

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di ibu kota Jakarta, bisnis transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung mobilitas penduduk yang tinggi dan menanggulangi masalah kemacetan yang kronis. Dengan populasi yang terus bertambah dan urbanisasi yang tinggi, Jakarta menghadapi tantangan besar dalam memenuhi kebutuhan transportasi yang berkualitas bagi warganya. Dalam konteks ini, sektor transportasi di Jakarta menjadi fokus utama bagi pemerintah dan pelaku bisnis untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi, dan keberlanjutan (Arif et al., 2023:12).

Moda transportasi seperti Transjakarta, kereta api komuter, dan angkutan umum lainnya menjadi tulang punggung dalam sistem transportasi ibu kota. Kualitas layanan, fasilitas, dan kinerja karyawan dalam hal ini menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Dengan mobilitas yang tinggi dan kepadatan lalu lintas yang seringkali menghambat, pengembangan transportasi publik yang efisien dan terintegrasi menjadi sangat penting untuk mengurangi tekanan pada jaringan jalan dan mengurangi polusi udara.

Selain itu, perkembangan teknologi dan inovasi dalam bisnis transportasi juga memainkan peran kunci dalam meningkatkan pengalaman pengguna di Jakarta. Aplikasi ride-sharing, layanan pemesanan transportasi online, dan teknologi informasi lainnya memberikan alternatif baru bagi warga Jakarta dalam memenuhi kebutuhan mobilitas mereka. Namun, tantangan infrastruktur yang

terbatas dan koordinasi antar moda transportasi masih menjadi kendala yang perlu diatasi dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

Dalam konteks Jakarta sebagai pusat kegiatan ekonomi dan politik, bisnis transportasi juga berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan investasi. Ketersediaan transportasi yang andal dan efisien menjadi faktor penting bagi perusahaan dalam menentukan lokasi operasi mereka, serta bagi pekerja dalam mencapai tempat kerja. Dengan demikian, pengembangan bisnis transportasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi sangat penting dalam membangun ibu kota yang lebih baik dan berkelanjutan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap transportasi publik Transjakarta koridor 9 memiliki implikasi yang penting bagi mobilitas dan kualitas hidup penduduk Jakarta. Dengan adanya transportasi publik yang efisien dan dapat diandalkan, masyarakat dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang berpotensi mengurangi kemacetan lalu lintas dan polusi udara. Oleh karena itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa Transjakarta menjadi sangat relevan untuk meningkatkan efektivitas dan penerimaan transportasi publik.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Transjakarta Koridor 9 Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Pengguna
2019	17.527.958
2020	9.525.362
2021	6.875.228

Sumber: (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah pengguna Transjakarta koridor 9 dari tahun 2019 hingga 2021, terdapat penurunan

signifikan dalam jumlah pengguna selama periode tersebut. Pada tahun 2019, jumlah pengguna mencapai 17.527.958, yang kemudian mengalami penurunan drastis menjadi 9.525.362 pada tahun 2020, dan terus menurun menjadi 6.875.228 pada tahun 2021.

Selain itu, penurunan jumlah pengguna juga dapat disebabkan oleh perubahan preferensi pengguna dalam memilih moda transportasi. Selama pandemi, banyak individu yang beralih ke transportasi pribadi atau menggunakan layanan transportasi daring untuk menghindari kerumunan dan potensi penularan virus. Hal ini dapat mengurangi kebutuhan untuk menggunakan layanan transportasi publik seperti Transjakarta. Perubahan dalam kebijakan transportasi dan infrastruktur juga dapat memengaruhi jumlah pengguna Transjakarta. Perubahan dalam rute atau frekuensi layanan, perbaikan atau perluasan jaringan transportasi lainnya, atau kebijakan tarif yang baru dapat mempengaruhi pilihan transportasi masyarakat.

Dalam konteks ini, penurunan jumlah pengguna Transjakarta koridor 9 menunjukkan pentingnya untuk memahami tren penggunaan transportasi publik dan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, serta efisiensi operasional untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Evaluasi yang cermat atas faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan transportasi publik menjadi penting dalam merencanakan langkah-langkah yang tepat untuk mendukung mobilitas yang berkelanjutan dan efisien di masa mendatang.

Perkembangan teknologi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Dengan adanya aplikasi seluler dan sistem informasi yang terintegrasi, pengguna dapat dengan mudah mengakses

informasi mengenai jadwal, rute, dan kondisi layanan Transjakarta. Kemajuan ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan aksesibilitas yang lebih baik dan mengurangi ketidakpastian dalam perjalanan.

Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik dan keluhan terhadap layanan Transjakarta juga merupakan hal yang penting. Melalui mekanisme umpan balik ini, manajemen Transjakarta dapat dengan cepat merespons masukan dari pengguna jasa dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna dapat terjalin, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dalam konteks koridor 9 Transjakarta, sebagai salah satu koridor utama yang melintasi berbagai wilayah kota Jakarta, penting untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja karyawan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Dengan demikian, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat di koridor ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Transjakarta dalam meningkatkan efektivitas layanan dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Selain itu, dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan infrastruktur di Jakarta, tantangan terhadap sistem transportasi publik semakin meningkat. Hal ini mencakup peningkatan volume penumpang, peningkatan mobilitas antar wilayah kota, serta kebutuhan akan integrasi yang lebih baik dengan moda transportasi lainnya. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa Transjakarta menjadi semakin penting dalam menghadapi tantangan ini.

Dalam konteks globalisasi dan persaingan antar moda transportasi, Transjakarta juga perlu mempertimbangkan standar layanan yang kompetitif untuk tetap bersaing dalam industri transportasi publik. Hal ini mencakup memastikan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja karyawan Transjakarta memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan mereka.

Selain itu, transformasi digital dan konsep smart city juga memberikan peluang besar bagi Transjakarta untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih, seperti penggunaan big data untuk meningkatkan pengelolaan operasional dan analisis kepuasan pelanggan, dapat membantu Transjakarta dalam mengoptimalkan kinerja dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Akhirnya, penting untuk diingat bahwa keberhasilan Transjakarta dalam meningkatkan kepuasan pengguna tidak hanya akan berdampak pada tingkat penggunaan transportasi publik, tetapi juga akan memiliki dampak yang lebih luas terhadap lingkungan, ekonomi, dan kualitas hidup penduduk kota Jakarta secara keseluruhan. Oleh karena itu, dalam rangka peningkatan jasa Transjakarta agar memiliki implikasi yang signifikan bagi pembangunan berkelanjutan dan kemajuan kota Jakarta ke depannya, penulis memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Publik Transjakarta Koridor 9 Pinang Ranti-Pluit”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, Adapun identifikasi

masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang Tidak Konsisten: Salah satu masalah yang mungkin dihadapi adalah kualitas pelayanan yang tidak konsisten dari waktu ke waktu. Terdapat kemungkinan adanya variasi dalam standar pelayanan yang diberikan oleh petugas, pengemudi, dan staf Transjakarta, yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.
2. Ketidakpastian dalam Jadwal dan Pelayanan: Ketidakpastian dalam jadwal dan pelayanan Transjakarta, seperti keterlambatan bus atau gangguan teknis, juga dapat menjadi masalah yang memengaruhi kepuasan pengguna. Ketidakpastian ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan, frustrasi, dan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.
3. Kurangnya Sistem Pengelolaan Keluhan dan Umpan Balik: Kurangnya sistem yang efektif dalam mengelola keluhan dan umpan balik dari pengguna jasa juga dapat menjadi masalah. Tanpa mekanisme yang jelas dan responsif untuk menanggapi keluhan dan masukan pengguna, potensi perbaikan dalam layanan mungkin terlewatkan, yang dapat mengakibatkan penurunan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

1.3. Pembatasan Masalah

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini yaitu terdiri dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan jasa transportasi publik Transjakarta koridor 9 Pinang Ranti-Pluit

1.4. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah, maka peneliti merinci pertanyaan

penelitian yang timbul berdasarkan permasalahan pokok yang ada dan diungkap dalam bentuk pertanyaan. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi publik Transjakarta koridor 9 Pinang Ranti-Pluit ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris adalah:

Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi publik Transjakarta koridor 9 Pinang Ranti-Pluit.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan bekal ilmu pengetahuan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang dapat dibangku perkuliahan sehingga dapat membandingkan yang didapat dalam bidang manajemen pemasaran dengan prakteknya dilapangan.

2. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan acuan bagi pengelola jasa transportasi publik terutama Transjakarta dalam menentukan strategi pengembangan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini di kelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang di ambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam penyusunan penelitian ini.