

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan ekonomi Kota Bandung pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 5,41 persen jika dibandingkan dengan tahun 2021 sebesar 3,76 (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2022). Data tersebut diperkuat oleh Wali Kota Bandung, Yana Mulyana pada artikel Humas Kota Bandung yang juga menyatakan bahwa pertumbuhan tersebut dapat dilihat secara nyata dari meningkatnya aktivitas pariwisata yang terjadi di Kota Bandung. Pertumbuhan ekonomi ini selaras dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, salah satunya ada pada kebutuhan terhadap sektor transportasi. Keselarasan tersebut dibuktikan dengan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang menjelaskan bahwa sektor transportasi di Indonesia berhasil bertumbuh sebesar 21,27 persen pada triwulan II-2022 jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu (*year-on-year/yoy*). Ketika sektor transportasi secara keseluruhan mengalami pertumbuhan, permintaan akan layanan transportasi juga meningkat. Hal ini juga mengindikasikan perkembangan dan pertumbuhan bisnis penyedia jasa transportasi di Indonesia, terkhusus di Kota Bandung.

Jasa layanan transportasi secara garis besar dikategorikan menjadi tiga yaitu, transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Bisnis penyedia jasa transportasi darat yang bergerak dalam jasa pengangkutan penumpang sendiri terbagi menjadi beberapa layanan seperti *travel*, bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), dan

*Shuttle*. *Shuttle* adalah penyedia pelayanan transportasi darat yang bersifat *pool to pool* atau *point to point* atau penumpang yang menghampiri lokasi *Shuttle* dan diturunkan di poin atau *pool* tertentu. Terdapat banyak perusahaan bisnis *shuttle* di Bandung dengan rute yang beragam, diantaranya ada Xtrans, Lintas *Shuttle*, CitiTrans, Day Trans, Arnes *Shuttle*, dan masih banyak lagi.

Arnes *Shuttle* merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa transportasi yang sudah memiliki jam terbang yang tinggi dalam industri *shuttle* dan sudah memiliki beberapa *pool* di Bandung diantaranya Balubur Town Square, Pasteur, dan Buah Batu. Arnes *Shuttle* sendiri merupakan anak perusahaan PT. Niaga Handal Cemerlang yang telah memulai aktivitas pelayanan jasa transporasinya sejak 01 Desember 2011. Arnes *Shuttle* hingga saat ini sudah menyediakan banyak rute perjalanan area Jawa Barat dan DKI Jakarta. Bapak Dimas sebagai manajer *digital marketing* PT Niaga Handal Cemerlang menyatakan bahwa Arnes *Shuttle* hingga saat ini sudah berhasil mencapai jumlah 100.000 penumpang dalam satu bulan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak Arnes *Shuttle* disebutkan bahwa pelanggan perusahaannya memiliki berbagai klasifikasi sesuai dengan rute yang ada. Penumpang dengan rute Bandung-Jatinangor didominasi oleh mahasiswa, pasar rute Bandung-Purwakarta merupakan pegawai, dan rute Bandung-Soreang didominasi oleh ASN. Berdasarkan atas klasifikasi ini, dapat dikatakan bahwa terdapat bermacam-macam karakter pelanggan Arnes *Shuttle* sesuai dengan pasar atau klasifikasi penumpang dengan rute yang digunakan.

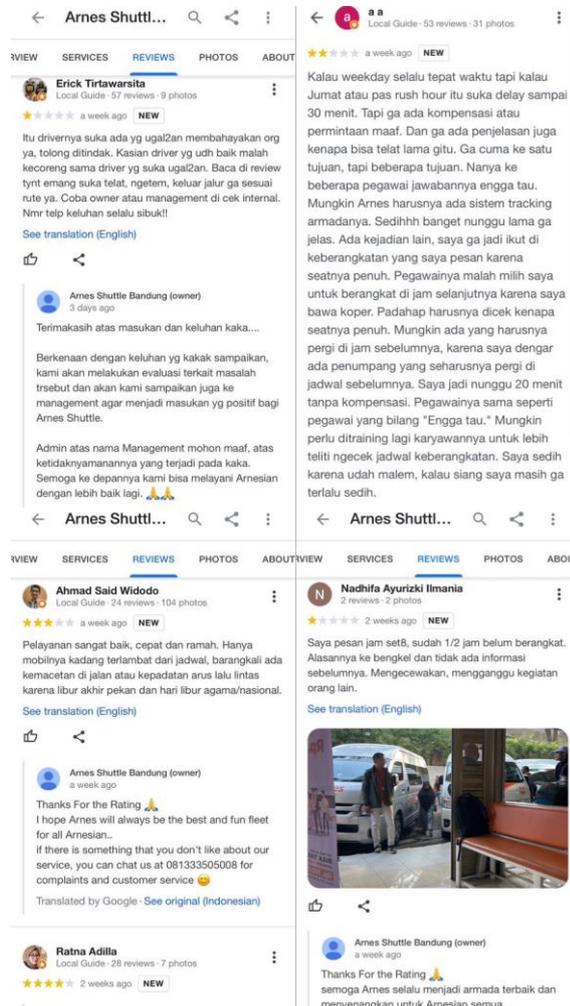
Dikutip dari [www.Qiscus.com](http://www.Qiscus.com), dalam praktiknya, tiap-tiap pelaku bisnis pasti pernah mendapatkan keluhan pelanggan, begitu pula dengan Arnes

*Shuttle*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan ditemukannya keluhan yang diberikan oleh pelanggan melalui *Google Reviews*. Hal ini memang normal terjadi karena masing-masing pelanggan memiliki standar kepuasan yang berbeda (Khaludun & Prihatini, 2017). Keluhan pelanggan atau dalam bahasa Inggris *customer complaint* merupakan umpan balik (*feedback*) pelanggan untuk perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Bentuk umpan balik tersebut dapat berbentuk tertulis ataupun secara lisan. (Bell & Ludington, 2016).

Sebagai data awal, penulis mendapatkan data berupa keluhan atas ketidakpuasan pelanggan melalui *Google Reviews*. Keluhan yang masuk merupakan keluhan yang berasal dari pelanggan dengan rute Balubur Town Square ke 21 kota yaitu: Cianjur, Cirebon, Indramayu, Jakarta, Jatinangor, Kabupaten Bandung, Majalengka, Purwakarta, Subang, Sukabumi, dan Sumedang. Dalam bidang pariwisata, *Google Reviews* menjadi salah satu aspek penting dalam era *big data* untuk mengumpulkan jejak-jejak wisatawan ke suatu tempat (Fathia Uqimul, Heryadi, 2020). Berdasarkan *Google Reviews* sendiri, Arnes *Shuttle* Baltos terhitung pada tanggal 20 April 2023 sudah mendapatkan 2,334 ulasan dan dengan perolehan bintang 4.4/5. Dalam ulasan tersebut, terdapat keluhan disertai dengan pemberian bintang 1/5 hingga 3/5 sebanyak 14% atau 325 ulasan dengan keluhan. Keluhan yang ditulis pada umumnya merupakan keluhan terkait sikap driver/supir yang ugal-ugalan dan keterlambatan keberangkatan yang merupakan keluhan yang berjenis *Service-related complaints*.

## GAMBAR 1

### KELUHAN DI *GOOGLE REVIEWS* ARNES SHUTTLE BALTOS



Sumber: *Google Reviews* (2023)

Ditemukan beberapa keluhan pelanggan yang ditangani oleh pihak Arnes Shuttle dengan cara respon menggunakan *template* yang berisikan respon Arnes Shuttle kepada pelanggan dengan isi anjuran untuk menghubungi nomor tercantum untuk melakukan keluhan dan pelayanan konsumen melalui *Whatsapp* untuk penanganan keluhan lebih lanjut. Namun tidak semua keluhan mendapat respon atau umpan balik dari Arnes Shuttle sebagai salah satu bentuk penanganan keluhan atas ketidakpuasan konsumen.

Penanganan keluhan menurut Suchaeri (2012) dinilai sebagai sumber informasi dalam proses evaluasi suatu perusahaan demi meningkatkan kinerja dan performa perusahaan, dengan adanya penanganan keluhan, maka perusahaan diberi kesempatan menyelesaikan masalah dengan cepat. Menurut Tjiptono (2022) penanganan keluhan dapat memberikan kesempatan bagi konsumen yang tidak puas menjadi terpuaskan dan menjadi konsumen yang berkelanjutan. Majalah *Forbes* (2022) dan situs *Harvard Business Review* (2014) menyatakan bahwa mempertahankan lima persen pelanggan yang sudah membeli layanan secara berulang dapat meningkatkan keuntungan sebesar 25% hingga 95% dan didukung oleh majalah *Forbes* (2022) yang menulis fakta bahwa memperoleh pelanggan baru berkisar antara lima hingga 25 kali lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Seperti apa yang Pada faktanya Arnes *Shuttle* juga merupakan perusahaan yang memfokuskan dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan melakukan pembelian berulang. Arnes *Shuttle* sendiri menyatakan bahwa pada saat ini pelanggan yang ada dan mereka fokuskan merupakan pelanggan yang sudah melakukan pembelian secara berulang, sehingga mempertahankan pelanggan dengan menerapkan penanganan keluhan yang efektif akan sangat penting.

Sejauh ini, berdasarkan keterangan perusahaan, keluhan yang masuk dalam *Google Reviews* belum ditangani secara maksimal. Adapun alasan Arnes *Shuttle* tidak merespon atau belum merespon adalah bahwa ulasan tersebut merupakan ulasan yang sudah lama diberikan. Ditemukan bahwa hingga saat ini perusahaan Arnes *Shuttle* masih belum memiliki SOP (Standar Operasional

Prosedur), *flow* ataupun ketentuan khusus terkait penanganan keluhan. Berdasarkan wawancara, Arnes *Shuttle* pada saat ini melakukan penanganan keluhan dengan menerima keluhan dari beberapa saluran seperti *Whatsapp* dan media sosial, lalu ditanggapi oleh bagian *Customer Service/Admin*, dan setelahnya diberikan tindakan baik berupa klarifikasi, kompensasi, atau penjelasan terkait keluhan yang diterima. Namun dikarenakan belum adanya SOP dalam penanganan keluhan ini, pemberian tindakan masih belum dapat dilakukan secara langsung oleh pihak yang menerima keluhan, melainkan harus melalui satu pihak yaitu manajer divisi *marketing communication*, sehingga beberapa keluhan yang diterima membutuhkan waktu lebih untuk diberi tindakan/solusi. Pencatatan penanganan keluhan berupa pembuatan *database*, klasifikasi keluhan, dan alur penanganan keluhan itu sendiri baru dimulai sejak awal tahun 2023 dan masih dalam proses pengembangan, sehingga data yang terkumpul terkait penanganan keluhan sendiri masih sangat minim dan masih belum tertata dan kuat.

Maka daripada itu, urgensi dari penelitian ini terdapat pada pembahasan pentingnya penanganan keluhan yang efektif dan baik atas ketidakpuasan konsumen/pelanggan Arnes *Shuttle*. Di mana penanganan keluhan yang efektif merupakan penanganan keluhan yang dapat memenuhi empat aspek penting diantaranya empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan, dan kemudahan pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Pentingnya pengembangan proses penanganan keluhan yang efektif sebagai pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul **“PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN ARNES *SHUTTLE* BALUBUR TOWN SQUARE BANDUNG”**

### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa penelitian ini difokuskan pada penanganan keluhan Arnes *Shuttle* Balubur Town Square, dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek empati terhadap pelanggan yang marah?
2. Bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek kecepatan dalam penanganan keluhan?
3. Bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan?
4. Bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek empati terhadap pelanggan yang marah.
2. Untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek kecepatan dalam penanganan keluhan.

3. Untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
4. Untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan Arnes *Shuttle* dalam aspek kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan.

**D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu Arnes *Shuttle* Balubur Town Square dalam pembuatan dan pengembangan SOP ataupun *flow* penanganan keluhan yang efektif sehingga penanganan keluhan bisa dilaksanakan dengan lebih efektif.