

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat dan pesat membuat berbagai sektor semakin maju, salah satunya yaitu sektor transportasi yang berguna bagi kelancaran aktivitas manusia. Transportasi merupakan suatu kegiatan dalam pemindahan penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya yang terdapat unsur pergerakan (Desg dkk., 2016). Manusia membutuhkan transportasi untuk dapat berpergian ke berbagai tempat dengan mudah. Hal tersebut dapat dilihat dari data peningkatan perjalanan domestik rentang tahun 2020-2021 mengalami kenaikan sebesar 14.95% (BPS, 2021). Oleh sebab itu, sarana transportasi memiliki peran yang sangat krusial bagi kehidupan manusia saat ini. Kebutuhan akan adanya transportasi dapat dirasakan oleh semua pihak, baik kalangan atas, menengah dan bawah. Beberapa jenis sarana transportasi yang sering digunakan diantaranya adalah transportasi darat, laut, dan udara. Jumlah penumpang domestik berdasarkan jenis sarana transportasi dapat dilihat pada Gambar I.1.

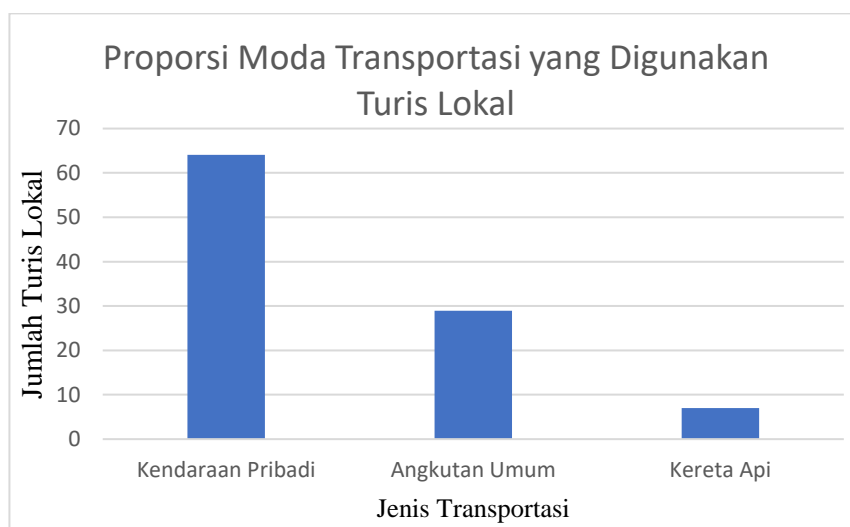


Gambar I.1 Jumlah Penumpang Domestik Berdasarkan Moda Transportasi (2020)

Sumber: BPS (2020)

Berdasarkan Gambar I.1 dapat diketahui bahwa jenis sarana transportasi yang sering digunakan adalah sarana transportasi darat. Ketua Komunitas Konsumen Indonesia David M.L. Tobing menyampaikan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat memilih transportasi darat untuk mendukung mobilitasnya yaitu keamanan,

keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan. Pemenuhan akan aspek tersebut membuat moda transportasi darat digemari oleh masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, banyak jenis transportasi darat yang sering digunakan oleh masyarakat mulai dari kendaraan pribadi, angkutan umum dan kereta api. Menurut data pada tahun 2021 jenis transportasi darat yang sering digunakan adalah kendaraan pribadi akan tetapi, angkutan umum memiliki presentase yang cukup besar pula. Persentase transportasi dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Proporsi Moda Transportasi yang Digunakan Turis Lokal (2021)

Sumber: Annur, C. M. (2022)

Gambar I.2 merupakan data proporsi moda transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat. Proporsi dengan jumlah tertinggi adalah kendaraan pribadi yang memiliki persentase 64.06% sedangkan angkutan umum memiliki persentase 28.92% dan kereta api memiliki persentase 7.02%. Meskipun angkutan umum memiliki proporsi yang lebih rendah dibandingkan dengan proporsi kendaraan pribadi, akan tetapi angkutan umum tetap digemari oleh masyarakat. Salah satu angkutan umum yang digemari oleh masyarakat untuk melakukan perjalanan yaitu travel. Alasan masyarakat memilih transportasi travel karena dianggap praktis dan mudah. Travel juga memiliki sarana, prasarana, dan fasilitas yang memadai dibandingkan transportasi lainnya.

Besarnya pasar potensial akan keluar masuknya masyarakat perkotaan menyebabkan permintaan transportasi travel meningkat. Peningkatan permintaan travel menyebabkan

persaingan perusahaan jasa semakin kompetitif. Salah satu transportasi travel yang berada di Bandung adalah PT. XYZ. PT. XYZ merupakan salah satu anak perusahaan dari PT PT. XYZ Sangkuriang Transport yang bergerak di bidang jasa pengantaran pelanggan dengan sistem *point to point*, yang mana *customer* berkumpul disatu tempat penjemputan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan setelah proses penjemputan *customer* akan diantarkan ke titik tujuan yang diinginkan. PT. XYZ pertama kali didirikan di Kota Cirebon pada tahun 1972, PT. XYZ telah menjadi Perusahaan Otobus (PO) yang cukup dikenal masyarakat di Pulau Jawa. Dengan mengedepankan prinsip “Nyaman, Aman, dan Terjangkau”, PT. XYZ selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya dengan bersertifikasi ISO 9001:2008 dan menjadi shuttle yang telah sesuai standar. Sepanjang tahun 2022 PT. XYZ mengalami ketidakstabilan antara pendapatan dan target yang ingin mereka capai, hal ini dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Target Penumpang PT. XYZ (2022)

Terjadi peningkatan dan penurunan jumlah pendapatan PT. XYZ setiap bulan sepanjang tahun 2022. Penurunan pendapatan terjadi pada bulan Februari, Juni, dan Agustus 2022. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa PT. XYZ memiliki tingkat pertumbuhan pendapatan sebesar 3,64%, di mana nilai tingkat pertumbuhan ini masih di bawah tingkat pertumbuhan sektor transportasi secara keseluruhan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), sektor transportasi berhasil tumbuh sebesar 21,27% pada tahun 2022.

Berdasarkan Gambar 1.3 dan target penumpang sebanyak 65000 penumpang pada bulan Januari hingga Juni 2022. Pada bulan Juli untuk pemulihan perekonomian pasca COVID-19 target penumpang PT. XYZ mengalami perubahan menjadi 75000 penumpang. Realisasi pendapatan PT. XYZ pada bulan Januari hingga September mengalami fluktuasi dan tidak sesuai dengan capaian target yang telah ditentukan. Hasil pendapatan PT. XYZ yang mencapai target hanya pada bulan Mei 2022 dengan jumlah sebanyak 66600 penumpang. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, hal yang menyebabkan ketidaktercapaian target penumpang adalah faktor *facility*, *place*, *product*, *people*, dan *competitor*.

Berdasarkan faktor *facility* armada yang dipakai PT. XYZ masih dianggap buruk oleh *customer* dikarenakan AC pada kendaraan yang mati, bunyi mesin yang mengganggu, suspensi mobil tidak nyaman, *seats* pada kendaraan tidak nyaman dan tidak ada *sit belt*, Tempat tunggu yang sempit, banyak nyamuk yang berterbangan, bau yang tidak sedap dan kurangnya perawatan pada *pool* menyebabkan faktor *facility* masuk sebagai penyebab ketidaktercapaiannya target pendapatan pada PT. XYZ.

Berdasarkan faktor *place* PT. XYZ memiliki tempat yang kurang strategis karena jauh dari jalan tol dengan jarak 5.4 km, sedangkan travel kompetitor memiliki tempat yang lebih dekat dengan jalan tol dengan jarak rata-rata 1.49 km. Hal tersebut menjadi faktor lain yang menyebabkan pendapatan PT. XYZ tidak sesuai dengan target pendapatan.

Berdasarkan faktor *product* yaitu rute yang diberikan oleh PT. XYZ dianggap masih kurang konsisten dikarenakan banyak melakukan transit yang menyebabkan *delay* serta rute yang diambil PT. XYZ masih kurang dan sepi peminat.

Berdasarkan faktor *people* untuk *driver* dan *customer service* dianggap tidak ramah dan kurang komunikatif oleh penumpang, untuk cara mengemudi yang masih kurang nyaman dikarenakan pengemudi berkendara dengan ugal-ugalan dalam membawa mobil yang menyebabkan penumpang merasa mual dan pernah terjadi kecelakaan dikarenakannya.

Berdasarkan faktor *competitor* masih dianggap untuk pemilihan rute yang lebih baik, memiliki fasilitas dan sumber daya manusia yang lebih baik, dan jarak akses tol lebih

dekat dengan jalan tol yang menyebabkan *customer* lebih memilih menggunakan jasa *competitor* dibandingkan dengan PT. XYZ.

PT. XYZ memiliki empat outlet yang terletak di kota Bandung, yaitu PT. XYZ Buah Batu, Pasteur, dan Dipati Ukur. Perbandingan google review dari keempat outlet PT. XYZ yang dapat dilihat pada data tabel I.1.

Tabel I.1 Perbandingan Rating Google Review cabang outlet PT. XYZ

Nama Perusahaan Tiap Outlet	Akses tol	Harga	Jumlah Trayek	Jumlah Reviewer	Rating
PT. XYZ Buah Batu	2	Rp.45.000- Rp.135.000	21	2.231	4.5/5.0
PT. XYZ Pasteur	2	Rp.60.000- Rp.140.000	20	3.199	4.4/5.0
PT. XYZ Dipatiukur	2	Rp.60.000- Rp.195.000	12	86	4.4/5.0
PT. XYZ Mekar Wangi	2	Rp.70.000- Rp.150.000	11	583	4.1/5.0

Sumber: Google Review (2022)

Berdasarkan Tabel I.2 terkait perbandingan Rating Shuttle menurut google review, dapat diketahui bahwa masing-masing outlet memiliki jumlah akses tol yang sama. Selain itu, pada Tabel I.2 dapat diketahui juga jumlah trayek untuk masing-masing outlet memiliki jumlah yang berbeda-beda. Untuk outlet Buah Batu memiliki jumlah trayek sebanyak 21, outlet Pasteur memiliki jumlah trayek sebanyak 20, outlet Dipatiukur memiliki jumlah trayek sebanyak 12, dan outlet memiliki jumlah trayek sebanyak 11. Jika dilihat dari rating untuk masing-masing outlet, setiap outlet memiliki rating yang berbeda-beda. Rating terbesar yakni diangka 4.5/5.0 yang dimiliki PT. XYZ Buah Batu serta rating terkecil berada di outlet PT. XYZ dengan angka 4.1/5.0. Dilihat dari data tersebut maka dapat disimpulkan dari keempat shuttle ini yang paling buruk kinerjanya adalah PT. XYZ, oleh sebab itu perlunya identifikasi masalah pada outlet PT. XYZ yang dapat mengakibatkan penurunan pendapatan terhadap target pendapatan dari outlet tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui beberapa kompetitor dari PT. XYZ outlet dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Perbandingan Kompetitor

Nama Travel	Akses Tol	Range Harga	Rating (Google Review)
PT. XYZ	2	Rp. 65.000- Rp. 150.000	4.1/5.0
Baraya Travel	2	Rp. 85.000-Rp. 113.000	4.2/5.0
Lintas Shuttle	2	Rp. 90.000-Rp. 190.000	4.4/5.0
Jackal Holidays	2	Rp. 145.000-Rp.195.000	4.5/5.0
Perusahaan Kompetitor	2	Rp. 120.000-Rp. 135.000	4.7/5.0

Sumber: Google Review (2022)

Berdasarkan Tabel I.3 dapat dilihat perbandingan PT. XYZ dengan kompetitor mulai dari perbandingan rute yang dipakai hingga rating masing-masing shuttle. Bhineka Shuttle memiliki rating yang rendah dibandingkan dengan para kompetitornya. Rating PT. XYZ yang rendah dikarenakan dari beberapa aspek yaitu akses tol yang dipakai, range harga, dan rating google review. Dilihat dari ketiga aspek tersebut, aspek yang paling menonjol adalah rute yang dipakai oleh setiap shuttle berbeda. Akses tol yang sama dan area lokasi shuttle menjadi batasan pemilihan kompetitor. Dapat dilihat PT. XYZ cabang mendapatkan rating terkecil yaitu 4.1/5.0 sampai saat ini sudah memiliki 583 ulasan positif dan negatif. Maka dari itu dilakukan rekapitulasi terhadap 64 responden yang memberikan ulasan yang rendah pada PT. XYZ melalui google review. Ulasan-ulasan tersebut dimasukkan kedalam 5 dimensi *service quality* yaitu: *Reliability, Comfort, Extent of service, Safety, Affordability* Data keluhan pelanggan dapat dilihat pada Tabel I.3

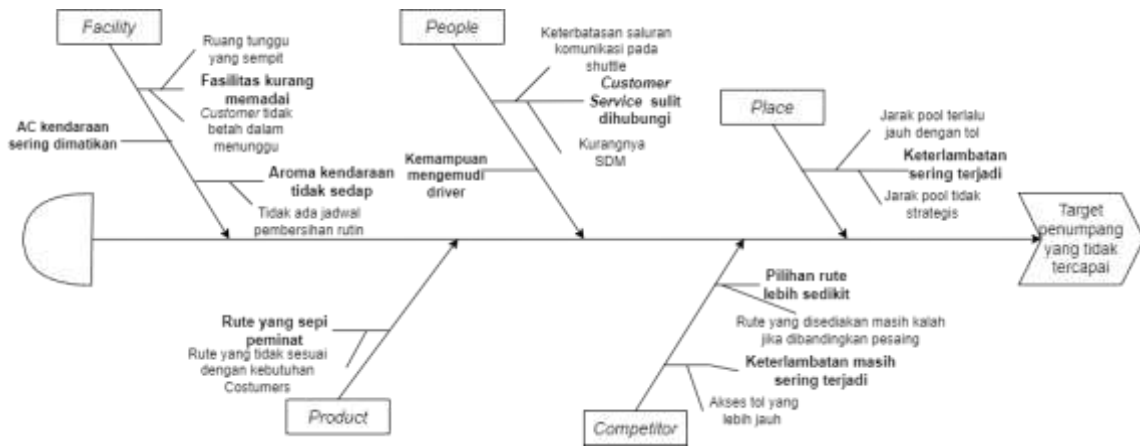
Tabel I.3 Data keluhan pelanggan

Variabel	Keluhan pelanggan	Responden ulasan rendah

<i>Reliability</i>	Customer tidak diturunkan dishuttle yang seharusnya	53
	Jam Keberangkatan sering delay	
<i>Comfort</i>	Fasilitas untuk penumpang masih sangat minim (tidak ada charging port)	35
	AC tidak berfungsi dengan baik	
<i>Extent of service</i>	Jarak pool jauh dari jalan tol	46
	Lokasi pool tidak strategis	
<i>Safety</i>	Penumpang tidak merasa aman	44
	Tidak ada asuransi kecelakaan	
<i>Affordability</i>	Harga tiket tidak sesuai	33

Tabel I.3 merupakan data rekapitulasi ulasan yang didapatkan dari *google review*. Masing-masing dimensi tersebut memiliki keluhan yang bervariasi dan hal tersebut yang dirasakan oleh pelanggan yang mengisi kolom komentar pada *google review*. Pada data keluhan pelanggan, semua atribut layanan PT. XYZ mendapatkan ulasan rendah dari 64 responden. Ulasan rendah tersebut mencakup beberapa variabel yaitu *reliability*, *comfort*, *extent of service*, *safety*, dan *affordability*. Variabel *reliability* mendapatkan 53 ulasan rendah dari 64 responden, variabel *comfort* mendapatkan 35 ulasan rendah dari 64 responden, variabel *extent of service* mendapatkan 46 ulasan rendah dari 64 responden, variabel *safety* mendapatkan 44 ulasan rendah dari 64 responden, dan variabel *affordability* mendapatkan 33 ulasan rendah dari 64 responden. Hal ini menunjukkan bahwa layanan PT. XYZ masih kurang dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tingkat kepentingan atribut kinerja yang tinggi. Berdasarkan ulasan negatif yang didapatkan dari setiap variabelnya, dapat disimpulkan bahwa PT. XYZ perlu mengidentifikasi dan melakukan perbaikan terhadap atribut layanannya. Perbaikan tersebut tidak hanya harus berdasarkan kebutuhan pelanggan, namun juga harus mempertimbangkan atribut layanan perusahaan pesaing. Dalam tugas akhir ini, terdapat kompetitor Perusahaan Kompetitor yang digunakan sebagai perbandingan dan evaluasi.

Perusahaan Kompetitor memiliki rating yang paling baik diantara pesaing-pesaingnya yaitu 4.7/5.0. *Fishbone* diagram PT. XYZ dapat dilihat pada Gambar I.4.



Gambar I.4 *Fishbone* Diagram PT. XYZ

Sumber: Coccia (2020)

Berdasarkan Gambar I.4 terlihat beberapa faktor yang menyebabkan pendapatan PT. XYZ tidak sesuai dengan target pendapatan yang ingin dicapai. Penyebab terjadinya hal tersebut didapatkan dari hasil analisis, faktor-faktor tersebut meliputi faktor *place* yaitu jarak *pool* yang terlalu jauh dengan tol, berbeda dengan kompetitor yang menempatkan poolnya sangat dekat dengan jalan tol, jarak *pool* yang tidak strategis ini juga menyebabkan *customer* tidak puas dikarenakan kondisi jalanan yang padat akan memakan waktu yang lebih lama sebelum masuk ke jalan tol. Faktor *people* yaitu *customer service* yang tidak ramah dan sulit dihubungi, pengemudi kurang disiplin dan tidak mengetahui rute membuat *customer* kecewa akan pelayanan yang diberikan, faktor *facility* yaitu ruang tunggu yang sempit, tidak menjaga kebersihan *pool*, AC kendaraan sering dimatikan, aroma yang tidak sedap pada kendaraan, faktor kompetitor yaitu pemilihan rute yang lebih baik. Memiliki fasilitas dan SDM yang lebih baik, dan jarak akses tol yang lebih dekat, faktor *product* yaitu rute yang kurang lengkap, dan rute perjalanan tidak konsisten.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah diungkapkan di latar belakang maka dapat diidentifikasi permasalahan tugas akhir sebagai berikut:

1. Apa saja atribut layanan pada PT. XYZ berdasarkan dimensi RECSA?
2. Bagaimana performa atribut layanan pada PT. XYZ dan pada kompetitor PT. XYZ ?
3. Bagaimana hasil klasifikasi atribut layanan PT. XYZ dan apa saja atribut yang memerlukan rekomendasi perbaikan pada layanan PT. XYZ untuk dapat bersaing dengan kompetitor?

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut layanan pelanggan pada PT. XYZ berdasarkan dimensi RECSA.
2. Menentukan *Importance Performance Level* atribut layanan pada PT. XYZ dan kompetitor PT. XYZ.
3. Mengklasifikasikan atribut layanan yang digunakan dengan metode IPCA dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan atribut layanan yang menjadi prioritas.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang hendak dicapai melalui penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan dan keilmuan pemasaran. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan studi untuk penelitian selanjutnya dalam melatih kemampuan analisis, serta berfikir secara sistematis dan konseptual.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan PT. XYZ agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan.

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dijabarkan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi teori-teori yang diperlukan dalam memilih variabel yang diteliti. Dijelaskan juga mengenai studi literatur yang relevan mengenai metode IPCA dan penjelasan mengenai *Servqual*

Bab III Perancangan Sistem Terintegrasi

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

Bab IV Analisa dan Evaluasi

Hasil Perancangan Pada bab ini dijelaskan pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penelitian dari tahap penggalian atribut. Proses pengumpulan data berupa penyusunan atribut penelitian dan pengumpulan kuesioner.

Bab V Analisa dan Rekomendasi

Pada bab ini dipaparkan analisis dari hasil pengolahan atribut-atribut dan dilengkapi dengan rekomendasi perbaikan atribut berdasarkan preferensi pengunjung terhadap program yang diinginkan pada PT. XYZ

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan pada tugas akhir ini.