

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan sarana penunjang keberhasilan pembangunan dalam mendukung perekonomian masyarakat dan pengembangan suatu wilayah (Rasyid, 2015). Sistem transportasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan mobilitas masyarakat dan sumberdaya lainnya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di suatu wilayah. Transportasi menjadi unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian suatu wilayah yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian, serta menyangkut semua aspek kehidupan masyarakat dalam penyediaan barang maupun jasa (Haryono, 2010). Transportasi berfungsi untuk memindahkan suatu objek atau benda, yang dipindahkan mungkin mencakup benda tak bernyawa berupa sumber daya alam, hasil produksi dari pabrik, bahan-bahan makanan, dan juga benda yang bernyawa seperti manusia, hewan atau tanaman (Setyawan, 2012). Transportasi dapat digunakan sebagai penghubung manusia dengan kebutuhan sandang, pangan maupun papan yang mereka butuhkan. Transportasi di kota-kota besar saat ini sudah mempunyai jaringan umum yang bervariasi, meliputi angkutan perkotaan, kereta api, kapal penyebrangan, dan pesawat udara (Rasyid, 2015).

Menjamurnya bisnis transportasi darat yang ada di Indonesia khususnya kota-kota besar membuat penyedia layanan transportasi harus berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan (Daud dan Mukhsalmina, 2014). Produsen harus secara jeli mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga dapat dengan tepat menentukan strategi yang akan digunakan dalam menarik pelanggan. Penawaran fasilitas yang menarik juga dapat dioptimalkan produsen untuk menarik pelanggan. Sehubungan dengan rencana pembangunan ekonomi yang dilakukan oleh pemerintah, perlu adanya dukungan dari pengembangan serta perbaikan sistem transportasi (Daud dan Mukhsalmina, 2014). Kualitas pelayanan yang diberikan suatu moda transportasi menjadi salah satu cermin adanya perbaikan yang dilakukan oleh produsen penyedia transportasi. Perbaikan secara berkesinambungan akan membuat masyarakat kembali percaya

dalam memilih transportasi umum sebagai moda transportasi untuk menjalankan kehidupan sehari-hari.

Kondisi transportasi umum darat yang ada di Indonesia saat ini belum tertata dengan baik sesuai dengan ketentuan Undang-undang Lalulintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992 (Haryono, 2010). Masalah-masalah yang sering terjadi pada transportasi umum darat seperti kualitas pelayanan yang belum menjadi prioritas oleh produsen atau penyedia layanan dan juga kinerja transportasi umum darat yang belum memadai seperti masih adanya keterlambatan jam. Penyedia transportasi umum saat ini lebih memprioritaskan alat transportasi yang murah sehingga dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat, hal inilah yang sering menjadi alasan untuk menurunkan kualitas pelayanan (Haryono, 2010).

Transportasi merupakan salah satu penerapan dari perusahaan jasa dimana jasa merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud namun dapat dirasakan manfaatnya. Terdapat lima dimensi kualitas dalam jasa yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Parasuraman *et al.*, 1985). *Tangible* merupakan bukti fisik yang dapat ditunjukkan kepada pelanggan bahwa perusahaan benar-benar ada (terdapat bukti fisik). *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam melayani dan memuaskan konsumen. *Responsiveness* merupakan penilaian terhadap keinginan pegawai dalam membantu pelanggan. *Assurance* merupakan jaminan yang dapat diberikan perusahaan terhadap para pelanggannya, jaminan ini dapat berupa jaminan keamanan, jaminan keselamatan, jaminan kenyamanan. Serta *emphaty* yang diberikan para pegawai dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

PO Margo Djoyo merupakan salah satu perusahaan otobus asal Bojonegoro yang melayani bus pariwisata maupun bus umum (reguler). Dalam melayani pelanggan PO Margo Djoyo memiliki tiga cabang kantor yang berlokasi di jalan Untung Suropati Bojonegoro. PO Margo Djoyo merupakan salah satu bus umum yang melayani rute Surabaya hingga Cepu, dengan kapasitas penumpang kurang lebih 60 orang. Jalur yang dilewati oleh bus Margo Djoyo adalah dari terminal Tambak Osowilangun Surabaya hingga terminal Cepu. Sebagai penyedia layanan transportasi umum PO Margo Djoyo harus berusaha untuk memberikan pelayanan



terbaik bagi para penumpang. Pelayanan yang diberikan tidak hanya fasilitas bus yang memuaskan penumpang, namun keamanan dari penumpang juga perlu diperhatikan setiap bus yang beroperasi. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan akan memberikan keunggulan tersendiri bagi PO Margo Djoyo dari para pesaingnya.

Semakin tingginya kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen membuat para penyedia jasa transportasi umum harus meningkatkan kualitas pelayanan. PO Margo Djoyo sebagai salah satunya menyadari bahwa peningkatan pelayanan kepada pelanggan sangat penting demi memenangkan persaingan. Demi memenangkan persaingan PO Margo Djoyo harus mengetahui perkembangan tentang fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh para pesaingnya. Ancaman kedua yang dialami oleh PO Margo Djoyo yaitu dengan tersedianya jalur kereta api dari Surabaya ke Bojonegoro maupun sebaliknya, selain murah dan lebih cepat fasilitas AC (*air conditioner*) yang sudah disediakan pada setiap kereta baik kelas ekonomi hingga bisnis.

Fakta dilapangan menggambarkan bahwa dalam persaingan yang kini dihadapi oleh PO Margo Djoyo, bapak Heri selaku supervisor menyebutkan bahwa sering mendapat keluhan dari para pelanggan mengenai kru sopir yang kurang sabar dalam mengemudikan bus sehingga terkesan ugal-ugalan, namun yang paling sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah mengenai waktu tunggu bus yang terlalu lama hingga terdapat bus yang memiliki fasilitas kurang memadai seperti tempat duduk yang kurang nyaman. Keluhan-keluhan tersebut menyebabkan menurunnya jumlah penumpang yang didapat oleh PO Margo Djoyo yang juga berdampak pada penurunan jumlah pendapatan.

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan seperti yang ditulis Rasyid (2015) menggambarkan tentang kualitas pelayanan dari angkutan umum perum Damri yang khusus mengangkut penumpang dari Gresik ke Bandara Juanda dengan menggunakan metode *ServQual* untuk mendefinisikan perbaikan pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak Perum Damri melalui atribut-atribut dimensi kualitas. Nair *et al.* (2010) melakukan penelitian untuk peningkatan kualitas pada bank Navi Mumbai dengan menggunakan metode *ServQual*, pada penelitian ini dilakukan penilaian

kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi untuk mengetahui permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh perusahaan.

Beberapa metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah *ServQual* yang dapat mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Metode ini menekankan penilaian kualitas pelayanan yang didasarkan pada penilaian antara ekspektasi (harapan) dan persepsi (yang dirasakan) oleh konsumen mengenai atribut-atribut dimensi kualitas, dari penilaian tersebut akan terlihat selisih antara pelayanan yang diharapkan dan diterima oleh konsumen untuk ditindaklanjuti sebagai langkah perbaikan pelayanan oleh perusahaan. Metode ini cocok digunakan untuk melakukan perbaikan pelayanan yang akan dilakukan oleh perusahaan tanpa harus mengubah fitur-fitur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

Metode selanjutnya adalah *quality function deployment* (QFD) yang merupakan penilaian kualitas pada sebuah produk yang dikembangkan oleh Mitsubishi Kobe Shipyard untuk pertama kali pada tahun 1972 dimana kemudian diadopsi oleh banyak perusahaan Jepang, Amerika Serikat, dan Eropa. Seiring dengan berjalannya waktu penerapan QFD dilakukan pada pelayanan industri retailer yang merupakan perusahaan jasa pada tahun 1978 hingga saat ini yang sudah banyak digunakan oleh perusahaan jasa lainnya (Ramadhani, 2012). Fokus penilaian kualitas pelayanan pada metode QFD adalah dengan melibatkan pelanggan dalam merancang jasa yang diinginkan oleh konsumen melalui *Voice of Customer* sehingga menghasilkan rancangan jasa (fitur) baru yang memuaskan konsumen. Penelitian ini tidak menggunakan metode QFD, karena metode tersebut harus mendefinisikan karakteristik pelayanan yang diinginkan konsumen, sehingga perlu dilakukan riset konsumen secara mendalam untuk menemukan *Voice of Customer* yang harus didefinisikan secara tepat untuk menghasilkan rancangan kualitas layanan jasa baru bukan perbaikan kualitas layanan jasa yang telah ada. Keberhasilan dari metode ini juga bergantung pada konteks permasalahan yang dikategorikan sebagai sumber input yang tepat, proses pendefinisian kualitas layanan pada metode ini juga sangat detail sehingga membutuhkan waktu yang lebih panjang.



*Blueprint* merupakan salah satu komponen penting yang harus dimiliki oleh perusahaan. *Blueprint* merupakan rancangan tujuan atau arahan kerja suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang akan dicapai. *Blueprint* menggambarkan proses pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dimana alat ini akan menganalisis konsep dari sistem dan struktur dasar dari organisasi dengan menggambarkan proses pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk kemudian dikembangkan (Haryono, 2010).

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan paragraf sebelumnya maka pada penelitian ini penulis ingin mengkaji kualitas pelayanan jasa yang diinginkan penumpang PO Margo Djoyo dengan menggunakan *ServQual* sebagai metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan PO Margo Djoyo kepada pelanggan. Metode *ServQual* dipilih karena sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di awal bahwasannya peneliti akan melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PO Margo Djoyo kepada pelanggan, sehingga akan menghasilkan atribut apa saja yang seharusnya menjadi fokus perusahaan untuk lebih ditingkatkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari latar belakang yang telah dipaparkan adalah:

1. Bagaimana gap (kesenjangan) yang terjadi antara ekspektasi (harapan) dan persepsi (yang dirasakan) pelanggan terhadap kualitas pelayanan PO Margo Djoyo?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang cocok untuk meningkatkan kualitas pelayanan PO Margo Djoyo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat diketahui bahwa tujuan penulis melakukan penelitian adalah:

1. Melakukan analisis terhadap gap (kesenjangan) yang terjadi antara ekspektasi (harapan) dan persepsi (yang dirasakan) pelanggan terhadap kualitas pelayanan PO Margo Djoyo.

2. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan Bus PO Margo Djoyo kepada pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat dari dilakukannya penelitian ini :

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai penyumbang ilmu manajemen operasional jasa dalam perbaikan sistem pelayanan jasa.

- b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah, diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan rekomendasi bagi PO Margo Djoyo dalam upaya perbaikan sistem pelayanan transportasi publik.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Berikut adalah batasan masalah yang di rumuskan penulis sebagai upaya agar masalah yang diteliti menjadi lebih fokus :

1. Moda transportasi yang akan diteliti adalah bus jenis umum (reguler).
2. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan operasional PO Margo Djoyo dan juga penumpang serta data sekunder sebagai data pendukung lainnya.

#### **1.6 Asumsi Penelitian**

Subbab ini akan memaparkan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Tidak adanya perubahan peraturan pemerintah mengenai kebijakan standar pelayanan transportasi umum.
2. Tidak ada perubahan standar pelayanan yang ditetapkan di PO Margo Djoyo.
3. Semua kriteria penilaian memiliki tingkat kepentingan yang sama



## **1.7 Sistematika Penulisan**

Subbab ini akan menjelaskan lima susunan penelitian dengan urutan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan diamati, tujuan dari penelitian, manfaat bagi objek amatan dan responden serta batasan dan asumsi yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan memaparkan seluruh teori berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Selain itu pada bab ini akan dibahas mengenai penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai pedoman dan acuan penelitian serta tabel perbandingan metode *ServQual* dan QFD.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan tahapan metode penelitian yang akan dilakukan. Tahapan-tahapan yang telah dibuat selanjutnya akan menjadi pedoman penulis dalam melakukan penelitian sehingga penelitian dapat terarah dengan baik untuk mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian berupa profil perusahaan, *blueprint* jasa perusahaan, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta perhitungan fuzzyfikasi pada subbab hasil penelitian. Sedangkan pada subbab pembahasan akan dibahas secara mendalam mengenai hasil dari uji validitas dan reliabilitas, hasil dari perhitungan fuzzyfikasi serta pemberian rekomendasi *blueprint* sesuai dengan kuesioner yang telah disebarkan

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

