapi diharapkan akan memberitahu kepada rekan-rekan mereka bahkan mengajak untuk menggunakan jasa tersebut ,sehingga hal tersebut akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan.

Sebagai salah satu sarana transportasi yang banyak dipergunakan maka Transjakarta diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya , terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan. Atas dasar tersebut, penulis memberi judul Karya Ilmiah ini “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSJAKARTA** ”.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimanakah persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek tangible?
2. Bagaimanakah persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek emphaty?
3. Bagaimanakah persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek responsiveness?

4. Bagaimanakah persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek reliability?
5. Bagaimanakah persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek assurance ?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan adalah:

- a. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek tangible.
- b. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek emphaty.
- c. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek responsiveness.
- d. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek reliability.
- e. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Transjakarta berdasarkan aspek assurance.

2. Manfaat Penulisan

Dari analisis ini diharapkan dapat bermanfaat serta memberikan kontribusi bagi Penulis, Universitas Negeri Jakarta (UNJ), khususnya Prodi DIII Pemasaran pada Fakultas Ekonomi (FE), Transjakarta, dan pembaca secara umum.

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan guna mempratekan teori dan ilmu pengetahuan praktis yang belum diperoleh dibangku perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungan jasa pelayanan transportasi umum.

c. Bagi Fakultas

Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan AMD Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Disamping itu dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan serta untuk menambh perbendaharan dan sekaligus menambah refrensi .

d. Bagi Pembaca

Hasil analisis ini diharapkan juga dapat menambah bahan informasi dan referensi penulis lain yang akan menyusun Karya Ilmiah.