

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

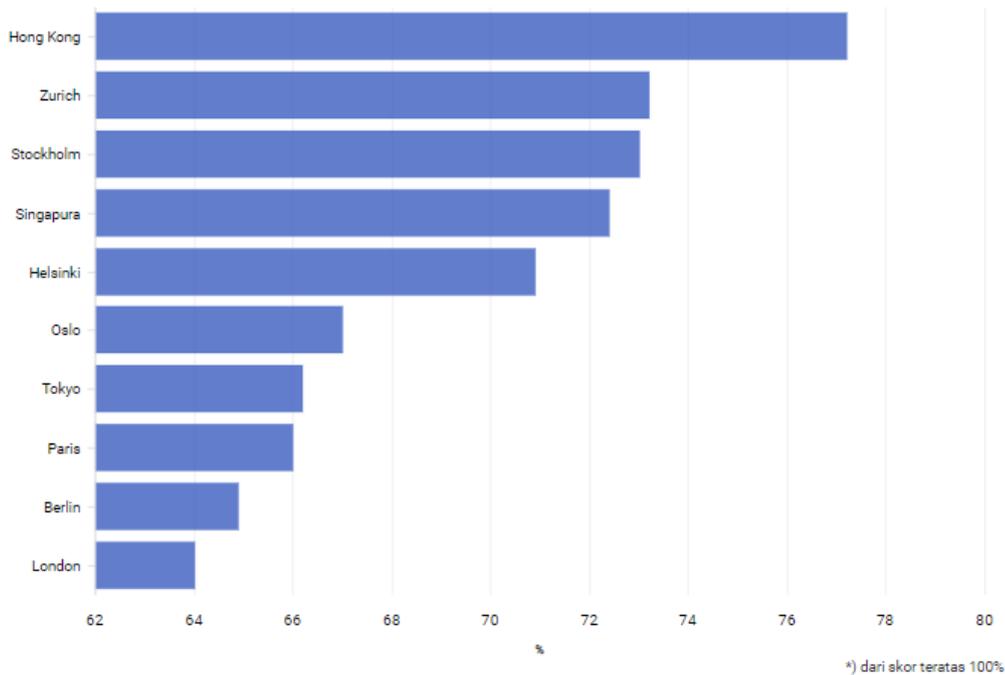
Pada Era globalisasi saat ini, transportasi merupakan suatu hal yang penting bagi kehidupan masyarakat sehari-hari. Dengan adanya transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah, hal tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatannya masing-masing. Transportasi umum memainkan peran yang penting di banyak wilayah perkotaan sebagai pemenuhan kebutuhan mobilisasi yang terjangkau dan efisien. (Połom, M., & Wiśniewski, P. (2021).

Transportasi umum memiliki potensi yang besar untuk mempengaruhi kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2017). Dengan besarnya kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi, dinas perhubungan menyediakan berbagai transportasi baik jalur darat, laut dan udara. Contoh dari transportasi umum yang kini menunjang mobilitas masyarakat di berbagai kota yaitu, bus, MRT, kereta api, dan kendaraan umum lainnya.

Menurut Rinkesh (2023), transportasi umum juga berperan penting dalam segmen ekonomi. Saat ini, banyak individu maupun perusahaan yang mencari pasar yang paling produktif untuk menanamkan modalnya pada suatu perusahaan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memperoleh keuntungan. Transportasi umum merupakan salah satu pasar yang paling produktif hingga saat ini karena transportasi umum menjadi wadah bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitasnya.

Hal tersebut memberikan dampak positif dalam meningkatkan peluang dan produktivitas. Salah satu contoh, berinvestasi dalam perusahaan transportasi umum dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara signifikan. Transportasi umum juga memberikan dampak positif, karena dapat mengurangi pengeluaran

biaya transportasi masyarakat dapat menghemat pemakaian bensin, menjaga kualitas kendaraan pribadi, biaya parkir, dan biaya lainnya, sehingga pengeluaran rumah tangga akan berkurang. (Rankesh, 2023)

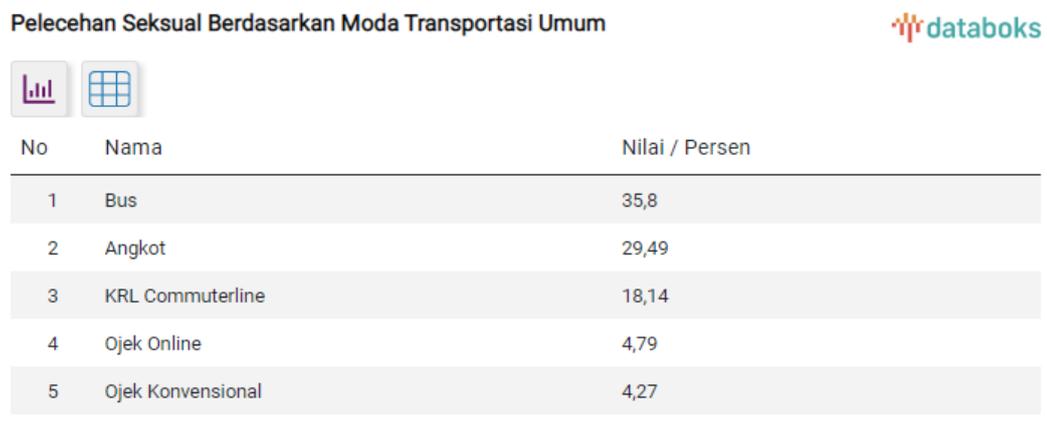


Gambar 1. 1 Kota dengan Skor Indeks Transportasi Publik Terbaik

Berdasarkan laporan perusahaan konsultan Amerika Serikat dan University of California, pada tahun 2022, Hong Kong dinobatkan menjadi kota dengan penggunaan transportasi umum terbaik di dunia. Terdapat 13 kategori yang menjadi acuan penilaian pengukuran indeks, di antaranya adalah jarak, harga, kecepatan, kepadatan transportasi umum, hingga ketepatan waktu. Hong Kong mampu memperoleh skor indeks transportasi umum sebesar 77,2% dari 100% karena Hong Kong memiliki jaringan transportasi yang strategis dan memiliki banyak penumpang serta jaringan kereta api dengan persentase yang besar untuk jumlah populasi di kota besar.

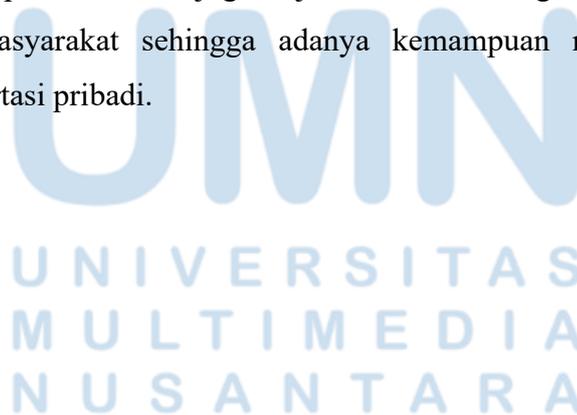
Sampai saat ini Indonesia juga sudah mengoperasikan banyak transportasi umum terutama di kawasan perkotaan. Rektor Universitas Indonesia (UI) Ari Kuncoro menyebut bahwa penggunaan transportasi umum selalu mengalami penurunan 1% setiap tahunnya (Medcom.com, 2022). Banyak faktor yang

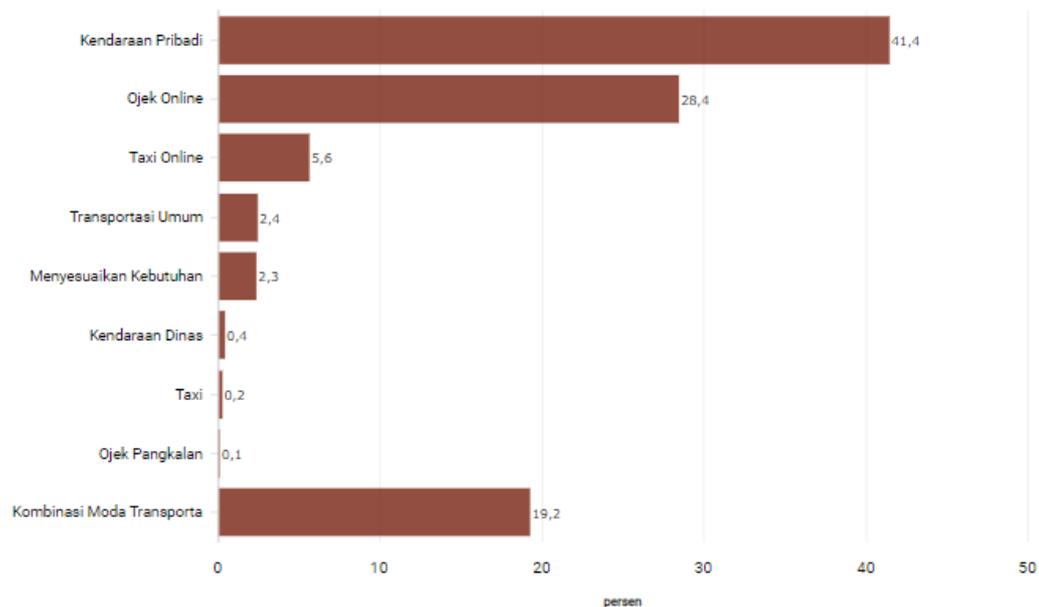
mempengaruhi penurunan penggunaan jasa transportasi umum, salah satunya adalah berbagai kasus tindak kejahatan seperti tindak kejahatan pelecehan seksual, pencurian, dan lain sebagainya yang menurunkan tingkat kenyamanan dan keamanan pengguna jasa transportasi umum. Gambar1.2 merupakan data kekerasan seksual pengguna jasa transportasi umum di Indonesia.



*Gambar1. 2 Pelecehan Seksual Berdasarkan Moda Transportasi Umum*

Tidak hanya kasus pelecehan seksual di ruang publik, penurunan penggunaan transportasi umum juga terjadi karena meningkatnya ekonomi dan kesejahteraan masyarakat sehingga adanya kemampuan masyarakat dalam membeli transportasi pribadi.

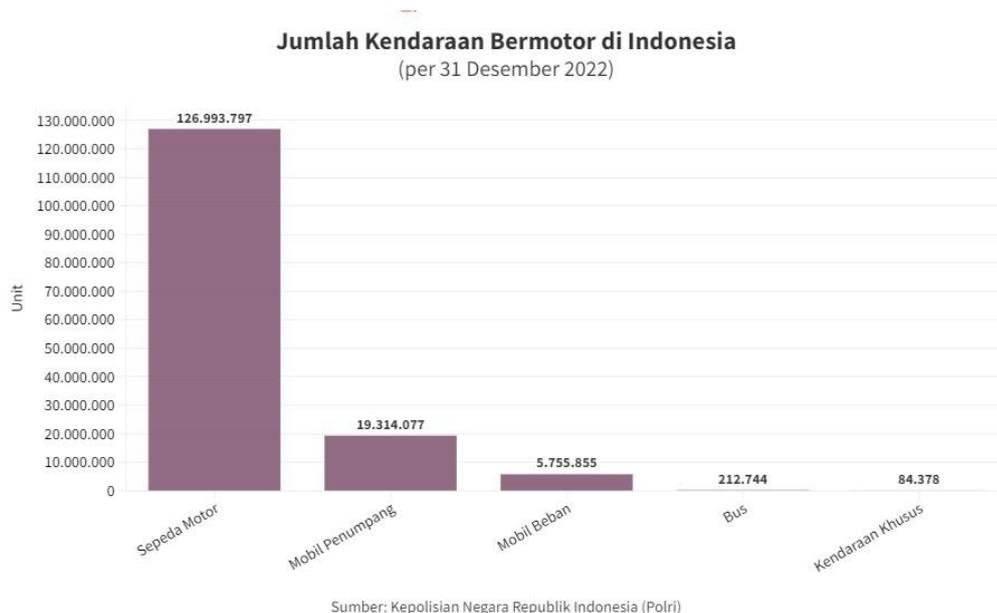




Gambar1. 3 Moda Transportasi yang Paling Sering Digunakan

Berdasarkan gambar1.3 survey polling institute, terlihat bahwa transportasi umum bukan menjadi pilihan transportasi utama masyarakat Indonesia. Grafik di atas menunjukkan transportasi umum di Indonesia cukup rendah penggunaannya. Pada grafik tersebut terlihat bahwa masyarakat lebih memilih untuk menggunakan transportasi pribadi sebanyak 41.4% dan ojek online sebanyak 28,4%.

Menurut Sohwa Maulidi (2022), penggunaan transportasi pribadi dapat memberikan dampak yang buruk bagi sekitar karena transportasi pribadi merupakan faktor utama yang menyebabkan kemacetan baik dari kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat (Kumparan.com, 2022). Statistik jumlah kendaraan bermotor di Indonesia berdasarkan jenis di tahun 2022 disajikan dalam gambar 1.4



*Gambar 1. 4 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia (per 31 Desember 2022)*

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) mencatat hingga 31 Desember 2022 jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 152,51 juta unit. Dari hasil grafik tersebut jumlah pengguna sepeda motor mendapatkan hasil terbanyak yaitu sebesar 126.993.797 unit. Tidak hanya sepeda motor yang menduduki jumlah tertinggi, mobil penumpang juga memiliki jumlah pengguna yang tinggi hingga mencapai 19.314.007 unit. Dengan adanya permasalahan yang menyebabkan turunnya penggunaan jasa transportasi umum, pemerintah melakukan berbagai upaya salah satunya dengan melakukan penyediaan fasilitas transportasi Transjakarta yaitu melalui pengesahan SK GUB DKI NO. 110 Tahun 2003 mengenai pembentukan organisasi dan tata kerja badan layanan umum Transjakarta busway.

Transjakarta merupakan sistem transit cepat atau dikenal sebagai Bus Rapid Transit (BRT) yang terletak di Jakarta, Indonesia. Transjakarta beroperasi pada jalur khusus dan menjadi jasa transportasi yang efisien, harga yang terjangkau dan aman bagi penduduk Jakarta yang terkenal dengan lalu lintasnya yang padat (Transjakarta, 2023). Transjakarta dibentuk dengan tujuan untuk memberikan alternatif kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan lalu lintas dan meningkatkan kualitas udara di dalam kota. Transjakarta dianggap sebagai salah

satu sistem BRT paling sukses di dunia dan telah memenangkan beberapa penghargaan internasional untuk efisiensi dan efektivitasnya (Transjakarta, 2023).

Menurut Azzahra Tiara Aliya (2023) Transjakarta dirancang sedemikian rupa dari segi kenyamanan, efisiensi dan efektivitas guna untuk menarik minat pengguna transportasi pribadi untuk beralih ke jasa transportasi Transjakarta, sehingga hal tersebut dapat menurunkan tingkat penggunaan transportasi pribadi (Detik.com, 2023). Dengan begitu, kualitas pelayanan pada transportasi umum Transjakarta sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk pengguna transportasi umum. Dengan bertambahnya kualitas pelayanan, telah terbukti bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam menarik penumpang baru dari mobil pribadi ke transportasi umum (Guirao, B., et al., 2018). Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kualitas pada masing masing atribut layanan yang berbeda akan menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda juga. Kepuasan inilah yang mempengaruhi *behavioral intention* (BI) transportasi umum (De Ona, 2021; De Ona et al., 2018; Allen et al., 2019).

Dengan tingkat kepuasan yang berbeda-beda, maka menghasilkan beragam sikap yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam penggunaan transportasi umum (Van Lierop et al., 2018). Studi lainnya menyatakan bahwa tidak hanya layanan dan kepuasan saja yang bisa mempengaruhi sikap para pelanggan tapi dari sikap pelanggan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (De Ona, J et al., 2021).

Dalam kualitas pelayanan terdapat dimensi yang akan menjadi tolak ukur kualitas suatu usaha. Dimensi ini mewakili bagaimana pelanggan mengatur informasi tentang kualitas pelayanan (H. T. Nguyen., 2020). Terdapat lima dimensi yang menjadi acuan kualitas pelayanan yaitu: [1] *Reliability* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. [2] *Responsiveness* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan dalam membantu pelanggan secara cepat dan tanggap. [3] *Assurance* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan dalam

menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dalam melayani pelanggan. [4] *Empathy* adalah dimensi yang berkaitan dengan kepedulian yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. [5] *Tangible* adalah dimensi yang berkaitan dengan alat-alat pelayanan yang diberikan perusahaan.

Menurut Kumparan.com (2021), Transjakarta masih mengalami permasalahan yang menyimpang dari 5 dimensi tolak ukur kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Menurut Kompas.com (2022), Ketua Forum Warga Kota Jakarta (FAKTA) menyatakan pada tahun 2022 sepanjang bulan Januari hingga September Transjakarta seringkali mengalami kecelakaan sebanyak 827 yang melibatkan armadanya. Menurut merdeka.com (2021) terdapat faktor yang menyebabkan terjadinya kecelakaan transportasi umum Transjakarta yaitu banyaknya *human error* yang terjadi dalam mengendarai transjakarta dan penyerobotan jalur busway.

Tidak hanya kecelakaan lalu lintas, permasalahan lain yang sering ditemui ketika menggunakan Transjakarta yaitu keterlambatan bus yang datang. Menurut Kompas.com (2023) masalah yang belum terselesaikan hingga saat ini adalah penyerobotan jalur busway yang dilakukan oleh kendaraan lain sehingga mengakibatkan bus transjakarta terjebak dalam kemacetan dan datang terlambat. Menurut Kumparan.com (2021) akibat dari kemacetan lalu lintas yang terjadi membuat penuhnya antrian pada halte busway transjakarta sehingga muncul kriminalitas lainnya seperti kekerasan seksual dan pencurian.

Hal tersebut tentu memberikan respon negatif dari pengguna atas ketidaknyamanannya dalam menggunakan transportasi umum Transjakarta. Akan tetapi, pihak yang terkait masih belum menanggapi perubahan layanan untuk menjadi lebih baik. Dengan tidak adanya perbaikan yang dilakukan, Transjakarta terbilang belum memenuhi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* karena perusahaan belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna.

Dari permasalahan yang ada, penulis menggunakan model kano dan *servqual* dalam analisisnya. Model kano dan *servqual* bertujuan untuk

menganalisis permintaan dari pengguna Transjakarta. Selain itu, tujuan Penggunaan model kano dan *servqual* pada analisis kualitas pelayanan Transjakarta adalah untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan dan penurunan kepuasan pelanggan sehingga atribut tersebut perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan untuk mengetahui tindakan apa saja yang harus dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan Transjakarta (Andriani Meri et al., 2021)

Model kano dan *servqual* dibentuk melalui kuesioner dimana kuesioner tersebut dibagi menjadi dua kelompok pertanyaan yaitu kelompok fungsional atau positif dan disfungsional atau negatif. kelompok pertanyaan fungsional bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen jika atribut yang diberikan hadir dalam suatu produk atau layanan. Sebaliknya, kelompok pertanyaan disfungsional bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa besar dampak suatu atribut yang mengganggu kepuasan konsumen (Fofan et al., 2019; Asian et al., 2019)..

Penelitian ini diharapkan dapat membawa perubahan yang baik bagi para pengguna yang kaitannya dengan pelayanan transportasi umum Transjakarta (Lacerda, 2021). Tujuan dari model kano dan *servqual* adalah untuk menganalisis permintaan pengguna dan memberikan perbaikan menggunakan kuesioner yang akan diajukan kepada pengguna Transjakarta untuk mendapatkan jawaban yang relevan (Andriani Meri, et al., 2021)

Karena dapat menjadi acuan peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan sistem keberhasilan transportasi umum (Imhimmed & Irtema, et al, 2018), Penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada pada sistem transportasi umum Transjakarta. Pendekatan yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan tersebut adalah dengan menggunakan model kano dan *servqual*, dimana model tersebut dianalisis dengan cara mengolah data jawaban responden dan menghitung keunggulan dan keburukan dari hasil responden yang didapat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya fenomena yang terjadi dalam kualitas pelayanan transportasi umum Transjakarta, penulis merumuskan beberapa permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana Persepsi dan harapan penumpang Transjakarta berdasarkan survei dari masalah yang berkaitan dengan fasilitas, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan?
2. Bagaimana kesenjangan kualitas yang terjadi berdasarkan survei dari masalah yang berkaitan dengan fasilitas, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan?
3. Indikator dengan dimensi *must be*, *attractive* dan *one dimensional* apa saja yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas dan indikator atribut apa saja yang harus dihindari agar dapat menjaga kepuasan pelanggan?
4. Kriteria prioritas apa yang digunakan untuk indikator yang harus diperbaiki atau ditingkatkan dari masalah yang berkaitan dengan fasilitas, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan?

## 1.3 Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi dan harapan penumpang Transjakarta berdasarkan survei dari masalah yang berkaitan dengan fasilitas, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.
2. Untuk mengetahui kesenjangan kualitas Transjakarta dengan menggunakan metode *servqual* dari masalah yang berkaitan dengan fasilitas, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan
3. Untuk mengetahui indikator dengan dimensi *must be*, *attractive* dan *one dimensional* apa saja yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas

dan indikator atribut apa saja yang harus dihindari agar dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan menggunakan model kano.

4. Untuk mengetahui kriteria prioritas apa yang digunakan untuk indikator yang harus diperbaiki dari masalah yang berkaitan dengan fasilitas, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Untuk Perusahaan**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi umum Transjakarta menggunakan metode kano dan *servqual*.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Mahasiswa, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan transportasi umum Transjakarta menggunakan metode kano dan *servqual*.
2. Bagi Universitas, Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan bagi civitas akademika
3. Bagi Peneliti, peneliti mampu mengimplementasikan hasil pembelajaran dalam dunia pekerjaan. serta peneliti mempunyai pengetahuan dan wawasan mengenai materi dan media pembelajaran yang sesuai.
4. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai pengembangan pengetahuan lebih lanjut.

## 1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah penulis jelaskan, bahwa penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada pengguna Transjakarta. Berikut batasan penelitian yang digunakan oleh penulis:

1. Objek penelitian yang penulis gunakan adalah Transjarta Jabodetabek
2. Penelitian ini dibatasi oleh variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*.
3. Data responden dari penelitian ini adalah laki-laki dan perempuan yang berusia 18 hingga 45 tahun yang pernah atau menggunakan bus Transjakarta dalam aktivitas kesehariannya.
4. Penyebaran kuesioner ini melalui formulir kepada responden yang beradai di daerah Jabodetabek.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Terdapat 5 bab yang penulis lakukan untuk penelitian. Setiap bab memiliki pembahasan yang berhubungan satu dengan yang lainnya. Berikut merupakan Uraian penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan alasan dilakukannya penelitian. Peneliti menjelaskan secara umum perusahaan yang akan diteliti kemudian diselaraskan dengan objek penelitian yaitu kualitas pelayanan angkutan umum Transjakarta dengan menggunakan metode Kano dan Servqual. Bab I juga memuat tujuan penelitian, rumusan masalah dan kegunaan penelitian.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan beberapa teori yang mendasari penelitian, termasuk elemen-elemen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan angkutan umum Transjakarta dengan metode Kano dan Servqual. Landasan teori ini dibentuk oleh berbagai jurnal dan jurnal yang mendukung penelitian. Pada akhir Bab II adalah kerangka kerja penelitian.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan topik penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengumpulan data, metode pengolahan data dan analisis yang dilakukan dengan menggunakan software yang mendukung penelitian

## **BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana penulis mengumpulkan, menghitung dan mengolah informasi yang diperoleh melalui angket dan observasi, serta mengolah hasil informasi yang diperoleh.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis membuat kesimpulan dan saran sebagai kontribusi terhadap hasil penelitian bab-bab sebelumnya.

