

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi, merupakan salah satu kata yang berasal dari bahasa Latin, *transportare*, terdiri dari kata *trans* yang bermakna sebelah lain atau seberang dan kata *portare* yang bermakna mengangkut atau membawa. Jadi, kata transportasi berarti mengangkut atau membawa (baik barang maupun makhluk hidup) ke dari tempat asalnya menuju ke tempat yang lain menggunakan suatu alat bantu, Hamidah (2013). Menurut pernyataan tersebut, kata transportasi tersebut dapat diartikan sebagai suatu kegiatan dan/atau suatu usaha untuk membawa atau mengangkut penumpang dan/atau suatu barang dari suatu tempat asal menuju ke tempat lainnya. Transportasi umum di Indonesia sendiri telah menjadi solusi bagi masyarakat dalam bepergian dan juga salah satu sarana yang sangat diminati. Selain karena biaya yang sangat terjangkau, transportasi umum juga menjadi alternatif paling baik apabila ingin bepergian dengan jarak yang cukup jauh. Transportasi umum juga merupakan solusi yang sangat baik bagi kemacetan dan tingkat polusi udara yang buruk di beberapa kota besar, termasuk di negara Indonesia.

Menurut artikel pada *website* Dishub Jabar, moda transportasi yang paling terkenal di Indonesia adalah *Bus Rapid Transit* atau biasa disebut *busway* yang dikelola oleh PT Transportasi Jakarta. BRT atau *Bus Rapid Transit* merupakan bus dalam kota yang berkualitas tinggi dan berbasis sistem transit yang nyaman, murah dan cepat untuk masyarakat dalam melakukan mobilitas perkotaan.

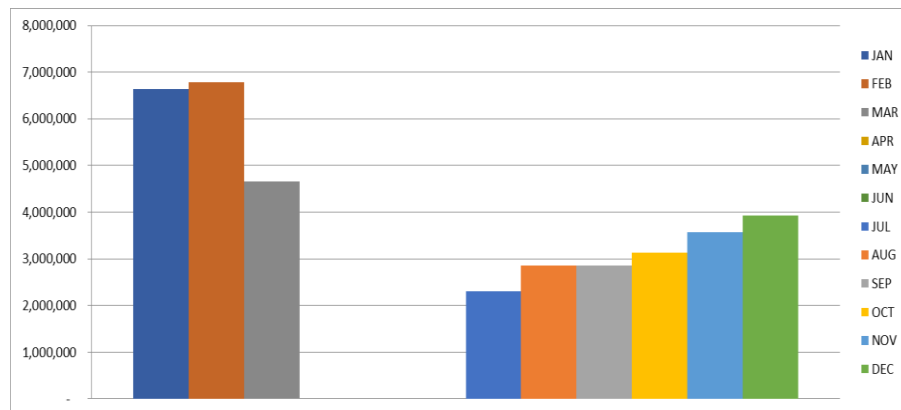
Sistem *Bus Rapid Transit* Transjakarta, merupakan sistem transportasi massal yang pertama di Asia Tenggara, sudah mulai diperasikan sejak tahun 2004. PT Transportasi Jakarta sebagai salah satu angkutan yang paling diminati di Jakarta, tentunya terus mengembangkan layanan sistem transportasi tersebut.

Menurut *website* PT Transportasi Jakarta, layanan angkutan umum yang dikelola oleh PT Transportasi Jakarta sudah berkembang pesat hingga saat ini. Mulai dari layanan angkutan umum bus besar, bus sedang hingga yang terbaru saat ini adalah bus kecil atau yang biasa disebut mikrotrans. Jumlah armada yang dimiliki PT Transportasi Jakarta saat ini mencapai lebih dari 3500 bus, dan sudah memiliki 13 koridor dengan 250 rute di semua wilayah ibukota dan sebagian wilayah-wilayah penyangga Provinsi DKI Jakarta (Depok, Bekasi, Bogor dan Tangerang). Dalam sehari, layanan angkutan umum *BRT* Transjakarta dapat mengangkut lebih dari 1.000.000 penumpang, serta sudah lebih dari 150.000.000 penumpang telah menggunakan bus Transjakarta sejak tahun berdirinya perusahaan ini.

Tahun 2018, adalah tahun yang sangat baik bagi warga DKI Jakarta yang menggunakan transportasi umum, terutama transportasi yang dikelola oleh PT. Transportasi Jakarta. Oktober 2018, PT. Transportasi Jakarta mengeluarkan sebuah gagasan terbaru, yakni transportasi umum baru bagi warga Jakarta, yang disebut *Mikrotrans*. *Mikrotrans* merupakan transportasi yang berbentuk seperti angkot yang merupakan singkatan dari angkutan kota.

TABEL 1

JUMLAH PENUMPANG PERBULAN MIKROTRANS PT TRANSPORTASI JAKARTA PADA TAHUN 2021



Sumber : PT Transportasi Jakarta 2021

Menurut PT Transportasi Jakarta, Mikrotrans adalah transportasi umum yang diberikan oleh PT Transportasi Jakarta, sebagai solusi untuk menjangkau para penumpang yang tidak dapat dijangkau oleh Bus Transjakarta. Bulan Februari 2021, *Mikrotrans* sendiri sudah memiliki sebanyak 72 rute di seluruh wilayah DKI Jakarta. Angkutan ini berperan mengantarkan para penumpang dari tempat-tempat tersebut ke terminal-terminal ataupun stasiun-stasiun yang bekerja sama dengan PT Transportasi Jakarta di dalam sistem JakLingko.

Menurut *website* Jaklingko Indonesia, JakLingko merupakan suatu penyempurnaan yang diberikan oleh layanan OK-OTrip, yaitu suatu sistem dari moda transportasi yang sudah terintegrasi (integrasi manajemen, pembayaran, dan rute). Layanan-layanan integrasi pada transportasi umum yang ada di Provinsi DKI Jakarta yang kian lama kian meluas ini, tentu saja tidak hanya melibatkan layanan integrasi di antara bus kecil, besar dan medium yang ada di Transjakarta. Dalam waktu yang cukup dekat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta segera akan melibatkan layanan-layanan transportasi berbasis rel seperti; *Light*

Rapid Transit (LRT), *Mass Rapid Transit (MRT)*, Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuterline*, KAI Bandara dan Transjakarta serta pembayaran jalan tol wilayah-wilayah di seluruh Jabodetabek (Jakarta, Depok, Tangerang, dan Bekasi) yang dikelola perusahaan Citra Marga Nusapahala Persada, Jasa Marga, dan Utama Karya (Khusus varian e-money Mandiri, TapCash, dan BRIZZI).

Dalam bidang pariwisata, tentunya transportasi juga adalah hal yang sangat penting. Transportasi merupakan alat pengangkut yang dapat membawa para wisatawan ke destinasi-destinasi wisata yang dituju. Mikrotrans juga merupakan salah satu contoh transportasi yang bisa membantu para wisatawan untuk sampai ke tempat wisata yang dituju. Mikrotrans sebagai angkutan umum dapat membawa para wisatawan yang ingin berwisata ke Kota Tua Jakarta atau Taman Impian Jaya Ancol dengan mengantarkan para wisatawan ke terminal atau halte Bus Transjakarta, bahkan ke stasiun KRL *Commuterline* untuk menuju ke destinasi tersebut.

Peneliti telah mengajukan beberapa pertanyaan saat melakukan wawancara kepada salah satu staff operasional di PT Transportasi Jakarta. Hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa angkutan Mikrotrans sendiri menawarkan beberapa layanan. Layanan yang ditawarkan antara lain, adalah : biaya 0 rupiah, pemberhentian di halte Transjakarta, ruang tunggu yang nyaman, kendaraan yang bersih, serta pengemudi yang ramah sudah memiliki izin.

Usia dari Mikrotrans sendiri masih dapat dikatakan sangat muda, karena terhitung sampai tahun 2021 baru beroperasi selama kurang lebih 3 tahun. Sebagai gagasan yang sangat luar biasa dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, tentunya banyak masalah yang dihadapi angkutan tersebut. Angkutan umum ini

juga tidak luput dari keluhan para penggunanya, yaitu banyaknya pengemudi yang ugul-ugalan atau melebihi batas kecepatan maksimal yang sudah ditentukan.

GAMBAR 1

KELUHAN PENUMPANG MENGENAI LAYANAN MIKROTRANS



(Sumber : Akun *Twitter* PT Transportasi Jakarta, 2019)

Wawancara yang peneliti lakukan dengan staff operasional PT Transportasi Jakarta juga mengungkapkan bahwa, masih ada banyak keluhan yang diutarakan kepada PT Transportasi Jakarta sejak tahun 2018, mulai dari akun media sosial maupun melalui kotak saran yang disediakan di perusahaan tersebut, perihal layanan Mikrotrans sendiri. Hal-hal yang menjadi keluhan terbanyak dari para penumpang adalah pengemudi yang mengemudi terlalu cepat dan kurang ramah, kendaraan yang kurang bersih, dan ruang tunggu yang kurang nyaman. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan bisa dikatakan belum maksimal.

Menurut Parasuraman (2010), kualitas pelayanan adalah kunci, konsep, strategi, dan keputusan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan

cara menutup kesenjangan antara harapan-harapan (*expectations*) dan persepsi persepsi (*perceptions*) pelanggan. Model kesenjangan ini menyediakan komprehensif dan mengintegrasikan kerangka kerja untuk memberikan keunggulan layanan dan inovasi layanan berbasis pelanggan. Untuk mengetahui perbandingan antara ekspektasi dan persepsi tersebut, dapat menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan, yang terdiri dari : “*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*”.

Layanan diberikan Mikrotrans dapat dikatakan sudah baik dan memuaskan apabila jasa yang diberikan sudah sesuai atau melebihi harapan dari para penumpang. Berdasarkan pada keluhan-keluhan yang sudah tertulis dan minimnya penelitian yang dilakukan untuk menjawab kualitas pelayanan *Mikrotrans*, peneliti tertarik untuk meneliti layanan Mikrotrans, dengan judul penelitian : “KUALITAS PELAYANAN MIKROTRANS PT TRANSPORTASI JAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Transportasi merupakan salah satu faktor terbesar dalam kehidupan setiap orang. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti dapat merumuskan bahwa masih terdapat keluhan penumpang terhadap layanan Mikrotrans dan diperlukan adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan dari layanan yang diberikan Mikrotrans. Dalam rangka mengetahui kualitas dari pelayanan yang diberikan Mikrotrans, beberapa identifikasi masalah berdasarkan ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan adalah :

1. Bagaimana ekspektasi yang dimiliki penumpang terhadap layanan Mikrotrans PT Transportasi Jakarta ?
2. Bagaimana persepsi yang dimiliki penumpang terhadap layanan Mikrotrans PT Transportasi Jakarta ?

Peneliti hanya melakukan penelitian pada kualitas pelayanan yang dimiliki oleh layanan *Mikrotrans* PT Transportasi Jakarta, dengan berdasar kepada 5 dimensi pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah demi memenuhi salah satu syarat akademik kelulusan dari jenjang Pendidikan Diploma IV dari Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab 2 (dua) identifikasi masalah yang sebelumnya sudah dipaparkan, yaitu :

- a. Untuk mengetahui ekspektasi yang dimiliki penumpang terhadap layanan Mikrotrans PT Transportasi Jakarta.
- b. Untuk mengetahui persepsi yang dimiliki penumpang terhadap layanan Mikrotrans PT Transportasi Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari dibuatnya penelitian ini adalah untuk membuktikan buruk atau baiknya kualitas pelayanan yang dimiliki layanan *Mikrotrans* dari PT

Transportasi Jakarta sehingga memberikan pengetahuan masyarakat bahwa angkutan tersebut adalah solusi yang baik atau tidak dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT Transportasi Jakarta

Dapat menjadi acuan dalam mengembangkan Kualitas Pelayanan Angkutan *Mikrotrans* agar penumpang lebih puas saat menggunakan layanan tersebut dan menjadi prestasi yang baik bagi perusahaan.

b. Bagi Para Pengguna Layanan

Para pengguna layanan tidak lagi ragu untuk menggunakan layanan tersebut dan terus mendukung pemerintah dalam mengembangkannya apabila layanan tersebut terbukti memiliki kualitas pelayanan yang baik.

c. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman kepada peneliti untuk mengasah dan menguji kemampuan berpikir secara ilmiah peneliti dengan berlandaskan pada ilmu pengetahuan.

d. Bagi Para Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi pedoman untuk digunakan dalam meneliti permasalahan yang bersinggungan dengan layanan *Mikrotrans* dari PT Transportasi Jakarta.