

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi berperan penting dalam kehidupan manusia, menurut Mahyuddin (2024:2) transportasi merupakan kegiatan perpindahan manusia atau benda dari satu tempat menuju tempat lain atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan sebuah moda yang digerakkan manusia, hewan atau mesin. Berbagai jenis transportasi muncul sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk di berbagai kota di Indonesia, mulai dari angkutan umum hingga transportasi *online* yang dapat diatur melalui aplikasi *online*.

Transportasi termasuk dalam infrastruktur penunjang ekonomi dan melalui sarana dan prasarana yang dibangun di wilayah perkotaan, dan memiliki peran strategis dalam proses pembangunan yang tidak hanya dapat mendorong pertumbuhan daerah tetapi juga pertumbuhan ekonomi nasional. *Shuttle car* adalah jenis transportasi umum yang memudahkan perjalanan dengan melayani penumpang dengan rute antar kota, terutama di kota-kota besar di Indonesia.

Layanan *shuttle car* menawarkan perjalanan yang lebih fleksibel dan nyaman dibandingkan dengan bus antar kota regular, dengan titik keberangkatan dan tujuan lebih spesifik. Di Bandung sendiri terdapat beberapa perusahaan yang menawarkan layanan *shuttle car*, adapun data perusahaan penyedia jasa *shuttle car* di Bandung, yaitu sebagai berikut:

TABEL 1
PERUSAHAAN PENYEDIA LAYANAN SHUTTLE CAR

Perusahaan	Jenis Layanan
PT Jackal Holidays	<i>Luxury Shuttle</i> , Bus Pariwisata, Kirim Paket, Antar-Jemput bandara
PT Bhinneka Sangkuriang Transport	BHISA <i>Shuttle</i> , BHISA Paket&Kargo, BHISA Bus Reguler
PT Nur Rachmadi Bersama (Baraya Travel)	<i>Travel</i> , Pariwisata, Kargo, Paket
Cititrans	<i>Shuttle</i> , <i>Private Drop Service</i> , <i>Airport Transfer</i> , Paket, Busline
Lintas Shuttle	<i>Shuttle service</i> , Kirim Paket, Rental Mobil
Aragon Transport	<i>Shuttle Car</i> , <i>Travel Car</i> , Kirim Paket
Redwhite Star Primajasa (PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung)	<i>Shuttle Car</i> , Bus Reguler Antar Kota, Bus Moda
Nissa Trans <i>Tour&Travel</i>	<i>Shuttle car</i> , Bus, <i>Car Rent</i>
DayTrans	<i>Shuttle Car</i> , Kirim Paket
Sahabat <i>Shuttle</i>	<i>Shuttle Car</i> , Bus
Arnes <i>Shuttle</i> Bandung	<i>Shuttle Car</i> , Kirim Paket
Pasteur Trans	<i>Shuttle Car</i> , Kirim Paket
Urbans Travel	<i>Shuttle Car</i>
MR Trans	<i>Shuttle Car</i> , Kirim Paket
Sinar <i>Shuttle</i>	<i>Shuttle Car</i>

Sumber: *Opendata.bandung.go.id* (2024) dan Data Olahan Penulis, 2025

Tabel diatas merupakan data perusahaan penyedia jasa *shuttle car* di Bandung. Persaingan bisnis antara perusahaan penyedia jasa *shuttle car* antar kota terlihat dari berbagai layanan yang mereka tawarkan untuk menarik pelanggan.

Persaingan ini mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar tetap kompetitif di pasar.

PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung adalah salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi *shuttle car*, perusahaan ini menawarkan jasa dalam bidang angkutan antar kota hingga provinsi. Sampai saat ini, PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung memiliki layanan berupa Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Bus Moda, dan *shuttle car*. Berikut yang menjadi produk dari PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung:

TABEL 2
PRODUK PT PRIMAJASA PERDANARAYA UTAMA BANDUNG

BUS	SHUTTLE
Bus Regular (AKAP) dan (AKDP)	<i>Shuttle car</i>
Bus Moda khusus Bandara	

Sumber: PT. Primajasa Perdanaraya Utama Bandung, 2025

Menurut Nachrawi (2021) kinerja pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan jasa transportasi. Kinerja yang baik mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, mempertahankan pangsa pasar, dan menjaga reputasi yang baik. Kinerja perusahaan merupakan hasil dari berbagai aspek, bukan hanya kesehatan finansialnya, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan.

Berikut merupakan data jumlah penumpang pada tahun 2025 pada bulan Januari-Maret:

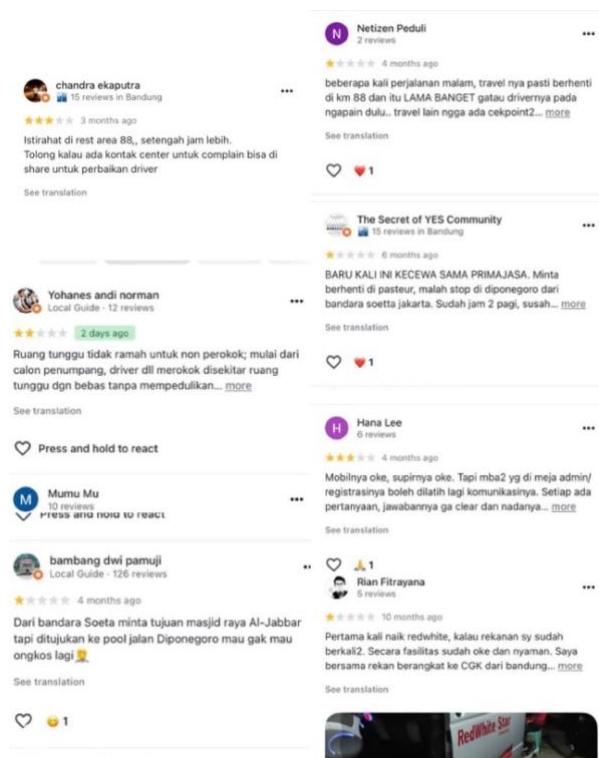
TABEL 3
JUMLAH PENUMPANG SHUTTLE CAR

TAHUN	BULAN	JUMLAH PENUMPANG
2025	Januari	17.967
	Februari	14.258
	Maret	18.578

Sumber: Manajemen PT.Primajasa Perdanaraya Utama Bandung, 2025

Dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tentunya tidak luput dari keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan melalui ulasan yang dituliskan di media sosial, *google review* maupun hasil survei kepuasan pelanggan. Adapun beberapa keluhan dari penumpang di *shuttle car* dalam beberapa waktu terakhir, sebagai berikut:

GAMBAR 1
ULASAN PENUMPANG MENGENAI LAYANAN
SHUTTLE CAR



Sumber: *Google Review shuttle car* PT. Primajasa Perdanaraya Utama Bandung, 2025

Menurut ulasan dari penumpang pada *google review* untuk layanan yang diberikan oleh PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung, terlihat bahwa masih terdapat kekurangan pada layanan yang bersifat operasional seperti keterlambatan keberangkatan, kenyamanan fasilitas tempat duduk, serta ketidakandalan dari pihak perusahaan untuk menangani keluhan penumpang.

Menurut Basri, et al (2024) kepuasan dari pelanggan menjadi faktor utama dalam keberlanjutan usaha. Namun, sering kali pelanggan menyampaikan keluhan yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan mereka dan layanan yang diberikan. Ketidakpuasan pelanggan merupakan indikator bahwa ada aspek layanan yang belum memenuhi harapan mereka. Bisnis yang menyediakan layanan berkualitas tinggi akan memenuhi permintaan pelanggan sehingga akan meningkatkan reputasi bisnis tersebut. Pelanggan lebih cenderung untuk membeli kembali dan memberitahu calon pelanggan tentang pengalaman positif mereka dengan layanan perusahaan jika mereka puas dengan produk atau layanan tersebut sejak penggunaan pertama.

Kepuasan pelanggan bergantung pada perkiraan kinerja produk. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas, jika kinerjanya melebihi ekspektasi, pelanggan akan senang. Dalam penelitian ini menggunakan teori kinerja transportasi menurut Hermawan (2001:55), kinerja pada sistem transportasi diukur melalui beberapa parameter/indikator berupa kapasitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan yang didalamnya termasuk kecepatan, keandalan, kenyamanan, fleksibilitas, serta keselamatan. Adapun teori kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2016:23) kepuasan pelanggan adalah emosi yang dimiliki seseorang ketika mereka membandingkan harapan mereka dengan kinerja (atau

hasil) yang dirasakan dari sebuah produk. Kinerja yang dirasakan dari produk tersebut dan interpretasi konsumen terhadap ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan menentukan apakah seorang pelanggan merasa senang atau tidak.

Sudaryono (2018:17) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari penilaian konsumen terhadap produk maupun jasa pelayanan telah menghasilkan tingkat kepuasan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Keluhan pelanggan bisa menjadi indikator yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Setiap keluhan yang diajukan oleh pelanggan mencerminkan ketidakpuasan atau ketidaknyamanan tertentu dalam pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, analisis terhadap pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan menjadi relevan untuk memahami di mana perusahaan perlu melakukan perbaikan. Dari keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung membuktikan bahwa layanan yang diberikan masih memerlukan perbaikan. Perusahaan harus memperbaiki persoalan yang ada serta melakukan upaya untuk lebih memuaskan pelanggan dengan meningkatkan kinerja *shuttle car*.

Oleh karena itu, penulis ingin menganalisis pengaruh kinerja *Shuttle car* terhadap kepuasan pelanggan di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung. Dengan demikian, peneliti mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH KINERJA SHUTTLE CAR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT PRIMAJASA PERDANARAYA UTAMA BANDUNG”**.

B. Rumusan Masalah

Untuk memahami lebih dalam mengenai kendala dalam layanan *shuttle car* di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung, diperlukan identifikasi lebih lanjut terkait permasalahan yang dihadapi pelanggan. Adapun rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana kinerja *shuttle car* di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan *shuttle car* di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kinerja *shuttle car* terhadap kepuasan pelanggan di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti memiliki tujuan umum untuk memenuhi syarat kelulusan sebagai mahasiswa semester VIII Program Diploma IV Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Jurusan Perjalanan, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan khusus peneliti dalam melaksanakan penelitian ini ialah untuk:

1. Menganalisis kinerja *Shuttle Car* di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung.

2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan *Shuttle Car* di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung.
3. Menganalisis pengaruh kinerja *Shuttle Car* terhadap kepuasan pelanggan di PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti melaksanakan penelitian ini dengan keinginan bahwa peneliti maupun pembaca dapat memperoleh wawasan lebih luas terkait pengaruh kinerja *shuttle car* sebagai layanan transportasi umum terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini kiranya menjadi masukan yang baik terhadap PT Primajasa Perdanaraya Utama Bandung untuk terus mengembangkan kinerja serta memberikan layanan terbaik bagi para pelanggan.