BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri, perkembangan diera modern ini, banyak sekali kemajuan atau perubahan, mulai dari teknologi informasi hingga transpotasi. Kemudian didukung pertumbuhan populasi yang pesat di kota-kota besar tidak hanya berarti bertambahnya jumlah manusia yang tinggal dan bekerja di kota tersebut, tetapi berimplikasi juga terhadap bertambahnya jumlah permintaan perjalanan.

Sebagai wujud perkembangan transportasi di kota besar seperti Jakarta adalah dengan adanya transportasi umum TransJakarta. Perkembangan transportasi TransJakarta ini banyak membawa dampak dan perubahan yang sangat signifikan. Hal ini tentunya berdampak positif bagi manusia, bayangkan saja dulunya sebelum adanya transportasi TransJakarta semua rutinitas yang meliputi untuk menunjang kebutuhan perjalanan harus mengeluarkan biaya yang tinggi di sertai dengan lamanya perjalanan karena padatnya transportasi pribadi. Misalnya, kita ingin berwisata ke taman mini menggunakan transportasi umum seperti angkot, ojek maupun kopaja, kita harus mengeluarkan biaya transportasi yang cukup besar, belum lagi kondisi jalanan yang padat dan rendahnya

kenyamanan dan keamanan jika di bandingkan dengan TransJakarta. Jika kita menggunakan TransJakarta cukup hanya mengeluarkan Rp. 2.000 (pukul 04.00-06.00) dan Rp3.500 (di atas pukul 06.00-23.59) dengan harga tersebut kita mendapatkan banyak sekali keuntungan diantaranya adalah mendapatkan kenyamanan karena terdapat fasilitas pendingin udara, mempersingkat waktu perjalanan karna adannya jalur khusus, adannya bangku prioritas bagi disabilitas, ibu hamil, dan lansia. Kemudaian cukup sekali bayar kita bisa menikmati perjalanan sampai tujuan yang kita inginkan berdasarkan wilayah koridor cakupan TransJakarta.

Bus TransJakarta ini di harapkan menjadi alternatif bagi masyarakat agar beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum, guna menggurangi tingkat kemacetan lalulintas khususnya di kota metropolitan seperti Jakarta.

Dahulu ketika akan berpergian menggunakan kendaraan umum kita harus menunggu di pingir jalan atau mendatangi pangkalan ojek untuk tiba ketujuan. Pertumbuhan permintaan perjalanan ini bukan hanya dari sisi jumlahnya saja, tetapi juga dalam panjang perjalanan karena area kota bertambah luas seiring dengan meningkatnya kebutuhan ruang bagi kegiatan kota. Problem transportasi berikut dampak turunannya terjadi di sejumlah kota di dunia meskipun dalam tingkatan yang berbeda dan diprediksi akan menjadi masalah akut khususnya di negara berkembang, di mana populasi kota tumbuh dengan cepat dan kebutuhan terhadap kendaraan bermotor meningkat sangat signifikan.

TransJakarta adalah sebuah sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di asia tenggara dan selatan dengan jalur lintas terpanjang di dunia

(208km). sistem BRT ini didesain berdasarkan sistem TransMilenio di bogata, kolombia. terhitung sejak 1 Februari 2004, TransJakarta resmi beroprasi.

Lalu pada 4 Mei 2006, Gubernur DKI Sutiyoso mengubah BP (Badan Pengelola) TransJakarta menjadi Badan Layanan (BLU) TransJakarta yang adalah Unit Pelaksana Teknis (UTP) di bawah Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta. Hal ini di atur dalam peraturan Gubernur (pergub) DKI No, 48 Tahun 2006.(sumber: transjakarta.co.id)

Pada tahun 2012 Badan Layanan Umum TransJakarta mengganti logo TransJakarta. Mulai 15 juni sosialisasi pengganti logo ini dilaksanakan. Huruf T dan J yang menyatu melambangkan sistem oprasional yang integrasi. Huruf T yang tak terputus juga menggandung arti layanan Transjakarta yang dapat menjangkau seluruh wilayah jakarta. sedangkan warna merah dalam kotak mewakili koridor pertama TransJakarta yeng mewakili jaringan bus berjalur khusus pertama di indonesia.

TransJakarta dirancang sebagai transportasi massal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat. Dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (251.2 km), serta memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor, TransJakarta yang awalnya beroperasi mulai Pkl. 05.00 – Pkl. 22.00 WIB, kini beroperasi 24 jam.

Berdasarkan data tahun 2018 yang di muat dalam Tribunjakarta.com (Jumat, 6 Juli 2018), Pelanggan transjakarta mencapai 570 ribu penumpang dalam satu hari. Pencapaian itu terjadi semenjak peraturan ganjil genap di jalankan. (2 Juli 2018). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dipahami bahwa populasi dalam penelitian ini adalah 570 populasi yang menggunakan jasa

TransJakartalalu. Salah satu faktor pendukung yang merealisasikan pencapaian tersebut, antara lain penambahan jumlah armada bus, peluasan rute dan implementasi program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yaitu One Karcis, dan One Trip (OK-OTrip). Sampai dengan saat ini, TransJakarta sudah memiliki 13 koridor, 113 rute dan 5 rute untuk program OK-Trip. Sedangkan jumlah bus yang dioperasikan rata-rata sebanyak 1.300 unit setiap harinya. (Sumber: antaranews.com). PT. TransJakrta memiliki enam layanan, yakni (1) TransJakarta, (2) Bus Gratis, (3) Bus Penumpang, (4) Bus Wanita, (5) Bus Wisata TransJakarta #Jakarta Explore, dan (6) Bus Rombongan.

Semenjak hadirnya TransJakarta dengan pelayanan utama sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT), banyak perubahan yang terjadi dalam berbagai aspek, seperti meningkatkan perekonomian daerah, mengurangi tingkat kemacetan, dan yang terpenting adalah meminimalisir pengeluaran untuk transportasi khususnya masyarakat DKI Jakarta.

Pelayanan transportasi yang bermutu merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi. Hal ini membutuhkan kualitas layanan yang optimal agar pelangan dapat menjadi puas terhadap perusahaan. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan mutlak memerlukan adanya pengukuran kepuasan pelangan sehingga dapat mengetahui sejauh mana dimensi kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan pelangan.

Lee dan Kao (2015) dalam Liung dan Syah (2017:32) mengatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Serta Liu,

Guo dan Lee (2001) mengatakan bahwa kepuasan memiliki efek positif terhadap loyalitas, kepercayaan memiliki efek positif terhadap loyalitas, *switching* hambatan memiliki efek positif terhadap loyalitas, keakraban memiliki efek positif pada kepuasan, kualitas layanan memiliki efek positif pada kepuasan, kualitas layanan memiliki efek positif pada kepercayaan, keakraban memiliki efek positif pada kepercayaan.

Walaupun penelitian terdahulu menyatakan bahwa produk atau jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, Kotler dan Armstrong (2009). Semakin berkualitas produk dan jasa, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Layanan informasi merupakan layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan sehingga dapat dipergunakan untuk mengenali diri sendiri dan lingkungan.Mugiarso menjelaskan bahwa layanan informasi bertujuan untuk membekali individu dengan berbagai pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai hal yang berguna untuk mengenali diri, merencanakan dan mengembangkan pola kehidupan sebagai pelajar, anggota keluarga dan masyarakat. Winkel (dalam Tohirin) menjelaskan bahwa layanan informasi merupakan suatu layanan yang berupaya memenuhi kekurangan individu akan

informasi yang mereka perlukan. Layanan informasi juga bermakna usaha-usaha untuk membekali peserta didik dengan pengetahuan serta pemahaman tentang lingkungan hidupnya.

TransJakarta adalah salah satu layanan yang tergolong laris yang ditawarkan pemerintahan provinsi DKI Jakarta melalui perusahaan TransJakarta karena memiliki visi menjadi perusahaan transportasi berkelas dunia yang menjadi pilihan utama bagi mobilitas masyarakat di DKI Jakarta.

TransJakarta banyak digunakan masyarakat ketika berpergian ke suatu tempat wisata seperti Monas, Taman Safari, Ragunan, Kota Tua, Taman Mini, dan lain sebagainya. Kemudian tidak menuntut kemungkinan TransJakarta di manfaatkan masyarakat untuk kekantor karena melihat kepadatan kendaraan. Contohnya Monumen Nasional (MONAS) yang tidak pernah sepi oleh pengunjung serta banyak dijumpai pengunjung yang menggunakan transportasi TransJakarta untuk akses pulang-pergi dari MONAS.

Kebanyakan masyarakat jakarta menggunakan jasa transportasi TransJakarta yaitu untuk menjalankan rutinitasnya seperti kekantor, kuliah, berlanja dan mengunjungi wisata yang ada di kota Jakarta. Dengan segala kelebihannya pada jasa transportasi mulai dari armada bus yang memadai dan fasilitas dalam armada bus yang sangat nyaman, ternyata tak sesuai dengan apa yang di bayangkan, dalam trans Jakarta dalam fasilitas ternyata memiliki kekurangan yaitu tidak ada toilet di setiap halte yang mana membuat penumpang kurang nyaman apabila menggunakan jasa transpostasi TransJakarta dan untuk informasi dalam TransJakarta pun kurang tepat seperti jam kedatangan armada

bus yang tidak sama dengan pemberitahuan dari petugas dan layanan informasi yang ada, dan TransJakarta yang menggunakan jalur kususpun bias terkena macet, yang membuat pengguna jasa TransJakarta terlambat sampai tujuan.

Buruknya sarana dan pelayanan informasi TransJakarta dapat menghambat peralihan dari kendaraan pribadi kekendaraan umum. Salah satu kendala yang di amati adalah kurang tepatnya informasi bagi penumpang untuk mengetahui perkiraan waktu tiba TransJakarta pada *halte* satu dengan yang lainnya.

Dalam penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dalam konteks kualitas layanan saja, namun dalam penelitian ini peneliti akan menerapkan penelitian sebelumnya dalam konteks yang berbeda, yakni dalam lingkup komunikasi dengan menggunakan objek hubungan kualitas layanan informasi dengan kepuasan pelanggan kemudian subjek penelitian penumpang TransJakarta yang sedang berada di *Central Busway* Harmoni

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang telah diuraikan diatas, maka peneliti telah menentukan judul penelitiannya, sebagai berikut: **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TRANSJAKARTA DI *CENTRAL BUSWAY* HARMONI JAKARTA PUSAT".**

sebagai bahan penelitiannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana memahami kualitas layanan informasi TransJakarta?
2. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna layanan TransJakarta di *Central Busway* Harmoni Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan informasi TransJakarta di *Central Busway* Harmoni Jakarta pusat terhadap kepuasan pengguna layanan TransJakarta di *central busway* harmoni Jakarta pusat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk Memahami kualitas layanan informasi TransJakarta.
2. Untuk Menggali kepuasan pengguna layanan TransJakarta di *Central Busway* Harmoni Jakarta.
3. Untuk Mengukur sejauh mana pengaruh kualitas layanan informasi TransJakarta terhadap kepuasan pengguna layanan di *Central Busway* Harmoni Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan pada perkembangan ilmu dibidang *Public Relations* mengenai layanan informasi.
2. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai informasi bahwa kualitas layanan informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara Praktis, manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjadi masukan kepada humas TransJakarta mengenai pengaruh kualitas layanan informasi dengan kepuasan pelanggan.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi para praktisi komunikasi hubungan masyarakat mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kepuasan.
3. Dapat menjadi masukan bagi pembaca, dan juga diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi serta dapat memberikan referensi bahan penelitian untuk mengadakan penelitian serupa.

1.5 Sistematika Penelitian

Berikut adalah penjabaran lengkap mengenai sistematika penulisan penelitian yang diuraikan secara kualitatif, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematis penulisan yang menjabarkan secara singkat kerangka laporan penelitian yang akan penulis teliti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai tinjauan kepustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diangkat, operasional variabel dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode dan desain penelitian yang digunakan oleh penulis, unit analisis, kategori dan definisi kategori, serta analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga disertai saran agar penelitian ini dapat lebih sempurna.