

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dua tahun telah berlalu, sejak Indonesia menghadapi Pandemi Covid-19, tepatnya pada 2 Maret 2020, ketika Presiden Indonesia Joko Widodo mengumumkan kasus pertama Covid-19. Dilansir dari data Satuan Tugas Penanganan Covid-19 (2022), terdapat lebih dari lima juta masyarakat Indonesia yang sudah terkonfirmasi positif Covid-19, dengan Jawa Barat menempati posisi kedua setelah DKI Jakarta, sebagai wilayah dengan kasus terbanyak di Indonesia (lebih dari 900 ribu kasus Covid-19). Adanya Pandemi Covid-19 ini, tentunya memberikan dampak yang signifikan pada berbagai sektor usaha, dimana salah satu sektor yang merasakan dampaknya adalah sektor transportasi.

Dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19, pemerintah pun mengeluarkan kebijakan, yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 18 tahun 2020 pada pasal 11 ayat 1 (a) yang menyebutkan, bahwa kendaraan bermotor umum berupa mobil penumpang dan mobil bus dilakukan pembatasan jumlah penumpang paling banyak 50% (lima puluh persen) dari jumlah kapasitas tempat duduk dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*). Hal tersebut kemudian memberikan dampak kepada industri transportasi, yang mengalami penurunan pendapatan hingga 90,34% akibat

adanya Pandemi Covid-19 (Badan Pusat Statistik, 2020). Sehingga pelaku industri transportasi pun harus mencari cara untuk tetap dapat mampu bertahan dikala situasi Pandemi Covid-19 ini.

Menurut Miro dalam buku Fatimah (2019), transportasi dapat diartikan sebagai suatu usaha dalam memindahkan, mengangkut atau merutekan suatu lokasi ke lokasi lainnya, baik untuk barang maupun manusia, dimana dalam hal ini, lokasi lainnya dapat lebih berguna atau bermanfaat untuk sebuah tujuan tertentu. Sesuai dengan definisi tersebut, Lintas Shuttle merupakan sebuah layanan transportasi darat dari PT. Citra Maharlika Lintas Wahana, yang melayani perjalanan, pemindahan dan pengangkutan barang dan manusia dari *point* keberangkatan menuju ke *point* tujuan, yang memiliki jadwal keberangkatan tetap, dari Kota Jakarta, Bogor, Depok dan Bekasi (Jabodetabek) ke Kota Bandung maupun sebaliknya.

Lintas Shuttle sendiri memiliki beberapa titik di Kota Bandung, yaitu di Bandung Trade Center (BTC) dimana khusus untuk keberangkatan, Simpang Dago, Buah Batu dan Metro Indah Mall (MIM) untuk titik keberangkatan dan juga kedatangan, lalu Pasteur Drop-off Point (PDP) yang khusus untuk titik kedatangan dari seluruh penumpang yang berasal dari Jabodetabek. Lintas Shuttle juga merupakan salah satu layanan jasa transportasi yang masih dapat bertahan disaat Pandemi Covid-19, dimana salah satu upayanya untuk tetap dapat bertahan yaitu dengan melakukan skema *feeder*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rais selaku *Marketing Communication* dari Lintas Shuttle pada Maret 2022, beliau

menyebutkan bahwa skema *feeder* ini dilakukan Lintas Shuttle untuk efisiensi biaya, dikarenakan adanya kebijakan-kebijakan pemerintah selama Pandemi Covid-19 seperti yang sudah disebutkan sebelumnya pada paragraf ke-2. Kebijakan tersebut pada akhirnya membuat penurunan jumlah penumpang dan penurunan jumlah pendapatan. Sehingga pada akhirnya, Lintas Shuttle pun harus melakukan skema *feeder* untuk menekan biaya operasional.

Melanjutkan wawancara dengan Bapak Rais, beliau menyebutkan bahwa *feeder* adalah unit khusus yang digunakan untuk mengantarkan penumpang ke tujuan yg diinginkan, dimana di Lintas sendiri, *unit feeder* dikhususkan untuk penumpang MIM dan Buah Batu di Kota Bandung. Kemudian adapun skema *feeder* yang terjadi, dimana untuk keberangkatan, unit *feeder* harus menjemput penumpang dari titik MIM dan Buah Batu menuju titik perpindahan mobil (*Rest Area KM 125*) sebelum menuju ke tujuannya masing-masing. Selanjutnya untuk skema *feeder* kedatangan penumpang di Kota Bandung, penumpang diturunkan di titik PDP, kemudian berganti ke unit *feeder (unit shuttle)* untuk menuju ke MIM atau Buah Batu.

Lintas Shuttle sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi yang sudah berdiri sejak tahun 2015, tentunya akan secara berkala menilai dan mengevaluasi hasil kinerja perusahaannya (*business performance*) dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, sebagai landasan untuk mengambil keputusan di masa yang akan datang (Mumpuni, 2013). Berikut merupakan *business performance* Lintas Shuttle dilihat dari jumlah penumpang yang menggunakan layanan Lintas Shuttle :

TABEL 1
DATA JUMLAH PENUMPANG LINTAS SHUTTLE

Kota Asal	Tahun	
	2020	2021
Jakarta	43.004	42.923
Bogor	15.098	13.954
Depok	11.893	8.915
Tangerang	30.095	22.703
Bekasi	17.113	12.468

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022.

Seluruh kota asal (kota keberangkatan) mengalami penurunan penumpang dari tahun 2020 ke tahun 2021. Hal tersebut membuat hasil kinerja (*business performance*) menjadi tidak optimal karena belum mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan oleh Lintas Shuttle, dimana seharusnya jumlah penumpang mengalami kenaikan, bukan penurunan. *Business performance* belum mampu mencapai tujuan, karena tidak dipungkiri, memang pada masa tersebut pandemi Covid-19 masih melanda, sehingga masih banyak peraturan penyekatan dan peraturan pengurangan jumlah penumpang yang masih berlaku, sehingga skema *feeder* pun masih diterapkan.

Sebuah perusahaan, harus mampu untuk meningkatkan *business performance* nya, agar tetap dapat mempertahankan usahanya dan mempertahankan keunggulan kompetitif bisnisnya. Dalam salah satu upaya meningkatkan *business performance*, Lintas Shuttle dapat memberikan layanan yang sempurna dan paling baik kepada para pelanggannya, atau dapat disebut

dengan memberikan *service excellent*. Namun, *service excellent* pun masih belum terwujudkan dikarenakan terdapat beberapa keluhan atas skema *feeder*.

Skema *feeder* yang baru dilaksanakan pada saat adanya pandemi, tentunya membuat pelanggan belum terbiasa dengan layanan tersebut, dimana kemudian munculkan beragam keluhan dari pelanggan. Selanjutnya peneliti mencantumkan data keluhan penumpang Lintas Shuttle pada skema *feeder* saat kedatangan penumpang di Kota Bandung, sebagai berikut :

TABEL 2

DATA KELUHAN PENUMPANG LINTAS SHUTTLE TERHADAP SKEMA FEEDER SAAT DATANG KE KOTA BANDUNG

No.	Dimensi	Keluhan
1	Kemampuan (<i>Ability</i>)	<i>Driver</i> kurang menginformasikan mengenai skema <i>feeder</i> pada penumpang.
2	Sikap (<i>Attitude</i>)	<i>Driver</i> menurunkan penumpang di jalan, bukan pada <i>point</i> yang dituju oleh penumpang.
3	Perhatian (<i>Attention</i>)	Penumpang tidak jadi melakukan reservasi dikarenakan masih dilakukan skema <i>feeder</i> yang membuat waktu tempuh pun menjadi lama.
4	Tindakan (<i>Action</i>)	Penumpang harus menunggu unit <i>feeder</i> di PDP karena tidak ada unit yang tersedia.
5	Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	AC terasa kurang dingin, sehingga saat di dalam unit terasa pengap
6	Ketepatan (<i>Accuracy</i>)	Pihak Lintas Shuttle tidak menginformasikan adanya skema <i>feeder</i> , baik itu melalui aplikasi, <i>website</i> dan media sosial.

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022.

Berdasarkan dari data keluhan penumpang yang dicantumkan pada tabel 2, dapat dilihat bahwa penumpang merasakan adanya ketidakpuasan dalam

menggunakan layanan Lintas Shuttle, khususnya pada skema *feeder*. Dimana penumpang merasa bahwa *driver* kurang menginformasikan mengenai skema *feeder* pada penumpang, penumpang pun mengeluhkan karena diturunkan di jalan, tidak jadi melakukan reservasi di Lintas Shuttle karena masih dilakukan skema *feeder* yang membuat waktu tempuh menjadi semakin lama, penumpang harus menunggu unit *feeder* di PDP karena tidak ada unit yang tersedia untuk mengantarkan ke MIM, penumpang diturunkan tidak sesuai dengan *point* seharusnya, penumpang merasa pendingin ruangan di unit kurang dingin dan Lintas Shuttle tidak memberikan informasi mengenai skema *feeder* melalui aplikasi, *website* dan media sosial, sehingga penumpang merasa informasi yang diberikan menjadi kurang akurat dengan yang ada di lapangan.

Adanya keluhan dari penumpang, membuat kurang sesuai dengan pelayanan prima (*service excellent*) yang seharusnya diberikan oleh perusahaan. *Service excellent* merupakan layanan yang sempurna dan paling baik, dengan menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan dan ketepatan (Yunanto, Setiono, & Medyawati, 2012). Dari kedelapan indikator tersebut, layanan skema *feeder* belum mampu memenuhi enam indikator karena masih adanya keluhan dari pelanggan. Dengan adanya keluhan, membuat layanan jasa yang ada belum mampu mencapai *service excellent*. Selanjutnya, penerapan *service excellent* merupakan salah satu usaha perusahaan dalam memberikan rasa puas terhadap pelanggannya, karena secara umum, pelanggan tentunya ingin

memperoleh kepuasan terhadap setiap pelayanan yang mereka terima (Sahoming, 2018).

Peneliti pun melakukan wawancara pada April 2022 kepada *staff* operasional Lintas Shuttle yaitu Bapak Ade, beliau menyebutkan bahwa skema *feeder* ini, belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman prosedur operasional dan pelayanan skema ini. Sehingga tindakan, keputusan, penggunaan fasilitas untuk berjalan secara efektif, efisien dan sistematis, belum tercapai dalam skema *feeder* ini. Adanya SOP juga digunakan untuk mencapai tujuan, dimana dalam hal ini, tujuan kepuasan pelanggan masih belum tercapai sepenuhnya karena SOP dari skema *feeder* khususnya dibagian *service excellent* belum ada dan belum dilaksanakan (Suryadi, 2018).

Berdasarkan pada kondisi yang telah dijabarkan di atas, peneliti melihat pentingnya *service excellent* untuk menciptakan kepuasan pelanggan pada layanan jasa transportasi di Lintas Shuttle, khususnya pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM. Sehingga peneliti tertarik dan merasa penting untuk melakukan penelitian dalam proyek akhir ini mengenai “**Pengaruh *Service Excellent* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Skema *Feeder* PDP – Buah Batu – MIM Lintas Shuttle Bandung**”.

B. Rumusan Masalah dan Identifikasi Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana *service excellent* yang dilakukan oleh layanan Lintas Shuttle untuk menghasilkan kepuasan pelanggan?”.

2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang akan diteliti berdasarkan latar belakang masalah yang sudah disebutkan sebelumnya, ialah sebagai berikut :

- a. Bagaimana *service excellent* pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM?
- b. Bagaimana kepuasan pelanggan pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM?
- c. Bagaimana pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM?

C. Pembatasan Masalah

Adapun peneliti membatasi lingkup penelitian pada *service excellent* yang diberikan oleh Lintas Shuttle kepada para pelanggan yang pernah mencoba skema *feeder* di titik kedatangan Lintas di Kota Bandung, yaitu titik PDP – Buah Batu – MIM. Pembatasan masalah ini dilakukan agar lingkup penelitian tidak meluas, sehingga pembahasan penelitian dapat lebih terfokus.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai persyaratan Proyek Akhir pada Semester 8 (delapan) dari program studi Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP), Diploma IV, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penelitian ini, yaitu untuk menganalisis :

- a. *Service excellent* yang dilaksanakan pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM.
- b. Kepuasan pelanggan pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM.
- c. Pengaruh variabel *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga pemahaman mengenai *service excellent* yang dilakukan oleh jasa transportasi, untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Adapun manfaat bagi peneliti dengan diadakannya penelitian ini, yaitu akan memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang baru bagi peneliti, khususnya dalam mengembangkan pola pikir mengenai *service excellent* dalam jasa transportasi untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Peneliti pun dapat melatih dan menerapkan kemampuan menulis, menjadi sebuah karya yang dapat bermanfaat bagi pribadi dan pembaca.

b. Bagi Pelaku Industri Transportasi

Penelitian ini diharapkan dapat memperlihatkan bagaimana pengaruh penerapan *service excellent* pada jasa transportasi Lintas Shuttle untuk menghasilkan kepuasan pelanggan, khususnya pada skema *feeder* di titik PDP – Buah Batu – MIM. Serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dan rekomendasi bagi Lintas Shuttle dalam memberikan kegiatan pelayanan.