

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Moda Transportasi Jakarta atau yang dikenal sebagai Transjakarta merupakan salah satu jenis transportasi yang beberapa tahun ini telah dijalankan dan dikembangkan di daerah Ibukota Jakarta beserta daerah sekitarnya seperti Tangerang, Bekasi dan sebagainya.

Penggunaan mode transportasi ini memberikan dampak yang cukup signifikan dalam mengurai kemacetan berkendara di ibukota dan sekaligus memberikan wadah bagi masyarakat dalam bepergian menggunakan kendaraan umum yang nyaman serta dengan harga yang relatif murah yaitu Rp3.500,-.

Bus Transjakarta yang notabene merupakan proyek pemerintah tentu melibatkan berbagai aspek dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat selaku pelanggan atau penumpang dari *bus rapid transit* ini. Selain pelayanan terhadap mengantarkan penumpang ke tujuan masing-masing, pelanggan dimanjakan pula dengan kursi yang empuk, hawa yang sejuk serta metode pembayaran yang mudah yaitu dengan menggunakan transaksi non tunai (kartu) sehingga penumpang tidak perlu kerepotan mengeluarkan uang tunai yang seringkali membuat repot untuk dikeluarkan ketika dalam perjalanan.

Pemerintah telah melayani penumpang melalui berbagai fasilitas pendukung untuk beroperasinya transportasi menggunakan Transjakarta, dimana tidak hanya beroperasi di ibukota, melainkan turut beroperasi di perkotaan sekitar Jakarta. Pada hal ini, bus yang disediakan dari kota sekitar Jakarta dikenal sebagai *non bus rapid transit* atau non-BRT, yang fungsinya sebagai bus pengumpan untuk menumpangi bus Transjakarta yang beroperasi di Jakarta, meski jumlahnya tidak sebanyak yang beroperasi di kota asalnya.

Semakin maraknya promosi mengenai Transjakarta non BRT ini, tentu semakin meningkatkan minat masyarakat untuk beralih dari menggunakan kendaraan pribadi yang dapat menghabiskan ongkos lebih banyak menjadi

# Esa Unggul

menggunakan kendaraan umum untuk bepergian dari satu tempat ke tempat yang lain. Termasuk Transjakarta non BRT yang beroperasi dari kota Tangerang, sebagai kota yang berbatasan langsung dengan ibukota, menuju ke Jakarta, begitupula dari Jakarta menuju ke Tangerang. Hal tersebut dapat dilihat bahwa betapa padatnya kondisi antrean maupun di dalam Transjakarta non BRT yang beroperasi dari menuju Tangerang-Jakarta yang melayani rute Poris Plawad-Bundaran Senayan (Kode T11).

Sebagai salah satu industri jasa yang merupakan fasilitas publik yang ditangani langsung oleh pemerintah, tentunya masyarakat menaruh rasa percaya yang sangat besar akan terjaganya kualitas jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan dari segala aspek yang dapat memuaskan mereka sebagai penggunaanya. Apalagi berkaitan dengan permasalahan yang terlihat sangat jelas yaitu padatnya penumpang yang mengantre dan berada di dalam Transjakarta non BRT rute Poris Plawad- Bundaran Senayan, melihat jadwal keberangkatan dari bus yang berselang tiap 30 menit sekali yang menyebabkan banyaknya keluhan dari pelanggan.

Hal ini tentunya menjadi dasar peneliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan berdasarkan tingkat kepentingannya, dipandang dari segala aspek yang berkaitan dengan metode SERVQUAL atau *Service Quality* serta menganalisa dan mengevaluasi apa yang sepatutnya dapat dilakukan sehingga memungkinkan untuk meningkatkan penilaian penumpang terhadap kualitas jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada dengan judul penelitian **“PENGUKURAN KEPUASAN PENUMPANG DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN USULAN PERBAIKAN TERHADAP JASA TRANSJAKARTA NON *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) JURUSAN PORIS PLAWAD – BUNDARAN SENAYAN”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berlandaskan oleh latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka pada penelitian ini, permasalahan yang akan dikaji yaitu:

1. Terjadinya antrean panjang penumpang Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan yang terdapat pada berbagai halte seperti halte Palem Raja Jaya dan Halte Bundaran Senayan, sedangkan penumpang tidak menghendaki kondisi tersebut sehingga menimbulkan keluhan.
2. Penumpang meragukan bahwa perusahaan mengoperasikan jasanya berdasarkan apa yang diperlukan oleh penumpang.
3. Terdapat berbagai jenis keluhan penumpang terhadap jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan, seperti faktor terlambatnya armada, halte yang dianggap kurang memadai maupun kondisi antrean yang panjang pada halte, dan sebagainya
4. Menanggapi berbagai keluhan yang diterima, Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan memerlukan perbaikan dalam melangsungkan jasa.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pada penelitian ini dibatasi oleh hal-hal berikut:

1. Penelitian dilakukan pada penumpang Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan secara langsung (berada dalam bus) maupun tidak langsung melalui penggunaan kuesioner *online* yang disebar dalam dua tahap, yaitu tahap *pre test* dilakukan pada bulan Maret 2018 dan penyebaran kuesioner tahap utama dilakukan pada bulan Juli 2018.
2. Tingkat error dalam menghitung sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu senilai 10%.
3. Tidak ada perubahan kualitas dari segi pelayanan yang ada dalam beroperasinya bus selama penelitian berlangsung.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan yang diharapkan pelanggan terhadap kualitas jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.
2. Mengetahui pengaruh tingkat yang diharapkan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.
3. Mengetahui faktor apakah yang menjadi ukuran dalam meningkatkan kualitas jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.
4. Mengetahui tindakan yang sepatutnya dilakukan dalam meningkatkan kualitas jasa Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan  
Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan dalam upaya meningkatkan kualitas jasa.
2. Bagi penumpang Transjakarta non BRT rute Poris Plawad-Bundaran Senayan  
Hasil dari penelitian yang apabila diterapkan oleh pihak bus Transjakarta jurusan Poris Plawad – Bundaran Senayan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap kualitas jasa.

# Esa Unggul

3. Bagi akademik

Penelitian ini dapat dikembangkan kembali sebagai bahan penelitian lebih lanjut mengenai pengukuran kepuasan pelanggan atas kualitas suatu industri jasa.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membangkitkan keinginan untuk semakin menggali ilmu dan pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas industri jasa.

