

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

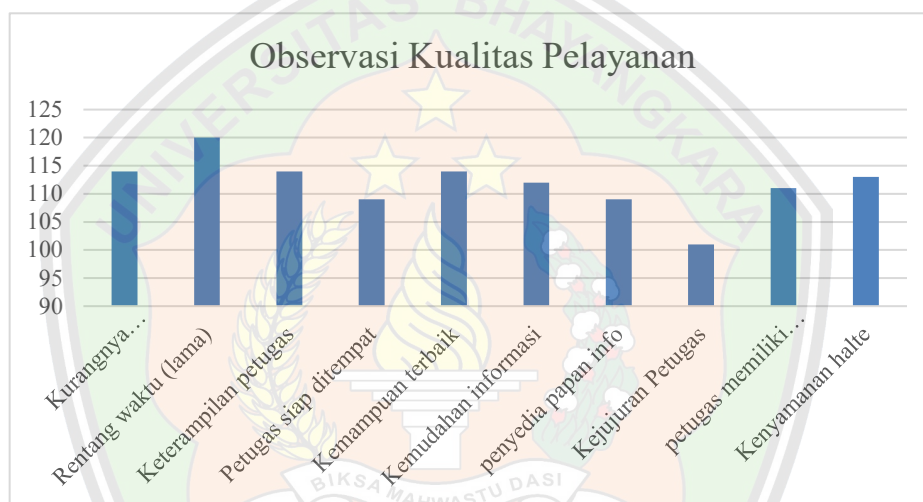
Saat ini, transportasi umum berkembang dengan sangat cepat. Salah satu perusahaan transportasi umum, Pelayanan Trans Jakarta telah ditingkatkan, mulai dari halte, kenyamanan, layanan, dan keamanan. Supaya pelanggan Transjakarta merasa puas dengan perubahan yang dilakukan perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan adalah komponen penting dalam strategi pemasaran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualan. Dalam situasi ini, evaluasi kinerja bergantung pada kinerja karyawan, produk dan jasa tambahan, dan standar yang digunakan pelanggan. Pemantauan kepuasan pelanggan diharapkan memberikan dasar yang dapat dipertanggung jawabkan untuk evaluasi, terutama ketika membuat keputusan tentang peningkatan layanan untuk pengguna dan penumpang TransJakarta, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian kepuasan pelanggan yang dilakukan pada rute Transjakarta Harapan Indah sampai Pulogadung menemukan bahwa kenyamanan perjalanan dan ketepatan waktu tiba adalah beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan. Perjalanan mungkin melambat atau terhambat karena lalu lintas padat atau keterlambatan bus. Kenyamanan dan kebersihan di halte Transjakarta sangat penting. Selain itu, masalah seperti fasilitas yang tidak memadai, kepadatan penumpang, atau masalah keamanan di sekitar halte dapat memengaruhi bagaimana pelanggan melihat layanan tersebut. Evaluasi kualitas layanan ini sangat penting untuk menentukan area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi massal di Jakarta.

Transportasi massal sangat penting untuk transportasi kota yang efektif. Di Jakarta, Transjakarta telah menjadi salah satu sarana transportasi massal yang penting bagi kehidupan sehari-hari. Rute Harapan Indah – Pulogadung adalah salah satu jalur utama yang menghubungkan berbagai titik penting di Jakarta Timur, rute ini dipilih karena mudah diakses dan merupakan jalur utama yang sering dilalui banyak orang. Hal ini memudahkan pengumpulan data dan observasi yang di

butuhkan dalam penelitian. Rute Transjakarta dari Harapan Indah sampai Pulogadung adalah salah satu koridor transportasi umum yang penting di Jakarta. Dalam konteks ini, penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi massal Transjakarta menjadi relevan karena akan memberikan wawasan tentang seberapa baik sistem ini memenuhi kebutuhan penggunanya.

Meskipun Transjakarta telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang di Jakarta, ada beberapa masalah yang menghalanginya untuk memberikan layanan terbaik. Salah satunya adalah masalah ketepatan waktu tiba, berdasarkan pengamatan dari jam 05.00 sampai jam 12.00 terdapat 29 keberangkatan yang keterlambatan waktu tiba sekitar 1 sampai 2 menit.



Gambar 1. 1 Grafik Observasi Kualitas Pelayanan pada Halte Transjakarta

Berdasarkan hasil observasi yang di tunjukkan pada grafik di atas, penilaian terkait Kurangnya kebersihan halte mendapatkan nilai sekitar 114. Rentang waktu antar bus(lama) yang mendapatkan nilai sekitar 120, keterampilan petugas mendapatkan nilai sekitar 114, penilaian kesiapan petugas menunjukan nilai sekitar 109, kemampuan memberikan pelayanan terbaik menunjukan nilai sekitar 114, untuk penilaian kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus mendapatkan nilai sekitar 112, penyediaan papan informasi mendapatkan nilai sekitar 109, untuk kejujuran petugas dalam melayani menunjukan nilai sekitar 101, kesiapan atau respon petugas dalam melayani mendapatkan nilai sekitar 111, untuk penilaian kenyamanan halte bus mendapatkan nilai sebesar 113. Aspek dengan permasalahan tertinggi

menunjukkan bahwa rentang waktu antar bus (lama), kurangnya kebersihan halte, dan kenyamanan halte bus.

Pengguna transportasi masal juga sangat memperhatikan keamanan dan keselamatan. Penelitian tentang kepuasan pelanggan tentang transportasi masal telah dilakukan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Beberapa studi yang relevan dapat digunakan sebagai referensi, seperti penelitian tentang kepuasan pelanggan Transjakarta sebelumnya, analisis kebutuhan pelanggan transportasi masal, dan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan transportasi.

Dengan Semakin tinggi tingkat mobilitas penduduk di wilayah Jakarta, Pengguna jasa terus meningkat setiap tahunnya, dan transportasi adalah salah satu industri yang paling banyak mengalami peningkatan pengguna. Kemacetan di Jakarta adalah masalah utama kota karena banyaknya orang yang menggunakan kendaraan pribadi. (Wahyuningsih & Wartiningsih, 2018) penting untuk terus memperbaiki dan meningkatkan sistem transportasi masal.

Transjakarta sebagai salah satu sistem transportasi *bus rapid transit* (BRT) terbesar di dunia, memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas harian masyarakat. Dengan semakin tingginya harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan, analisis kepuasan pelanggan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing Transjakarta.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pelanggan Transjakarta menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan SmartPLS. Pemilihan metode regresi dengan SmartPLS cocok digunakan jika hubungan antara variabel independen dan dependen diasumsikan sebagai linier dan jika tujuan utama adalah untuk mengukur pengaruh langsung satu variabel terhadap variabel lainnya. Data responden dikumpulkan melalui survei yang melibatkan 82 pengguna Transjakarta. Survei ini di rancang untuk menilai lima dimensi Servqual : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Data dikumpulkan melalui metode kuesioner, baik online maupun offline, untuk menjangkau berbagai kelompok pengguna. Setiap responden diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap pengalaman menggunakan Transjakarta berdasarkan lima dimensi Servqual tersebut. Dalam analisis ini, SmartPLS

digunakan untuk melakukan regresi sederhana untuk memahami hubungan antara dimensi Servqual dengan kepuasan pelanggan.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Transjakarta untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan memahami area yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang tepat, Transjakarta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan posisi sebagai pilihan utama transportasi massal di Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan berbagai penelitian dan survei, berikut adalah beberapa masalah umum yang terkait dengan kepuasan pelanggan pada industri transportasi Transjakarta:

1. Terdapat keluhan masyarakat tentang pelayanan transjakarta.
2. Ketepatan waktu yang masih menjadi perhatian bagi pihak transjakarta agar bisa mengoptimalkan waktu keberangkatan.
3. Keamanan yang terdapat pada halte bus yang masih kurang, membuat para pelanggan yang menggunakan transportasi Transjakarta khususnya pada malam hari merasa tidak aman dan nyaman.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan utama, yaitu :

1. Bagaimana identifikasi faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di jalur harapan indah sampai Pulogadung Transjakarta ?
2. Bagaimana lima dimensi servqual pada kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta ?

1.4 Batasan Masalah

Masalah penelitian ini dibatasi agar tidak menyimpang atau terlalu luas dari topik yang akan diteliti. Batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi pada mengenai pelayanan yang diberikan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh penumpang transjakarta dengan rute Harapan Indah sampai Pulogadung.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di halte Khi Shelter pada bulan April sampai Mei dengan rute Harapan Indah sampai Pulogadung.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian analisis kepuasan pelanggan pada industri transportasi Transjakarta memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di jalur Harapan Indah sampai Pulogadung Transjakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana lima dimensi Servqual pada kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat teoritis dan praktis kepada pihak-pihak yang memerlukan, antara lain:

1.6.1 Bagi Perusahaan

Survei ini dimaksudkan untuk membantu perusahaan menemukan masalah kepuasan penumpang dan membantu mereka mengambil tindakan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

1.6.2 Bagi Penulis

Untuk membantu penulis memahami topik transportasi, khususnya tentang layanan transportasi dan tingkat kepuasan penumpang saat menggunakan bus Transjakarta.

1.6.3 Bagi Pembaca

Penelitian ini dimaksudkan sebagai sumber atau pelengkap bagi penelitian-penelitian lain yang membahas masalah kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Halte KHI SHALTER Transjakarta, Jl. Harapan Indah Boulevard, Pusaka Rakyat, Kec. Tarumajaya, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17214 dan melakukan penelitian pada bulan April 2024 sampai Mei 2024.

1.8 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode yang bersifat deskriptif kuantitatif dan untuk menyelesaikan masalah pada penelitian ini peneliti menggunakan metode Servqual Tahapan dalam penerapan metode yang digunakan diperlukan teknik – teknik pengumpulan data, adapun teknik tersebut sebagai berikut :

1. Observasi

Peneliti melakukan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai analisis kepuasan pelanggan pada transportasi massal khususnya Transjakarta untuk selanjutnya agar dapat dianalisa.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada karyawan yang berhubungan dengan penelitian ini untuk dapat informasi dan memperjelas data yang dibutuhkan.

3. Studi Pustaka

Dalam metode ini peneliti memperoleh data dari beberapa referensi teori dari buku, jurnal *e-book*, *literature* yang berhubungan dengan penelitian ini, serta *manual book* dan beberapa teori pendukung dan pencatatan data yang sudah ada dari perusahaan.

1.9 Sistematika Penelitian

Pada penelitian ini agar dapat memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi dari penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang susunan skripsi dengan menguraikan masalah peneliti yang meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian dan metode penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan tentang tinjauan literatur yang mendukung penelitian ini berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam kepuasan pelanggan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana peneliti menganalisa data dan alur penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pengolahannya yaitu perhitungan data dan analisis hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian serta saran yang dapat memberikan manfaat dan informasi berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat beberapa sumber referensi yang digunakan peneliti untuk mendukung penelitian ini.