

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan salah satu Kota unggulan wisata di Indonesia. Baik wisatawan lokal atau mancanegara sering menjadikan Yogyakarta sebagai tujuan dalam berlibur. Di Indonesia sendiri yang memiliki berbagai macam budaya, agama, dan kepentingan lainnya menjadikan hari libur panjang nasional cukup banyak. Ini merupakan faktor yang menjadikan Yogyakarta sebagai tujuan utama wisata yang cukup diminati masyarakat. Sehingga jumlah wisatawan meningkat pada hari libur.

Peningkatan ini juga diikuti dengan jumlah kendaraan yang memasuki Kota Yogyakarta meningkat cukup cepat, hal ini dikarenakan wisatawan yang datang ke Kota Yogyakarta lebih memilih untuk membawa kendaraan pribadi dari pada menggunakan kendaraan umum atau menyewa kendaraan di Yogyakarta. Yogyakarta dengan fasilitas jalan yang kurang memadai untuk volume kendaraan yang banyak sering mengalami kemacetan yang cukup parah di beberapa titik jalan, terutama jalan yang menjadi destinasi wisata seperti Malioboro, Kaliurang dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa penting adanya sebuah moda transportasi yang dapat menyelesaikan masalah kemacetan ini. Oleh karena itu pada 2010 Dinas Perhubungan kota Yogyakarta

menciptakan armada bus TransJogja yang diharapkan dapat melayani masyarakat sehingga masyarakat akan beralih kepada kendaraan umum dan mengurangi kemacetan yang diakibatkan kendaraan pribadi. Akan tetapi sejak berdirinya TransJogja, armada ini belum dapat menunjukkan kemampuannya dalam mengatasi masalah kemacetan di Yogyakarta. Dengan adanya TransJogja diharapkan akan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dengan semakin sadarnya masyarakat akan manfaat penggunaan kendaraan umum, akan tetapi jumlah pengguna layanan TransJogja dinilai selalu mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Mengutip dari penjelasan bapak Sumariyoto selaku kepala UPT TransJogja melalui hasil wawancara dengan TribunJogja, penurunan ini dapat dilihat dari penurunan pendapatan TransJogja pada tahun 2017 mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp 3 miliar dibandingkan tahun 2016. “Pada tahun 2016 pendapatan TransJogja mencapai Rp 21 miliar, sedangkan hingga November 2017 pendapatan TransJogja hanya mencapai Rp 17 miliar” (TribunJogja, 2017). Hal ini mungkin disebabkan karena kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan (Widyaningtyas, 2010). Artinya sangat penting bagi sebuah penyedia jasa transportasi mempunyai citra yang baik di mata pelanggan. Citra dinilai cukup penting dimiliki oleh penyedia jasa agar mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Untuk mendapatkan citra ini ada beberapa faktor yang harus dimiliki oleh penyedia jasa tersebut seperti kenyamanan, jaminan dan keamanan pelanggan. Ketika faktor-faktor tersebut dapat dipenuhi

dengan baik oleh penyedia jasa, maka citra yang ingin didapatkan akan semakin mudah tercapai.

Terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa yaitu: Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan, Ketanggapan atau Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan informasi dengan cepat, Jaminan (*Assurance*) adalah untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta staf yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, Wujud (*Tangible*) yang meliputi penampilan fisik, kebersihan dan kerapian karyawan serta kelengkapan komunikasi, *Empathy* adalah tatacara yang digunakan penyedia pelayanan untuk menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada konsumen (Tjiptono, Manajemen Jasa, 1995). 5 karakteristik itu harus dapat dijalankan dengan baik bagi penyedia jasa agar dapat memberikan kenyamanan sehingga pelanggan percaya dan akan kembali menggunakan jasa TransJogja.

Seperti yang telah diketahui bersama juga, disaat sekarang ini sudah semakin banyak bermunculan penyedia jasa transportasi umum yang menggunakan teknologi dalam operasionalnya. Manfaat yang didapatkan konsumen lebih banyak ketika menggunakan teknologi dari pada tanpa menggunakan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar dampak yang dapat diterima oleh TransJogja

dalam peningkatan kualitas layanannya ketika menggunakan teknologi. Teknologi yang digunakan harus dapat mengatasi lima karakteristik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada penyedia jasa seperti dalam poin *Tangible* adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan masyarakat, pada *Reliability* dan *Responsiveness* TransJogja dalam memberikan informasi kepada pelanggan, *Assurance* dalam pemberian jaminan ketepatan waktu sehingga pelanggan percaya, dan *Empathy* yaitu melalui *Customer Service* yang dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat dan tepat.

B. Rumusan Masalah

Sebuah sistem transportasi umum harus dapat memenuhi beberapa aspek dalam pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam penggunaan layanan yang telah disediakan. Dinas Perhubungan hendaknya harus bisa memenuhi faktor-faktor yang diinginkan masyarakat ada dalam sebuah layanan seperti Kenyamanan, Keamanan, Kebersihan, Jaminan waktu, dan lain-lain.

Berdasarkan hal tersebut, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan TransJogja?
2. Bagaimana tanggapan dan kepuasan pengguna TransJogja terhadap kualitas layanan TransJogja?
3. Bagaimana tanggapan pengguna TransJogja terhadap peran teknologi jika dikembangkan oleh TransJogja?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis tanggapan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan TransJogja yang sudah ada.
3. Untuk menganalisis tanggapan pengguna TransJogja akan peran teknologi jika dikembangkan oleh TransJogja

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. Anindya Mitra Internasional

Memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam perbaikan kualitas layanan TransJogja.

- b. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah koleksi bacaan dan informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sehingga dapat dimanfaatkan sebagai saranan untuk memperluas wawasan dan memberikan informasi bagi peneliti dimasa yang akan datang.

- c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi tambahan bagi penelitian dimasa yang akan datang mengenai factor-faktor peningkatan kualitas layanan TransJogja.

d. Bagi peneliti

- 1) Penelitian ini bertujuan sebagai syarat menyelesaikan studi dan mendapat gelar (S1) pada bidang studi Ekonomi Manajemen.
- 2) Penelitian ini sebagai alat ukur kemampuan peneliti dalam memahami permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat dan sebagai kontribusi peneliti pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.