

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi bermula dari penemuan roda, yang kemudian berkembang dengan menggunakan tenaga hewan dan sampailah pada saat transportasi berkembang dengan menggunakan mesin. Seiring dengan perkembangan zaman transportasi dibagi atau dikelompokkan menjadi transportasi darat, laut dan udara. Selain itu transportasi juga dikelompokkan sebagai transportasi umum dan transportasi pribadi.

Seiring dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat, segala sesuatu yang ingin dicapai atau yang ingin diakses menjadi terasa semakin mudah dengan adanya berbagai pilihan transportasi yang tersedia. Salah satu alat yang digunakan untuk perpindahan manusia atau benda yang sangat berpengaruh dan berkembang sangat pesat adalah transportasi. Menurut pendapat Simbolon (2003) transportasi merupakan suatu proses memindahkan atau mengangkut benda dan manusia dari satu tempat ke tempat tertentu dengan menggunakan sebuah alat kendaraan.

Semakin berkembangnya teknologi maka transportasi menjadi salah satu kebutuhan penting bagi penggunanya. Transportasi juga memudahkan para penggunanya untuk mencapai suatu daerah yang sulit dijangkau atau daerah yang tidak memiliki angkutan umum.

Setiap orang pasti memiliki kriteria tersendiri dalam memilih transportasi pilihan mereka. Seperti transportasi darat yang meliputi ; bus, mini bus, dan kereta api. Sedangkan transportasi laut yaitu kapal dan transportasi udara yaitu pesawat. Dari tiga tipe transportasi tersebut, tiap tipe transportasi memiliki kekurangan dan kelebihan masing - masing. Diantaranya dari segi harga, waktu tempuh, jarak tempuh dan efektifitas dari setiap transportasi tersebut.

Transportasi darat juga dikelompokkan menjadi transportasi umum atau transportasi publik. Transportasi publik sendiri meliputi beberapa jenis transportasi didalamnya seperti bus, kereta api, pesawat dan salah satunya yaitu mini bus (*shuttle bus*). Mini bus (*shuttle bus*) merupakan bus yang ukurannya lebih kecil dari bus pada umumnya sehingga jumlah penumpang yang diangkut lebih sedikit biasanya hanya 8-10 penumpang yang dapat diangkut dalam satu *shuttle bus*.

Akhir-akhir ini mini bus (*shuttle bus*) merupakan hal yang diminati oleh penggunanya. Jika dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi, masyarakat banyak yang memilih menggunakan *shuttle bus* sebagai alat transportasi. Hal ini dikarenakan penggunaan *shuttle bus* dinilai lebih efektif dan efisien. Dengan banyaknya *shuttle bus* yang beroperasi saat ini, masyarakat lebih leluasa untuk menentukan transportasi yang akan digunakan sesuai dengan kriteria mereka masing - masing.

Salah satu transportasi yang banyak diminati adalah transportasi menuju Bandara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini dikarenakan Bandara Husein Sastranegara Bandung sudah tidak melayani penggunaan pesawat

jenis Boeing dan Airbus tetapi hanya menggunakan pesawat jenis ATR dan hanya dibuka untuk rute - rute tertentu. Menurut wartakota.tribunnews.com yang diakses pada 15 Juli 2019 penumpang yang berasal dari Kota Bandung banyak yang lebih memilih penerbangan melalui Bandara Soekarno Hatta dibandingkan dengan Bandara Kertajati yang digunakan sebagai peralihan dari Bandara Husein Sastranegara. Hal ini disebabkan oleh lebih banyaknya pilihan penerbangan yang tersedia melalui Bandara Soekarno Hatta.

Berbeda dengan Bandara Internasional Soekarno Hatta yang memang memiliki banyak pilihan transportasi darat menuju Bandara Internasional Soekarno Hatta, seperti Primajasa Red White Star, Damri, Xtrans, Lintas Shuttle, Citi Trans, Sinar Shuttle, Jackal Hoilday. Dari banyaknya pesaing yang masing – masing perusahaan jasa ini menawarkan berbagai pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi penggunaannya. Banyaknya pilihan *shuttle* dengan menawarkan pelayanan dan fasilitas yang berbeda-beda ini membuat penumpang dapat menyesuaikan shuttle yang dipilih sesuai dengan keinginan mereka. Para perusahaan tersebut saling menawarkan pelayanan dan fasilitas yang terbaik demi meningkatkan jumlah penumpang dan kepercayaan penumpang terhadap perusahaan jasa ini.

Pengertian pelayanan atau jasa menurut Kotler (2000) dalam Tjiptono (2011:17) yaitu setiap tindakan dan suatu perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dalam konsep pelayanan terdapat pengertian kualitas pelayanan yang berarti kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan

berakhir dengan kepuasan pelanggan dan persepsi positif pelanggan itu sendiri (Kotler,2000).

Menurut Tse & Wilton (1998) dalam Tjiptono (2011:295) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dengan penerimaan hasil kerja produk sebagaimana dipersepsikan ketika selesai menggunakan produk atau jasa.

Dengan banyaknya *shuttle bus* yang beroperasi saat ini maka semakin meningkat pula persaingan bisnis diantara perusahaan jasa tersebut. Setiap penumpang mempunyai pilihan yang sesuai dengan keinginan penumpang dalam menggunakan *shuttle bus*. Dengan meningkatnya jumlah penumpang maka perusahaan jasa harus mempertahankan kepercayaan penumpang serta meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan guna memberikan kenyamanan penumpang ketika menggunakan jasa perusahaan. Sehingga penumpang akan kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut. Dalam hal ini pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangatlah penting guna menarik minat penumpang melalui pelayanan agar penumpang merasa nyaman ketika menggunakan *shuttle bus* tersebut.

Salah satu perusahaan jasa yang menawarkan pelayanan dan fasilitas terbaik penumpang dengan rute Bandara Internasional Soekarno Hatta adalah Primajasa Red White Star Bandung. Perusahaan ini tergabung dalam PT Primajasa Perdanaraya Utama, hanya saja PT Primajasa Red White Star menggunakan armada *shuttle bus* yaitu *Hiace* dengan kapasitas 8 – 10 orang dan hanya melayani rute Bandung – Bandara Soekarno Hatta serta

rute Bandung – Cirebon. Menurut data yang ditemukan peneliti, masih banyak penumpang yang tidak puas dari perusahaan jasa ini.

TABEL 1
DATA KELUHAN PENUMPANG PT PRIMAJASA RED WHITE STAR BANDUNG

| Periode Keberangkatan | Rute | Keluhan |
|-----------------------|---------------|--|
| April 2019 | Bandung - CGK | Cara supir yang mengemudikan kendaraan berbahaya, memepet kendaraan lain dan mengerem kendaraan dengan keras. |
| September 2019 | Bandung – CGK | Staff ticketing yang meneriaki penumpang dengan tidak sopan untuk mengambil tiket yang membuat penumpang tidak nyaman |
| Oktober 2019 | Bandung – CGK | Supir yang mengemudikan kendaraan dengan mengebut sehingga membuat penumpang tidak nyaman hingga membuat penumpang muntah-muntah |
| November 2019 | Bandung – CGK | Supir yang mengemudikan kendaraan tidak nyaman dan mengebut sehingga membuat penumpang tidak nyaman selama perjalanan dan membuat penumpang mabuk perjalanan |

TABEL 1
DAFTAR KELUHAN PENUMPANG PT PRIMAJASA RED WHITE
STAR BANDUNG
(LANJUTAN)

| Periode Keberangkatan | Rute | Keluhan |
|-----------------------|---------------|---|
| Desember 2019 | Bandung – CGK | Supir yang mengemudikan kendaraan yang terlalu kencang sehingga membuat penumpang tidak nyaman |
| Januari 2020 | Bandung – CGK | penumpang merasa tidak nyaman dengan pelayanan customer service yang tidak ramah |
| Januari 2020 | Bandung – CGK | Staff ticketing yang menyarankan waktu keberangkatan yang kurang tepat dan membuat penumpang menunggu di bandara selama 5 jam |

Sumber : Data Temuan Peneliti, 2020

Berdasarkan data pada tabel 1 yang mencantumkan beberapa keluhan dari penumpang mengenai pelayanan di PT Primajasa Red White Star Bandung yang ditemukan peneliti pada ulasan yang terdapat di *google review*, hal ini berarti bahwa PT Primajasa Red White Star Bandung memiliki permasalahan dalam pelayanannya. PT Primajasa Red White Star Bandung hanya menerima keluhan melalui email langsung dan tidak membuka sarana khusus untuk memberikan kritik dan saran. Keluhan yang diterima oleh PT Primajasa Red White Star Bandung melalui email yaitu keluhan penumpang yang tidak nyaman dengan cara berkendara supir serta keramahan dari staff dan karyawan. Menurut konsep dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:196) untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diukur dengan

menggunakan sepuluh dimensi dalam pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*).

Dari data keluhan di atas serta wawancara yang telah dilakukan dengan *Ticketing Supervisor* di PT Primajasa Red White Star perlu dilakukan penelitian terkait kualitas pelayanan pada rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini dikarenakan PT Primajasa Red White Star Bandung memiliki motto yaitu “menjadikan kepastian keberangkatan dan memberikan rasa aman dan nyaman sebagai komitmen utama”, akan tetapi sebagian besar keluhan dari penumpang yaitu tentang supir yang mengendarai kendaraan dengan tidak nyaman serta pegawai yang tidak sopan dalam melayani penumpang.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah disampaikan oleh peneliti, maka perlu dilakukan penelitian lebih detail mengenai kualitas pelayanan di PT Primajasa Red White Star Bandung dalam proyek akhir ini dengan judul yaitu **“KUALITAS PELAYANAN SHUTTLE BUS PT PRIMAJASA RED WHITE STAR RUTE BANDUNG - BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan bahwa “Masih ditemukannya pelayanan yang kurang baik dari supir dan staff ticketing di PT Primajasa Red White Star Bandung rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta”

Rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas dapat dibagi menjadi 10 identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana reliabilitas dari karyawan di PT Primajasa Red White Star Bandung ?
2. Bagaimana daya tanggap dari karyawan di PT Primajasa Red White Star Bandung ?
3. Bagaimana kompetensi dari karyawan di PT Primajasa Red White Star Bandung ?
4. Bagaimana akses penumpang menuju PT Primajasa Red White Star Bandung ?
5. Bagaimana kesopanan dari karyawan di PT Primajasa Red White Star Bandung terhadap penumpang ?
6. Bagaimana komunikasi dari karyawan yang bekerja di PT Primajasa Red White Star Bandung terhadap penumpang ?
7. Bagaimana kredibilitas perusahaan dan karyawan di PT Primajasa Red White Star Bandung ?
8. Bagaimana keamanan penumpang ketika menggunakan jasa PT Primajasa Red White Star Bandung ?
9. Bagaimana kemampuan dari karyawan di PT Primajasa Red White Star Bandung dalam memahami pelanggan ?
10. Bagaimana fasilitas fisik yang ada di PT Primajasa Red White Star Bandung ?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Peneliti hanya meneliti mengenai kualitas pelayanan untuk rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta di PT Primajasa Red White Star Bandung.
2. Peneliti mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan 10 dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:196)

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menentukan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV program studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dari PT Primajasa Red White Star Bandung rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan menggunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2011) dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Primajasa Red White Star Bandung agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa PT Primajasa Red White Star Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 manfaat yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis yaitu :

1. Manfaat Praktis

a. Lokus Penelitian

Sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi PT Primajasa Red White Star agar dapat meningkatkan dan memperbaiki kembali pelayanan yang telah ada serta memperhatikan keluhan dari pelanggan sebagai evaluasi agar dapat meningkatkan kembali pelayanan menjadi lebih baik juga dapat menerima masukan atau saran dari penumpang.

b. Peneliti

Diharapkan penelitian ini mampu memperdalam pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan jasa.

2. Manfaat Teoritis

Sebagai ilmu pengetahuan bagi peneliti dalam *service, quality and satisfaction* serta mampu menjadikan suatu acuan untuk penelitian yang akan datang ataupun dapat menjadikan PT Primajasa Red White Star sebagai lokasi untuk penelitian selanjutnya.