

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sekarang ini di Indonesia siapa yang tidak pernah menaiki alat transportasi. Semua orang pasti sudah merasakannya mulai dari darat, udara, sampai laut. Transportasi sangat membantu kita dalam melakukan segala kegiatan, tanpa adanya transportasi kita akan terkendala atau bahkan gagal total untuk melakukan suatu aktifitas. Mulai dari SD, SMP, SMA, Perguruan Tinggi, bahkan sampai kerja kita tidak akan pernah lepas dari kegiatan transportasi.

Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat awal ketempat tujuan. Transportasi berfungsi sebagai sektor penunjang ekonomi dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi. Kebutuhan transportasi merupakan kebutuhan turunan dari aktivitas perekonomian, oleh karena itu dari semua aspek membutuhkan transportasi. Mulai dari darat, udara, dan laut pasti membutuhkan transportasi untuk mempermudah aktivitas yang akan dilakukan. Maka dari itu terciptalah persaingan di dunia transportasi.

Transportasi secara umum mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, pembangunan ekonomi dan sosial politik di suatu tempat dan kota Yogyakarta sebagai ibukota dari Daerah Istimewa Yogyakarta tentu tak lepas dari hal tersebut.

Selaras dengan pertumbuhan ekonominya, total kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat yang ada di DIY mencapai jutaan unit. Dengan jumlah kendaraan yang meningkat secara terus menerus, yang rata rata setiap bulannya terjual 6000 sepeda motor ([www.kamase.org](http://www.kamase.org)) sementara disisi lain

jumlah dan panjang jalan relatif konstan sehingga tidak lagi mendukung banyaknya kendaraan yang ada dimana hal tersebut berdampak pada semakin beratnya ruas-ruas jalan di Yogyakarta sehingga mulai tampak kemacetan di beberapa titik-titik Kota Jogja

Pengalihan penggunaan kendaraan pribadi ke umum memanglah tidak mudah, mengubah pola pikir dan kesadaran untuk menggunakan transportasi umum intinya. Ada cukup banyak alasan mengapa orang lebih senang menggunakan kendaraan pribadi daripada menggunakan kendaraan umum. Untuk itu perlu adanya terobosan dari penyedia jasa transportasi untuk meningkatkan daya tarik dan pelayanan agar masyarakat mulai mau untuk beralih menggunakan transportasi umum.

Untuk itu pemerintah DIY berusaha mengatasi masalah tersebut dengan menyediakan angkutan massal yang disebut Bus TransJogja (BTJ). Kelebihan BTJ dibandingkan dengan angkutan umum lainnya adalah sopir digaji setiap bulan, bus ber-AC dan penumpang hanya bisa naik turun bus pada shelter yang telah disediakan dimana diharapkan pengguna kendaraan bermotor pribadi dapat beralih menggunakan jenis transportasi ini.

Adanya keinginan untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan transportasi bus melalui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dan menghubungkannya dengan *respons-respons* teknis yang diberikan, sehingga dapat digunakan untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan Bus TransJogja. Tidak hanya fasilitas armada bus saja yang mendapat tanggapan negatif, akan tetapi mengenai pelayanan berupa jalur operasi Bus TransJogja. Keluhan tersebut disampaikan oleh BEM mahasiswa UMY kepada surat kabar harian Kedaulatan

Rakyat (KR). “Kurangunya jalur bus yang melewati kampus, apalagi untuk mahasiswi yang harus pulang kuliah sampai malam” (KR 16 Oktober 2012).

Dengan demikian kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola secara professional. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam kompetisi dan memenangkan persaingan.

Kondisi lingkungan transportasi saat ini membawa TransJogja pada suatu kenyataan bahwa kualitas layanan menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik operasional, manajerial, maupun strategik, sehingga perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (STUDI KASUS PADA BUS TRANSJOGJA)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas mengenai pelayanan Bus TransJogja yang mendapat banyak tanggapan negatif, kasus di atas menarik untuk diteliti. Rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepentingan (harapan) kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada TransJogja?

- b. Bagaimana tingkat kinerja kualitas pelayanan bus TranJogja terhadap kepuasan konsumen?
- c. Apa dimensi kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan?

### **1.3 Batasan Masalah**

- a. Subyek penelitian adalah pengguna jasa pelayanan TransJogja.
- b. Kualitas jasa pelayanan TransJogja meliputi 5 dimensi yaitu: *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.*

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepentingan (harapan) kualitas terhadap kepuasan konsumen pada TransJogja.
- b. Untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas pelayanan Bus TransJogja terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Perusahaan

Bagi TransJogja, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi harapan penumpang.

b. Bagi pihak lain,

Sebagai tambahan pengetahuan penumpang atau pihak lain yang ingin mempelajari masalah-masalah kepuasan konsumen, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memakai produk atau jasa.

c. Bagi penulis

Dapat mendapat pengalaman dan mengaplikasikan ilmu dalam praktek nyata sekaligus membandingkan antara teori yang dipelajari dengan kejadian yang nyata.

