

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1 Profil Perusahaan PT Transportasi Jakarta

PT Transportasi Jakarta atau lebih dikenal dengan PT Transjakarta merupakan perusahaan yang menyediakan transportasi umum berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang resmi beroperasi pada 1 Februari 2004 di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai BRT pertama di Asia Tenggara dan Selatan. Pada awalnya, jalur lintasan Transjakarta memiliki jarak sejauh 208km yang terus mengalami perkembangan hingga saat ini memiliki lintasannya sejauh 251,2km menjadikannya sebagai Bus Rapid Transit yang memiliki jalur lintas terpanjang di dunia. Saat ini, Transjakarta kurang lebih memiliki 260 halte yang tersebar di seluruh DKI Jakarta.



Gambar 1.1 Logo PT Transportasi Jakarta (Transjakarta)

*Sumber: (www.Transjakarta.co.id, 2023)*

Awal Mulanya PT Transjakarta dilaksanakan Unit Pengelola Transjakarta Busway (UPTB) di bawah kendali Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dan bertanggung jawab kepada Gubernur DKI Jakarta. Hingga di tahun 2014 atau lebih tepatnya pada 14 Maret 2014, Transjakarta menjadi perusahaan sendiri di bawah BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dan mengubah nama perusahaannya menjadi PT Transportasi Jakarta.

Dalam menjalankan pengoperasian layanan busnya, Saat ini PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) menjalani kerja sama dengan beberapa operator bus, di antaranya adalah sebagai berikut:


- Unit Swakelola PT Transportasi Jakarta (TJ)
- Mayasari Bakti
- Perum PPD
- PT Pahala Kencana Transportation
- PT Bianglala Metropolitan
- PT Steady Safe Tbk
- Perum Damri
- PT Bayu Holong Persada





### 1.1.2 Tipe Bus Transjakarta

Terlampir pada *website* [www.Transjakarta.co.id](http://www.Transjakarta.co.id) menjelaskan bahwa, Transjakarta pada saat ini memiliki bus kurang lebih sekitar 1347unit bus yang terdiri dari *single* bus maupun bus gandeng. Berikut adalah tipe-tipe bus dari Transjakarta:

Tabel 1.1 Tipe Bus Transjakarta

TIPE BUS	GAMBAR BUS
Bus Gandeng Zhongtong	

<p>Bus Gandeng Scania</p>	
<p>Bus Single Hino</p>	
<p>Bus Single Scania</p>	
<p>Bus Single Volvo</p>	

<p>Bus Single Mercedes-Benz</p>	
<p>Bus Tingkat Bus Coach International (BCI)</p>	
<p>Bus Tingkat MAN</p>	
<p>Bus Tingkat Mercedes-Benz</p>	

<p>Bus Listrik Skywell</p>	
<p>Bus Listrik Zhongtong</p>	
<p>Bus Listrik Golden Dragon (SAG)</p>	

Sumber: ([www.Transjakarta.co.id](http://www.Transjakarta.co.id), 2023)

### 1.1.3 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Visi, Misi, dan Nilai perusahaan yang dimiliki oleh PT Transportasi Jakarta, adalah:

#### 1.1.3.1 Visi

*Connecting the Life of Jakarta*

“Menghubungkan Kehidupan Jakarta”



### 1.1.3.2 Misi

*Together we provide integrated transportation services to ease and bring happiness in the life of Jakarta*

“Bersama-sama menyediakan layanan transportasi terintegrasi yang memudahkan dan membahagiakan kehidupan Jakarta”

### 1.1.3.3 Nilai

Nilai yang dimiliki oleh PT Transjakarta yaitu **BISA**



Gambar 1.2 Gambar Nilai Perusahaan Transjakarta

*Sumber: (www.Transjakarta.co.id, 2023)*

**a. Bahagia**

Bahagia bekerja untuk menciptakan kebahagiaan pelanggan

**b. Inovatif**

Inovatif untuk menciptakan layanan integrasi terbaik

**c. Semangat**

Semangat untuk mencapai keunggulan

**d. Amanah**

Amanah dalam kebersamaan memajukan kota Jakarta

#### 1.1.4 Koridor Transjakarta

Informasi terkait koridor Transjakarta dari *website* [www.Transjakarta.co.id](http://www.Transjakarta.co.id), saat ini PT Transportasi Jakarta memiliki beberapa koridor utama, di antaranya adalah:

Tabel 1.2 Koridor Utama Transjakarta

Koridor	Rute	Jumlah Halte yang Dilalui	Panjang Rute (Km)	Tipe Rute
1	Blok M - Kota	17	12.9 Km	Reguler
2	Harmoni – Pulogadung	32	24.2 Km	Reguler
3	Kalideres – Pasar Baru	16	19 Km	Reguler
4	Pulogadung – Duku Atas 2	17	11.85 Km	Reguler
5	Ancol – Kampung Melayu	18	13.5 Km	Reguler
6	Ragunan – Duku Atas 2	20	13.3 Km	Reguler
7	Kampung Rambutan – Kampung Melayu	14	12.8 Km	Reguler
8	Lebak Bulus – Harmoni	22	26 Km	Reguler
9	Pinang Ranti - Pluit	27	29.9 Km	Reguler
10	Tanjung Priok – PGC 2 (Cililitan)	22	19.4 Km	Reguler
11	Kampung Melayu – Pulo Gebang	16	15 Km	Reguler
12	Pluit – Tanjung Priok	25	23.75 Km	Reguler
13	Ciledug – Kapten Tendean	12	9.3 km	Layang

*Sumber: (www.Transjakarta.co.id, 2023)*

## 1.2 Latar Belakang

Dalam menjalankan sebuah bisnis, mencari metode yang unik dalam mempertahankan kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas yang paling utama. Bagaimanapun, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk menciptakan pendekatan baru dalam meningkatkan kualitas layanan mereka saat tingkat loyalitas pelanggan menurun dan permintaan pelanggan meningkat. Keberhasilan dan pertumbuhan perusahaan sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan, yang menjadi aspek kinerja utama. Mengingat perkembangan teknologi, sosial, budaya, dan ekonomi menimbulkan keinginan dan harapan pelanggan akan terus berubah, hal ini di dasari oleh pengaruh pada pola konsumsi masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu dengan hati-hati mengidentifikasi dan mengevaluasi kebutuhan serta keinginan pelanggan agar dapat menyediakan layanan dan fasilitas berkualitas tinggi yang sesuai dengan harapan mereka, tanpa memandang jenis bisnis yang dijalankan.

Sehingga, berdasarkan hal ini maka terlihat pentingnya kepuasan pelanggan yang dipertahankan oleh suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan sendiri dapat diartikan sebagai kunci dalam membangun suatu loyalitas pelanggan. Tanpa memenuhi kebutuhan pelanggan, suatu individual atau organisasi akan kesulitan untuk mendapatkan loyalitas dengan harus memperhatikan kualitas produk maupun layanan sebagai pendorong kepuasan pelanggan (Kotler et al., 2022). Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh Alimin *et al.* (2022) yaitu kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa yang telah dibandingkan antara hasil produk atau jasa dengan harapan pelanggan terhadap produk dan jasa tersebut.

Kualitas layanan sendiri merupakan suatu kualitas yang didasarkan pada asumsi bahwa ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan berubah dari waktu ke waktu (Kotler et al., 2022). Adapun pendapat lain yang menjelaskan mengenai kualitas layanan adalah kegiatan yang ditentukan oleh keahlian suatu pribadi ataupun organisasi guna memenuhi keinginan serta keperluan para konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen tersebut (Tjiptono, 2017). Dalam buku Kotler *et al.* (2022) dan jurnal Chuenyindee *et al.* (2022)



Kualitas layanan memiliki beberapa dimensi di antaranya adalah *Tangibility* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Selain itu, berdasarkan penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Deliyani dan Prambudi (2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta. Selain itu penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syaleh (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa penginapan pada Kharisma Hotel Bukittinggi. Hal yang sama juga dinyatakan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari dan Miswanto (2022) menyatakan bahwa Dampak langsung dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada aspek bukti fisik, respons, jaminan, serta empati memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan bus Trans Jogja. Penelitian yang dilakukan oleh **Suyanto dan Femi (2023) juga menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *beuty e-commerce*.** Sehingga berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dari para pelanggan.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut maka dimensi *Service Quality* sangat penting untuk dipertahankan demi menjaga kepuasan pelanggan, Tak terkecuali Transjakarta. Transjakarta juga harus bisa menjaga kepuasan pelanggannya karena Transjakarta merupakan suatu moda Transportasi umum bus kota yang terintegrasi menggunakan halte yang memiliki tujuan untuk mengurangi dan mengatasi kemacetan yang semakin parah di DKI Jakarta.

Kemacetan di DKI Jakarta sendiri merupakan masalah yang sampai saat menjadi pekerjaan rumah Pemerintah DKI Jakarta yang tidak kunjung teratasi. Kemacetan di DKI Jakarta tidak hanya terjadi di jalan-jalan protokol, namun kemacetan juga terjadi di jalan-jalan perkampungan, jalan kompleks, maupun jalan-jalan tikus yang berada di DKI Jakarta. Biasanya, kemacetan ini terjadi pada saat jam-jam sibuk, apalagi di saat musim hujan telah tiba dan jalanan di DKI Jakarta mengalami banjir, itu akan menyebabkan kemacetan yang luar biasa. Hal

ini dibuktikannya dengan data penilaian terhadap kemacetan-kemacetan yang tersebar di 389 kota di 56 negara di 6 benua sebagai berikut **TomTom (2023)**.

26	26	<b>Montevideo</b> Uruguay	23 min	+ 20 s	197 hours	24 km/h
27	27	<b>Recife</b> Brazil	22 min 50 s	+ 40 s	220 hours	21 km/h
28	28	<b>Bordeaux</b> France	22 min 40 s	- 20 s	218 hours	22 km/h
29	29	<b>Jakarta</b> Indonesia	22 min 40 s	+ 2 min 50 s	214 hours	22 km/h
30	30	<b>Toronto</b> Canada	22 min 30 s	+ 1 min 40 s	199 hours	24 km/h
31	31	<b>Vancouver</b> Canada	22 min 30 s	+ 50 s	197 hours	24 km/h
32	32	<b>Liverpool</b> United Kingdom	22 min 20 s	+ 10 s	198 hours	23 km/h
33	33	<b>Lodz</b> Poland	22 min 20 s	+ 1 min 10 s	211 hours	22 km/h
34	34	<b>New Delhi</b> India	22 min 10 s	+ 10 s	196 hours	24 km/h

Gambar 1.3 Peringkat Kemacetan di dunia tahun 2022

*Sumber:* (TomTom, 2023)

Berdasarkan data yang diambil melalui *website* TomTom (2023) menunjukkan bahwa kemacetan lalu lintas Jakarta pada saat ini berada di peringkat 29 di dunia. Hal Ini juga dibuktikan bahwa, kondisi kemacetan di Jakarta ditahun 2022 mengalami kenaikan rata-rata waktu tempuh per 10 KM sebesar 2 menit 50 detik dibandingkan tahun 2021 yang menempati kemacetan Jakarta di peringkat 46 di 56 negara. Dengan adanya kemacetan ini menyebabkan aktivitas-aktivitas masyarakat terutama para pekerja dan anak sekolah menjadi terhambat, mereka harus menghadapi kemacetan DKI Jakarta setiap hari dari pagi hingga malam hari.

Penyebab terjadinya kemacetan di DKI Jakarta yaitu pertumbuhan kendaraan pribadi yang setiap tahunnya selalu meningkat tidak sebanding pertumbuhan fasilitas infrastruktur jalan di DKI Jakarta. Menurut data yang di dikutip pada *website* Jakarta.bps.go.id dengan judul “Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) Di Provinsi DKI Jakarta 2020-2022” yang

bersumber dari Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas POLRI) menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus mengalami peningkatan dari 2020 hingga 2022 (BPS, 2023).

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2020	2021	2022
Mobil Penumpang	3 365 467	3 544 491	3 766 059
Bus	35 266	36 339	37 180
Truk	679 708	713 059	748 395
Sepeda Motor	16 141 380	16 711 638	17 304 447
Jumlah	24 266 996	25 263 077	26 370 535

Gambar 1.4 Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta

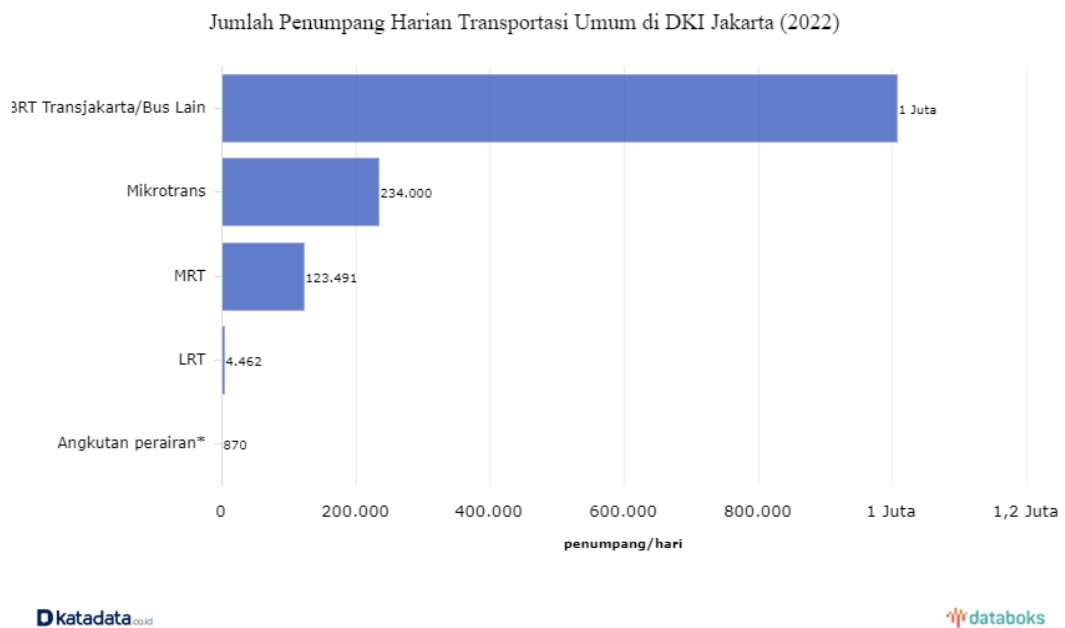
Sumber: (Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas POLRI), 2023)

Dari data tersebut menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta sangat banyak terlebih motor yang berjumlah 17.304.447 kendaraan di tahun 2022 dan mobil penumpang yang berjumlah sebanyak 3.766.059 Kendaraan di tahun 2022, hal itu dapat disimpulkan bahwa motor dan mobil menjadi kendaraan yang mendominasi kendaraan bermotor di DKI Jakarta.

Untuk mengatasi permasalahan kemacetan yang semakin hari semakin tidak kunjung membaik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus mencari solusi untuk mengurangi kemacetan dengan cara membuat aturan 3 in 1 pada kendaraan mobil penumpang, namun sekarang aturan itu sudah tidak digunakan dan digantikan dengan aturan ganjil genap yang dilakukan setiap Senin hingga Jumat pada waktu pagi antara pukul 06.00 – 10.00 WIB dan waktu sore mulai pukul 16.00 – 21.00 WIB yang tersebar di 26 ruas jalan di DKI Jakarta, namun sistem genap-ganjil tidak berlaku untuk Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional (Kumaran, 2021).

Selain menerapkan kebijakan ganjil genap yang sedang dijalankan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga terus membangun fasilitas-fasilitas transportasi umum, seperti MRT Jakarta, LRT Jakarta, Mikrotrans, serta Transjakarta.

Saat ini, transportasi yang ada di DKI Jakarta sudah mulai diminati oleh masyarakat Jakarta, Fakta ini didukung oleh data yang diambil dari laporan Dinas Lingkungan Hidup Pemprov DKI Jakarta yang ditampilkan di *website* [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id) pada tahun 2022 (Rahman, 2022).



Gambar 1.5 Jumlah Penumpang Harian Transjakarta (2022)

*Sumber: (www.databoks.katadata.co.id, 2022)*

Melihat data di atas, Pemerintah terus berupaya untuk menyediakan layanan transportasi umum yang sangat bervariasi, hal ini memiliki tujuan untuk mengurangi kemacetan di jalan-jalan di wilayah DKI Jakarta. Salah satunya contohnya adalah Transjakarta yang menjadi salah satu alternatif transportasi paling banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta sebagai moda transportasi untuk melakukan aktivitas. Berdasarkan data di atas, menjelaskan bahwa Transjakarta pada bulan Agustus 2022 bisa mengangkut jumlah penumpang per harinya sebanyak 1.006.579, ini mengindikasikan bahwa masyarakat telah memulai menyadari dan terbiasa dalam menggunakan layanan transportasi umum yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta.

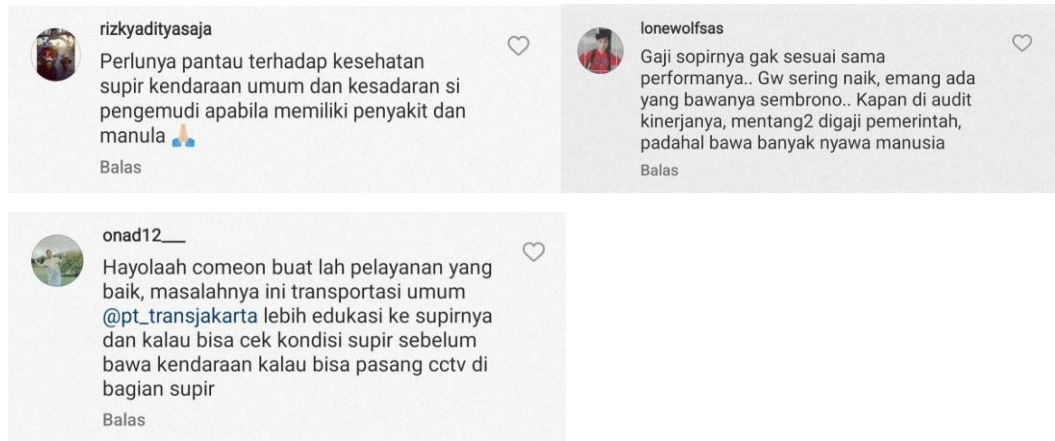
Banyak pengguna transportasi umum memberikan dampak positif pada pengurangan jumlah Kemacetan di Jakarta. Banyaknya pilihan transportasi umum di Jakarta membuat tingkat persaingan yang ketat terhadap beberapa perusahaan

jasa transportasi salah satunya adalah ojek *online*, hal ini membuat masyarakat Jakarta bisa memilih untuk menggunakan transportasi umum yang tersedia. Pada saat ini, Pemprov DKI Jakarta sudah memiliki beberapa moda transportasi, salah satunya diantaranya adalah Transjakarta. Transjakarta yang biasa dikenal sebagai sarana transportasi berbasis Bus Rapid Transit yang memiliki rute terpanjang di Asia Tenggara dan Selatan yang didirikan pada 1 Februari 2004. Pada saat ini Transjakarta sudah memiliki lintasan terpanjang di dunia dengan Panjang 251.2 KM dan memiliki halte sekitar 260 halte yang tersebar di seluruh DKI Jakarta, serta saat ini Transjakarta sudah beroperasi selama 24 Jam. Selain itu, Transjakarta menggunakan bus yang sangat baik untuk digunakan pada jalan di Jakarta. Layanan yang dimiliki oleh Transjakarta yaitu Bus Gratis, Bus Pengumpan, Bus Wanita, Bus Wisata #JakartaExporer, serta Royaltrans.

Mobilitas penggunaan Transjakarta harus di imbangi dengan kualitas layanannya, akan tetapi Transjakarta memiliki segudang permasalahan terkait kualitas layanan yaitu terkait dengan kecelakaan bus Transjakarta juga sering terjadi, menurut Dinas Perhubungan DKI Jakarta ada 827 kasus kecelakaan yang terjadi pada bus Transjakarta di periode Januari hingga September 2022, Angka ini hampir tiga kali lipat yang menunjukkan adanya peningkatan kasus kecelakaan bus Transjakarta dibanding tahun 2021. Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) mengungkapkan bahwa kecelakaan bus Transjakarta ini disebabkan oleh kompetensi pengemudi yang memiliki nilai nihil. Perekrutan pengemudi bus Transjakarta ini sudah dipastikan memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh BNSP, akan tetapi BNSP hanya mengetes pengemudi dengan memajukan, memundurkan, dan memarkirkan bus saja, Melihat hal ini, KNKT meminta BNSP untuk melakukan evaluasi terkait standar sertifikasinya dan KNKT juga meminta Transjakarta untuk melakukan penyusunan standar kompetensi kerja untuk para pengemudi Transjakarta (Arbi, 2022).

Dengan sering terjadinya kecelakaan bus Transjakarta, banyak pengguna maupun masyarakat yang berkomentar di berita-berita yang tersedia di Instagram, mereka tidak hanya berkomentar terkait seringnya terjadi kecelakaan namun

mereka juga berkomentar tentang pentingnya kesehatan dari para pengemudi bus Transjakarta.



Gambar 1.6 Komentar Terkait Kejadian Kecelakaan Bus Transjakarta

*Sumber: (Instagram.com, 2023)*

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan adalah penting untuk dipertahankan oleh Transjakarta. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi *Service Quality*. Kemudian, permasalahan ini dapat diartikan bahwa beberapa dimensi dari *Service Quality* yaitu *Tangibility* dan *Assurance* yang belum dijalankan secara maksimal oleh Transjakarta. Adapun pengertian dari *Tangibility* ini yaitu meliputi fisik layanan, sumber daya manusia, peralatan, serta sarana komunikasi dan pengertian *Assurance* mengindikasikan pengetahuan dan etika dari karyawan serta kapabilitas karyawan dalam membentuk keyakinan dan kepercayaan pelanggan (Chuenyindee et al., 2022). Oleh sebab itu, dengan memperhatikan dimensi-dimensi yang sesuai dengan permasalahan di atas dan dilaksanakan dengan baik, maka kasus di atas dapat dicegah secara maksimal.

Tidak hanya kasus di atas, bus Transjakarta juga memiliki kasus yang lain yaitu adanya antrean di halte karena aturan baru “*tap in – tap out*”. Banyak pengguna Transjakarta yang mengeluhkan adanya aturan terbaru ini dikarenakan antrean menjadi mengular di halte yang memakan waktu cukup banyak untuk melakukan “*tap in*” maupun “*tap out*”. Tidak hanya itu, permasalahan “*tap in – tap out*” juga membuat saldo milik pengguna menjadi terpotong 2 kali, jika tidak melakukan “*tap in – tap out*” pada saat menggunakan bus Transjakarta, kartu



pengguna akan terblokir secara otomatis dan saldo penumpangnya juga terpotong (Huda, 2022).

Akibat kejadian pada kasus ini, banyak pengguna transjakarta yang protes melalui kolom komentar di Instagram @pt\_transjakarta, mereka memberikan komentar-komentar negative yang mereka rasakan selama penerapan aturan baru terkait “*tap in – tap out*” yang dilaksanakan oleh Transjakarta.



Gambar 1.7 Komentar Ketidakpuasan Pelanggan Transjakarta

Sumber: ([instagram.com/pt\\_transjakarta/](https://www.instagram.com/pt_transjakarta/), 2023)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan adalah penting untuk dipertahankan oleh Transjakarta. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi *Service Quality*. Kemudian, permasalahan ini dapat diartikan bahwa salah satu dimensi dari *Service Quality* yaitu *Tangibility* dan *Responsiveness* belum dilaksanakan secara maksimal oleh Transjakarta. Karena pengertian dari *Tangibility* ini yaitu meliputi fisik layanan, sumber daya manusia, peralatan, serta sarana komunikasi dan pengertian *Responsiveness* membantu pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang cepat jika mendapatkan permintaan dari pelanggan (Chuenyindee et al., 2022). Kasus tersebut memang bisa dikaitkan dengan dimensi tersebut. Berarti dengan memperhatikan dimensi-dimensi yang sesuai dengan permasalahan di atas dan dilaksanakan dengan baik,

maka kasus di atas dapat dicegah secara maksimal dan komentar-komentar seperti di atas tidak terjadi.

Selain permasalahan tersebut. Terdapat kasus yang lain di Transjakarta, yaitu dengan di non-aktifkan halte Harmoni di Jakarta Pusat. Halte Harmoni ini merupakan halte yang menjadi titik pusat transit hampir seluruh koridor Transjakarta. Penyebab Halte Harmoni ini di non-aktifkan sementara dikarenakan dampak dari pembangunan MRT Jakarta Fase 2A. Saat ini Halte Harmoni sudah dipindahkan ke lokasi yang terbaru di Jalan Hayam Wuruk, Jakarta Pusat. Banyak penumpang yang masih bingung dengan pemindahan halte baru ini dan bertanya kepada petugas yang bertugas di halte Harmoni yang baru, penyebabnya adalah karena pemindahan halte ini berdampak kepada peralihan rute yang baru juga (Gadja & Thariqi, 2023).

Akibat kejadian pada kasus ini, banyak pengguna transjakarta yang protes melalui kolom komentar di Twitter, mereka memberikan komentar-komentar yang berisi tentang kebingungan dengan penerapan rute baru Transjakarta yang dilaksanakan oleh Transjakarta.



Gambar 1.8 Komentar Pelanggan Terkait Rute Baru Transjakarta

Sumber: (Twitter.com, 2023)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan adalah penting untuk dipertahankan oleh Transjakarta. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi *Service Quality*. Kemudian, permasalahan ini dapat diartikan bahwa salah satu dimensi dari *Service Quality* yaitu *Reliability* dan *Empathy* belum dilaksanakan secara maksimal oleh Transjakarta. Karena pengertian dari *Reliability* ini yaitu meliputi menyampaikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan bisa dipercaya dan pengertian *Empathy* memperhatikan masalah para pelanggannya dan menjalin hubungan dengan pelanggan. Kasus tersebut memang bisa dikaitkan dengan dimensi tersebut. Berarti dengan memperhatikan dimensi-dimensi yang sesuai dengan permasalahan di atas dan dilaksanakan dengan baik, maka kasus diatasi dengan baik dan pengguna akan lebih mengerti dalam menggunakan rute yang terbaru.

Oleh karena itu, berdasarkan pada permasalahan yang terjadi diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan Dimensi *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, maka penulis ini melakukan penelitian pada permasalahan tersebut sebagai topik penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Dimensi *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Transportasi Umum Transjakarta)**”.

### 1.3 Rumusan Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang memengaruhi keberhasilan dan pertumbuhan perusahaan. Perkembangan teknologi, sosial, budaya, dan ekonomi mempengaruhi harapan pelanggan yang terus berubah. Memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kualitas produk dan layanan yang baik sangat penting dalam mencapai loyalitas pelanggan (Kotler et al., 2022). Penelitian Deliyani dan Prambudi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MRT Jakarta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Syaleh (2018) mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan konsumen di Kharisma Hotel Bukittinggi. Hasil penelitian Sari dan Miswanto (2022) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan

pelanggan Trans Jogja. Penelitian-penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut maka dimensi *Service Quality* sangat penting untuk dipertahankan demi menjaga kepuasan pelanggan, Tak terkecuali Transjakarta. Transjakarta juga harus bisa menjaga kepuasan pelanggannya karena Transjakarta merupakan suatu moda Transportasi umum bus kota yang terintegrasi menggunakan halte yang memiliki tujuan untuk mengurangi dan mengatasi kemacetan yang semakin parah di DKI Jakarta.

Kemacetan di DKI Jakarta sendiri merupakan masalah yang sampai saat menjadi pekerjaan rumah Pemerintah DKI Jakarta yang tidak kunjung teratasi. Kemacetan di DKI Jakarta tidak hanya terjadi di jalan utama, namun kemacetan lalu lintas di Jakarta juga merayap ke jalan-jalan perkampungan, jalan kompleks, maupun jalan-jalan tikus yang berada di DKI Jakarta. Biasanya, kemacetan ini terjadi pada saat jam-jam padat, apalagi di saat musim hujan telah tiba dan jalanan di DKI Jakarta mengalami banjir, itu akan menyebabkan kemacetan yang luar biasa. Kemacetan di DKI Jakarta juga dibuktikannya dengan data yang dikeluarkan oleh yang melakukan penilaian terhadap kemacetan-kemacetan yang tersebar di 389 kota di 56 negara di 6 benua TomTom (2023).

Penyebab terjadinya kemacetan di DKI Jakarta yaitu pertumbuhan kendaraan pribadi yang setiap tahunnya selalu meningkat tidak sebanding pertumbuhan fasilitas infrastruktur jalan di DKI Jakarta. Menurut data yang dikutip pada *website* Jakarta.bps.go.id dengan judul “Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) Di Provinsi DKI Jakarta 2020-2022” yang bersumber dari Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas POLRI) menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus mengalami peningkatan dari 2020 hingga 2022 (BPS, 2023).

Transportasi umum di Jakarta memberikan dampak positif dalam mengurangi kemacetan. Ojek online menjadi pesaing kuat dalam industri transportasi. Transjakarta, moda transportasi berbasis Bus Rapid Transit, didirikan pada 1 Februari 2004. Transjakarta memiliki rute terpanjang di Asia Tenggara dan Selatan, dengan panjang 251.2 KM dan 260 halte di seluruh DKI Jakarta. Layanan

Transjakarta termasuk Bus Gratis, Bus Pengumpan, Bus Wanita, Bus Wisata #JakartaExporer, dan Royaltrans.

Transjakarta hadapi masalah kualitas layanan dan kecelakaan bus. Terdapat 827 kecelakaan bus Jan-Sep 2022, hampir 3x lipat dibanding tahun sebelumnya. KNKT sebut penyebabnya kompetensi pengemudi yang diuji hanya dalam hal memajukan, memundurkan, dan memarkirkan bus oleh BNSP. KNKT minta evaluasi standar sertifikasi dan standar kompetensi kerja untuk pengemudi Transjakarta (Arbi, 2022).

Tidak hanya kasus di atas, bus Transjakarta juga memiliki kasus yang lain yaitu Bus Transjakarta mengalami masalah antrean di halte karena aturan "tap in - tap out" baru. Pengguna mengeluhkan antrean yang panjang dan waktu yang terbuang. Selain itu, aturan ini juga mengakibatkan potongan saldo ganda dan kartu terblokir jika tidak dipatuhi (Huda, 2022).

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan adalah penting untuk dipertahankan oleh Transjakarta. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi *Service Quality*. Kemudian, permasalahan ini dapat diartikan bahwa dimensi dari *Service Quality* yaitu *Tangibility* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) belum dilaksanakan secara maksimal oleh Transjakarta. Oleh sebab itu, jika dimensi-dimensi tersebut dilaksanakan dengan baik, maka kasus-kasus tersebut dapat dicegah.

Oleh karena itu, berdasarkan pada permasalahan yang terjadi diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan Dimensi *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, maka diperoleh pertanyaan-pertanyaan penelitian pada bagian selanjutnya.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Menurut Rasyid (2017) menjelaskan bahwa apabila pelanggan sudah memiliki kepuasan terhadap kualitas layanan, maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan. Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis, maka penulis memiliki beberapa pertanyaan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Apakah *Tangibility* akan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta?
2. Apakah *Responsiveness* akan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta?
3. Apakah *Reliability* akan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta?
4. Apakah *Assurance* akan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta?
5. Apakah *Empathy* akan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta?
6. Apakah *Tangibility*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari *Tangibility* terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari *Responsiveness* terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari *Reliability* terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari *Assurance* terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari *Empathy* terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta
6. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari *Tangibility*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap *Customer Satisfaction* Transportasi Umum Transjakarta



## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang tertulis di dalam Penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu Aspek Praktis dan Aspek Teoritis.

### **1.6.1 Aspek Praktis**

1. Bagi perusahaan, Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan memberi pandangan secara rinci kepada perusahaan sebagai bahan materi untuk melakukan evaluasi dalam hal pengaruh dimensi *Service Quality* pada *Customer Satisfaction*.
2. Bagi Universitas, Harapan dari hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan bisa menjadi acuan dalam pengembangan pengetahuan mengenai pengaruh dimensi *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.
3. Bagi penulis, Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi guna mengembangkan penelitian selanjutnya.

### **1.6.2 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian yang dilakukan dari penelitian ini, diharapkan dari riset yang telah dilakukan dapat membuktikan implementasi model penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi dari pengaruh *Customer Satisfaction* pada dimensi *Service Quality* di lingkup Transjakarta. Selain itu, diharapkan bisa menjadi sumber yang lebih luas dalam bidang keilmuan pemasaran khususnya di bagian *Service Quality*.

## **1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir**

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini menjelaskan dan menjabarkan secara umum terkait uraian latar belakang dari permasalahan pada objek yang akan di teliti. setelah menjelaskan permasalahan pada latar belakang maka bisa ditentukan rumusan - rumusan masalah yang akan menjadi referensi untuk melakukan penelitian. tidak hanya membahas latar belakang dan rumusan masalah, bab ini juga menjelaskan

tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika dalam penyusunan skripsi.

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini yang berisi tentang landasan teori yang akan digunakan untuk keperluan penelitian ini. Hasil dari penelitian terdahulu ini yang berisikan data-data yang akan dimanfaatkan penulis sebagai sumber data sekunder untuk melakukan penelitian yang lebih dalam. Teori-teori yang ditampilkan adalah hasil dari kumpulan data sekunder yang sudah dilakukan peneliti melalui literatur yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan terkait metode penelitian dan teknik penelitian yaitu dengan memperhatikan bagaimana pengumpulan data, variabel apa saja yang digunakan, cara menghitung skala pengukuran, serta metode apa yang digunakan dalam mengumpulkan data-data responden untuk melakukan penelitian. Tidak hanya itu, bab ini juga memaparkan terkait dengan metode apa yang akan digunakan untuk menjelaskan pengelolaan data dari objek penelitian.

**d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan pembahasan diuraikan secara sistematis yang sesuai dengan perumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian yang sudah disajikan pada sub judul tersendiri. Bab ini juga dijelaskan terkait dengan hasil analisis data sampel yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis dilandasi pada teori-teori yang dijelaskan pada bab II dan mengacu kepada permasalahan yang sudah disampaikan pada bab I.

**e. BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil analisis yang telah di olah pada bab IV. Hasil penelitian ini berfungsi untuk menjawab pertanyaan yang telah disusun oleh penulis pada bagian rumusan masalah dalam memenuhi tujuan penelitian dan penulis akan menyampaikan saran terkait penelitian yang sudah dikerjakan.