

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tidak dapat dipungkiri, perkembangan di era modern ini, banyak sekali kemajuan atau perubahan, mulai dari teknologi informasi hingga transportasi. 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.

Tarif harga tiket Transjakarta sendiri sangat terjangkau mulai dari Rp.2000 – Rp.3.500 untuk sekali perjalanan. Berikut merupakan daftar harga tiket Transjakarta:

Tabel 1.1
Tarif Transjakarta

No	Waktu	Tarif
1.	05.00 – 07.00 WIB	Rp. 2.000
2.	07.00 – 24.00 WIB	Rp. 3.500
3.	24.00 – 05.00 WIB	Rp. 3.500

(sumber : transjakarta.co.id)

Pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Stanton, 1991). Untuk keberlangsungan usahanya, perusahaan tidak memiliki pilihan lain selain memperbaiki dan mempertahankan kualitas, menetapkan harga yang sesuai, serta menjaga citra yang dimiliki perusahaan agar tetap diminati konsumen. Perilaku ini dilakukan oleh para produsen agar konsumennya tidak kecewa ataupun beralih ke produk lain yang

sejenis. Apabila konsumen berkurang hal tersebut dapat berpengaruh terhadap penurunan penjualan yang berarti keputusan pembelian juga menurun.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan tentu akan berdampak pada menurunnya jumlah penumpang atau pengguna Transjakarta. Dengan berlandaskan kurang atau menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan tentu menjadi pukulan yang besar bagi manajemen pemasaran perusahaan.

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 bogota, kolombia. terhitung sejak 1 Februari 2004, TransJakarta resmi beroperasi.

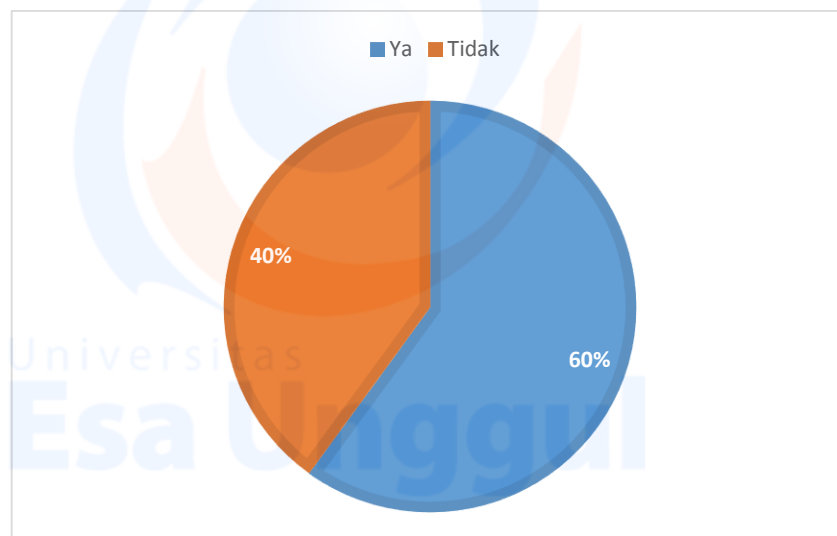
Lalu pada 4 Mei 2006, Gubernur DKI Sutiyoso mengubah BP (Badan Pengelola) TransJakarta menjadi Badan Layanan (BLU) TransJakarta yang adalah Unit Pelaksana Teknis (UTP) di bawah Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta. Hal ini di atur dalam peraturan Gubernur (pergub) DKI No, 48 Tahun 2006.(sumber: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

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.

Faktor kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam mencapai kepuasan pelanggan pada kasus ini seperti kurang cekatannya para penjaga tiket dalam melayani pelanggan pada jam sibuk, tidak sigapnya para kondektur dalam membantu para penumpang. Definisi kualitas menurut Sunyoto (2012) adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau

dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau memiliki nilai guna seperti yang diinginkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan tiga orientasi yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa dan proses. Kualitas merupakan titik awal dalam merebut pangsa pasar sehingga tingkat kepuasan tidak hanya perlu dipertahankan tetapi juga harus ditingkatkan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menggerakkan, mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan dari berbagai kelompok tenaga profesional, semi profesional dan tenaga non profesional yang ada sehingga dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan, terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berikut ini merupakan hasil pra survey dari 30 responden yang sama dengan pertanyaan berbeda sesuai dengan variabel lainnya yaitu kualitas pelayanan tentang bagaimana kualitas pelayanan pada transportasi Transjakarta.



Sumber : data olahan penulis, 2020

Gambar 1.1

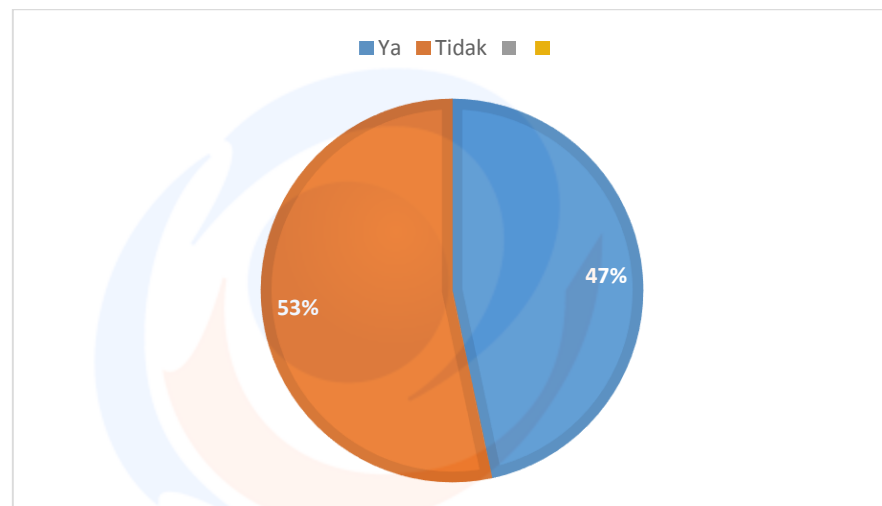
Data Pra Survey Kualitas Pelayanan

Diagram diatas menjelaskan 60% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada transportasi Transjakarta sudah cukup baik sedangkan 40% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada transportasi Transjakarta belum cukup baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada transportasi Transjakarta adalah fasilitas. Faktor fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen dan tentunya menjadi salah satu ujung tombak bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan, dengan tersedianya

segala fasilitas yang dibutuhkan oleh para pelanggan tentunya akan menimbulkan rasa puas atas apa yang telah diberikan sesuai dengan harapan para pelanggan. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan oleh pihak perusahaan maka pelanggan akan semakin merasa puas dan ia akan memilih kembali perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Berikut ini merupakan hasil pra survey dari 30 responden yang sama dengan pertanyaan berbeda sesuai dengan variabel lainnya yaitu apakah fasilitas Transjakarta sudah cukup baik atau belum.



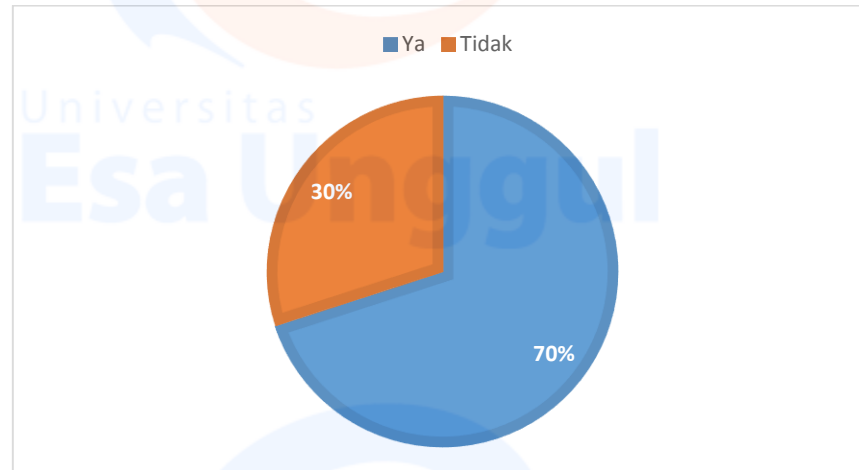
Sumber : data olahan penulis, 2020

Gambar 1.2
Data Pra Survey Fasilitas

Diagram diatas menjelaskan 47% responden menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan oleh transportasi Transjakarta sudah cukup baik sedangkan 53% responden menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan oleh transportasi Transjakarta masih dirasa kurang.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Transportasi Transjakarta. Harga sendiri menjadi faktor penentu konsumen untuk menentukan sesuai atau tidaknya harga yang ditawarkan dengan manfaat yang mereka terima. Jika harga meningkat maka konsumen akan merasa manfaat yang dirasakan tidak sebanding dengan harga yang diberikan. Harga yang sesuai dengan kualitas produk diharapkan akan menciptakan rasa puas pelanggan atas produk yang diterimanya. Jika harga yang ditawarkan terlalu rendah maka perusahaan akan mengalami kerugian.

Berikut ini merupakan hasil pra survey dari 30 responden yang sama dengan pertanyaan berbeda sesuai dengan variabel lainnya yaitu harga tentang apakah harga transportasi Transjakarta sudah cukup terjangkau di kalangan masyarakat.



Sumber : data olahan penulis, 2020

Gambar 1.3
Data Pra Survey Harga

Diagram diatas menjelaskan 70% responden menyatakan bahwa harga dari transportasi Transjakarta sudah cukup terjangkau sedangkan 30% responden menyatakan harga dari transportasi Jakarta belum dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa beberapa responden yang menjawab beranggapan bahwa mereka merasa sudah cukup puas dengan harga yang ditawarkan. Dengan hal ini artinya transportasi Transjakarta sudah dapat dijangkau oleh beberapa kalangan masyarakat tetapi perlu beberapa penyesuaian untuk kalangan tertentu.

Mengingat bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan harga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga dilakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transjakarta di Wilayah Jakarta Selatan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat di identifikasikan masalah yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pada Transjakarta dinilai masih kurang baik sehingga mempengaruhi pada Kepuasan Pelanggan.
2. Fasilitas yang disediakan pada Transjakarta dinilai belum cukup memadai sehingga pelanggan merasa belum puas sehingga berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan.

3. Harga yang dinilai belum sesuai dengan yang di dapat pelanggan sehingga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar lebih terfokus cakupan yang akan dibahas dan juga karna adanya keterbatasan waktu serta kemampuan peneliti, maka dalam penelitian ini disertakan pembatasan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga. Serta menggunakan satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna jasa Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh secara bersama – sama terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa transportasi Transjakarta.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan jasa transportasi Transjakarta.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan jasa transportasi Transjakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademisi

Kirannya dapat memberikan masukan sebagai bahan pustaka ataupun sebagai bahan referensi dan studi perbandingan untuk penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktisi

Manfaat secara praktis diharapkan dapat berguna bagi para pembaca dan bagi para penulis selanjutnya juga untuk pemilik bisnis *online* yang ingin merancang strategi pemasaran melalui media baru.

3. Manfaat Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dari judul yang di teliti yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transjakarta di Wilayah Jakarta Selatan.