

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan unsur yang berperan dalam menggerakkan roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang, dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Artinya jika sektor transportasi digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya tidak dapat dinikmati secara optimal untuk seluruh rakyat. Seiring dengan peningkatan pembangunan disegala bidang khususnya dibidang ekonomi maka sarana transportasi sebagai salah satu mata rantai perekonomian negara juga mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pada saat ini jasa transportasi merupakan salah satu bentuk jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat baik itu dari kalangan umum, pemerintah maupun perusahaan-perusahaan industri. Dalam upaya menciptakan suatu sistem yang berkelanjutan, keberadaan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi utama di kota Pekanbaru perlu dikembangkan secara konsisten dan menerus. Salah satu evaluasi dalam kualitas pelayanan adalah menggunakan sudut pandang konsumen yang merupakan pengguna dari layanan tersebut. Persektif dari konsumen menjadi hal utama dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

Trans Metro Pekanbaru atau biasa disebut sebagai TMP atau *Busway* adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Bus Trans Metro Pekanbaru adalah upaya pemerintah kota pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya pada sektor transportasi darat dikawasan perkotaan dengan berbasis pembelian pelayanan menggantikan sistem setoran. Bus ini mulai beroperasi pada tahun 2009 berdasarkan keputusan menteri perhubungan Nomor KP.111 tahun 2009. Bus Trans Metro Pekanbaru yang beroperasi saat ini memiliki ukuran tidak jauh beda dengan bus kota yang sudah ada, akan tetapi Bus Trans Metro Pekanbaru memiliki beberapa perbedaan. Pertama, pintu analisis kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa Bus Trans Metro Pekanbaru masuk penumpang yang ada ditengah dan otomatis terbuka dan tertutup. Kedua, memakai *Air Conditioned* (AC). Ketiga, tidak berhenti di sembarangan tempat dan hanya berhenti dihalte Trans Metro Pekanbaru saja tidak seperti bus kota lainnya (Ridwan, 2018).

Service Quality (Servqual) merupakan model pengukuran gap kualitas pelayanan/jasa yang diperkenalkan oleh diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry pada tahun 1985 (Zeithaml dalam Freddy Rangkuti). Menurut Tjiptono *service quality* adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Tjiptono 2011). pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Metode

servqual (*Service quality*) digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan, sehingga dapat menilai tingkat kepuasan konsumen dengan pelayanan yang di berikan dalam jasa transportasi pengiriman barang. Servqual dibangun dari perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan sesungguhnya yang diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual didasarkan pada sekala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta diantara keduanya pada lima dimensi kualitas (Pengukuran et al., 2018)

Dari uraian diatas, penulis berkesempatan melakukan penelitian dan mengangkat permasalahan di atas menjadi sebuah skripsi dengan judul

“ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI BUS TRANS METRO DI KOTA PEKANBARU DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi yaitu :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan dari Transportasi Bus Trans Metro di Kota Pekanbaru ?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan dari Transportasi Bus Trans Metro di Pekanbaru?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat di kemukakan hipotesa

sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan metode servqual diharapkan dapat membantu proses menentukan tingkat kepuasan konsumen di Bus Trans Metro Pekanbaru.
2. Dengan adanya metode servqual diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada konsumen pengguna jasa dari Bus Trans Metro Pekanbaru.
3. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari Transportasi Bus Trans Metro di Pekanbaru.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan atau berkembangnya pokok permasalahan yang akan dibahas, maka di bawah ini penulis menetapkan beberapa batasan masalah yang akan menjadi bahan pokok penyusunan laporan tugas akhir ini :

1. Objek penelitian ini dilakukan di Bus Trans Metro di Kota Pekanbaru
2. Metode yang digunakan adalah metode servqual.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode servqual di Bus Trans Metro Pekanbaru .
2. Untuk mengukur tingkat kualitas dan pelayanan Jasa Transportasi pada Bus Trans Metro Pekanbaru.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan jika penelitian ini selesai adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat akhir pada Fakultas Ilmu Komputer jurusan Teknik Informatika pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Melatih mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berupa sumbangan ilmu pengetahuan.

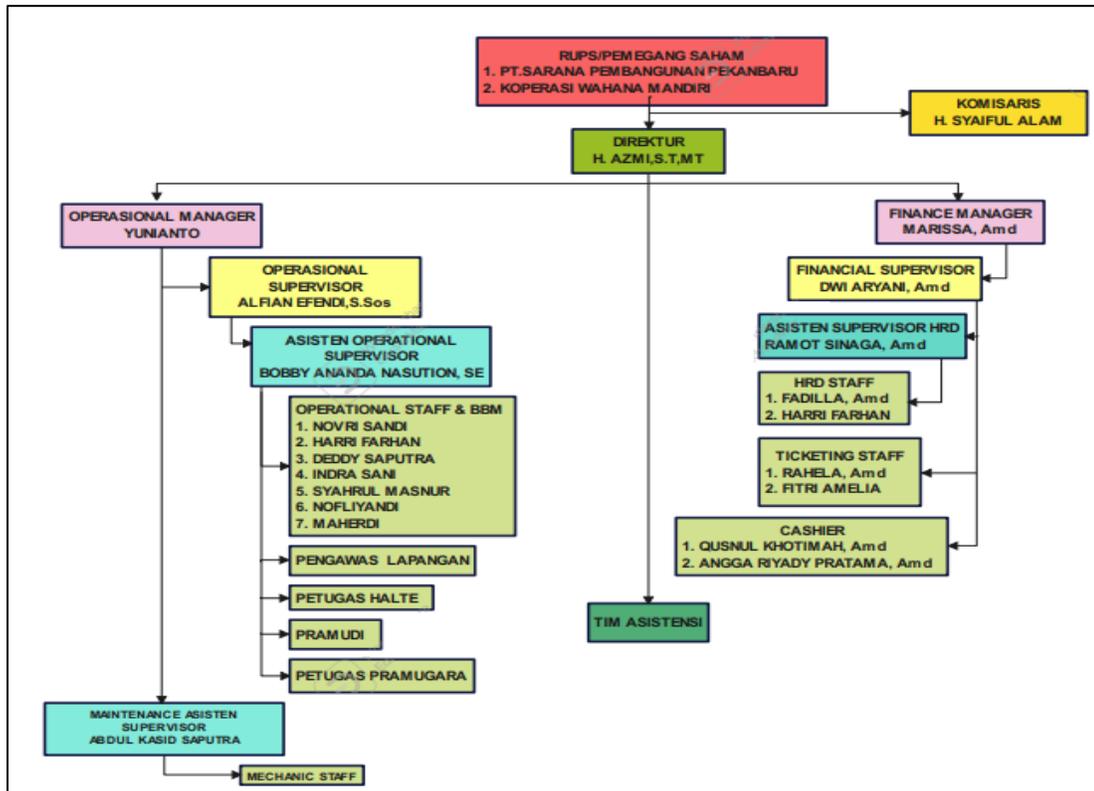
3. Bagi Bus Trans Metro di Kota Pekanbaru

Diharapkan dari hasil penelitian ini akan dapat dijadikan tolak ukur bagi manajemen perusahaan PT. TPM dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam usaha meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada konsumen pengguna jasa dari Bus Trans Metro Pekanbaru.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada objek ini menggambarkan sejarah singkat perusahaan struktur organisasi perusahaan dan aktivitas perusahaan. Sejak pertengahan juni 2009, kota Pekanbaru telah memiliki fasilitas angkutan umum dengan mengedepankan paradigma pelayanan angkutan umum yang baru dan berbeda dari sistem sebelumnya. Pemerintah kota Pekanbaru bekerja sama dengan Dirjen Perhubungan Darat Kementrian Perhubungan, meluncurkan sistem angkutan umum massal berbasis bus,

yaitu sistem Bus Rapi Transit dinamakan Trans Metro Pekanbaru untuk memberikan pelayanan angkutan umum bagi warga kota Pekanbaru dan wilayah sekitarnya. Pada tanggal 18 Juni 2009 telah dimulai beroperasinya Bus Rapid Transit (BRT) atau Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) tersebut untuk 2 (dua) koridor yang dilayani 20 kendaraan berkapasitas 80 penumpang dengan rute Koridor 1 : Perumahan Pandau Permai – Ramayana dan Koridor 2 : Terminal AKAP BRPS - Kulim, dan oleh karena banyaknya permintaan masyarakat, maka pada tahun 2013 telah ditambah pengoperasian 8 Koridor Trans Metro Pekanbaru lainnya. Dalam mengoperasikan seluruh Koridor Trans Metro Pekanbaru tersebut maka perlu dibuatkan Kajian 2017 terkait Biaya Operasional Kendaraan. Pada saat ini armada busway Trans Metro Pekanbaru bertambah yaitu 50 unit bus besar bantuan dari Kemenhub Tahun 2015, 25 unit bus sedang dari bantuan Kemenhub Tahun 2016. Total 75 unit bus yang dikelola UPTD 66 pengelolaan angkutan perkotaan. Salah satu tujuan penting dalam mengembangkan sistem angkutan umum massal adalah menciptakan kesinambungan proses dalam pelayanan dan operasional yang berkaitan langsung dengan kebutuhan publik.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT.Transportasi Pekanbaru Madani

Tugas dan tanggung jawab:

1. Komisaris

Komisaris bertugas untuk memantau efektifitas kebijakan perusahaan, kinerja, dan proses pengambilan keputusan oleh direktur, termasuk pelaksanaan strategi untuk memenuhi setiap kekurangan yang ada diperusahaan.

2. Direktur

Tugas bekerja sebagai pada proyek instalasi penyedia jasa transportasi, dengan tugas seperti perencanaan, mengarahkan, atau melakukan koordinasi terkait operasi jasa transportasi yang ditawarkan, misalnya pada perusahaan penyedia transportasi Bus Transportasi Metro Pekanbaru.

3. Manager Operasional

Bertugas mengkoordinasikan transportasi dan staff terkait menyusun atau menyetujui metode dan prosedur untuk mengoperasikan layanan barang dan penumpang, jadwal waktu dan rute dan membantu untuk mengembangkan kebijakan transportasi operasi.

4. Finance Manager

Bertanggung jawab untuk membantu perencanaan bisnis dan pengambilan keputusan dengan memberi nasehat keuangan yang sesuai, selain itu bekerja sama dengan manajer lainnya untuk merencanakan serta meramalkan beberapa aspek dalam perusahaan termasuk perencanaan umum keuangan perusahaan.

5. Operasional Supervisor

Mengatur staf bawahan sebagai jembatan antara manajer dan staff pelaksana, supervisor harus mampu mengatur pekerjaan-pekerjaan yang akan diselesaikan oleh tim pelaksana.

6. Financial Supervisor

Mengkoordinasikan, merencanakan dan mengembalikan arus kas masuk dari tagihan maupun sumber lainnya agar keuangan perusahaan tetap stabil dan terkendali.

7. Asisten Operasional Supervisor

Peran utamanya adalah membantu supervisor secara langsung dan anggota tim dalam bidang apapun yang diminta, kapan pun dan dimanapun jika hal tersebut masih memungkinkan untuk dilakukan.

8. Asisten Supervisor HRD

Bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia, dan memberikan bantuan dalam membuat sistem HR yang efektif dan efisien.

9. HRD Staff

Bertanggung jawab melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, sehingga nanti juga bertindak dalam seleksi, promosi, dan demosi pegawai yang dirasa perlu dilakukan.

10. Operasional Staff

Operasional staff bertujuan untuk memastikan bahwa operator mengerti tentang prinsip kerja seorang operator mengerti tentang prinsip kerja seorang operator dari pada alat yang akan di operasikannya. Hal ini sangat penting sehingga dapat membantu operator untuk meningkatkan faktor keselamatan, efisiensi, dan menambah produktivitas atau membesar keuntungan bagi operator, alat maupun perusahaan.

11. Ticketing Staff

Bertanggung jawab memberikan informasi mengenai detail tiket kepada pelanggan, bertanggung jawab memberikan informasi mengenai data pelanggan kepada pimpinan, selain itu bertanggung jawab memberikan informasi perubahan jadwal keberangkat Bus Trans Metro Pekanbaru.

12. Urusan Kebersihan Halte

Bertugas dalam urusan kebersihan baik, didalam bus maupun dihalte Trans Metro Pekanbaru.urusan kebersihan ini bertugas mengatur dan membersihkan didalam halte setiapnya sesuai dengan dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh PT. Transportasi Pekanbaru Madani. Urusan kebersihan ini dibentuk menjadi tim kebersihan halte Trans Metro Pekanbaru terdiri dari 5 pegawai honorer dan 1 koordinator petugas

kebersihan. Petugas kebersihan ini bertugas untuk membersihkan seluruh halte Trans Metro Pekanbaru.

13. Pramudi

Bertugas mengoperasikan Bus Trans Metro Pekanbaru tepat pada jadwal yang sudah ditetapkan oleh PT. Transportasi Pekanbaru Madani.

14. Petugas Halte

Bertugas menjaga kebersihan halte dan memperbaiki apabila adanya kerusakan yang terjadi pada halte seperti mengganti kaca halte yang pecah, mengganti atap halte yang bocor, dan mengganti lampu halte yang rusak.

15. Pramugara

Bertugas untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan SOP perusahaan.

16. Maintenance Assisten Supervisor

Bertugas menerima laporan dari mechanic staff apabila ada hal yang diperlukan, memastikan kelayakan Bus Trans Metro Pekanbaru dan siap untuk dioperasikan, mengatur jadwal servis pada Bus Trans Metro Pekanbaru, dan apabila ada kendala yang serius maka maintenance akan melaporkan kepada Operasional Supervisor.

17. Mechanic

Bertugas memperbaiki kerusakan yang terjadi dengan Trans Metro Pekanbaru, melaksanakan perintah dari Maintenance Assisten Supervisor, dan melakukan service mingguan dan bulanan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.

18. Pengawas Lapangan

Bertugas menguasai kinerja dari pramudi, pramugara, pengawas lapangan dan security, dan bertujuan untuk memastikan pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan atau perintah aturan yang telah diberikan.

19. Chasier

Bertugas menerima storan harian dari pramudi, melaksanakan perintah dari finance supervisor, dan mengkomunikasikan setiap kendala yang terjadi kepada finance supervisor

1.7.1 Visi dan Misi Bus Trans Metro Pekanbaru

1. Visi

Visi dari Bus Trans Metro Pekanbaru menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum massal yang aman, nyaman, handal dan terjangkau. Visi tersebut diturunkan dari semangat pemerintah kota untuk mewujudkan kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa. Pusat kebudayaan melayu. Untuk mencapai visi, maka dibutuhkan pengembangan sistem angkutan menuju ke sistem angkutan massal modern, yaitu diharapkan UPT Penengelolaan Angkutan Perkotaan dapat menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum.

2. Misi

Misi dari Bus Trans Metro Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Memberikan solusi terhadap permasalahan angkutan umum disektor angkutan umum.
2. Mewujudkan kemandirian pengelolaan angkutan yang professional

3. Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum dan budaya penggunaan angkutan umum.
4. Melaksanakan pelayanan angkutan umum massal di perkotaan yang aman, nyaman, terjadwal, dan andal.