

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Indrasari, 2019). Kepuasan pelanggan berhubungan dengan loyalitas pelanggan dan menghasilkan pembelian ulang (*repeat purchase*). Kepuasan berperan sebagai salah satu unsur yang membentuk loyalitas meskipun bukan faktor mutlak. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Wijaya, 2018).

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara, dimana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dimana perkembangan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan suatu daerah maupun negara (Pangemanan & Sompie, 2017). Jasa transportasi diperlukan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain (sektor pertanian, perindustrian, pertambangan, perdagangan, konstruksi, keuangan, pemerintahan, transmigrasi, pertahanan-kemanan, dan lainnya) untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan pada masing-masing sektor tersebut (Nur dkk, 2021).

PT. Mia Tour & Travel Padang merupakan salah satu dari perusahaan jasa angkutan umum di kota Padang yang telah berdiri sejak tahun 2013. Perusahaan ini beralamat di Jalan Thamrin Kel. Alang Laweh, Kec. Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Perusahaan ini menawarkan jasa transportasi antar kota dengan rute Padang-Painan dan Padang-Pekanbaru. Selain itu, jasa lain yang ikut ditawarkan berupa penyewaan angkutan untuk pariwisata hingga jasa pengiriman dokumen dan paket. Sebagai sebuah biro perjalanan, PT. Mia Tour & Travel hadir dengan armada yang beragam, unit armada yang dimiliki semuanya disediakan oleh

perusahaan. PT. Mia Tour & Travel memiliki potensi yang cukup besar untuk dapat terus berkembang dan bersaing dengan perusahaan-perusahaan transportasi yang telah lebih dahulu hadir dan akrab di telinga konsumen. Sebagaimana yang tertulis dalam nama perusahaan, PT. Mia Tour & Travel memiliki cita-cita menjadi agen pelayanan transportasi antar kota yang dapat menghubungkan masyarakat dari seluruh kota yang ada di Sumatera Barat.

Walaupun PT. Mia Tour & Travel sudah berdiri lama, tetapi masih terdapat permasalahan terkait dengan layanan yang diberikan. Dari penyebaran kuesioner kepada 25 orang penumpang PT. Mia Tour & Travel dapat terangkum beberapa keluhan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penyebaran Kuesioner pada Penumpang PT. Mia Tour & Travel

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Jumlah Jawaban	Persentase	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Sopir membantu dalam pengangkutan barang pada saat tiba ditujuan	25	100%	0	0
2	Terdapat fasilitas-fasilitas didalam mobil seperti fasilitas musik, dan AC	25	100%	0	0
3	Memberikan informasi jadwal penjemputan yang sesuai kepada penumpang	23	92%	2	8%
4	Tersedianya perlengkapan seperti kantong plastik dan minyak angin untuk pertolongan bagi penumpang yang mabuk dan pusing	22	88%	3	12%
5	Harga tiket bersaing	21	84%	4	16%
6	Sikap ramah-tamah karyawan maupun sopir kepada penumpang	19	76%	6	24%
7	Keberangkatan sesuai jadwal dan tiba ditujuan tepat waktu	4	16%	21	84%

8	Perhatian khusus sopir dalam pengaturan tempat duduk penumpang didalam mobil	7	28%	18	72%
9	Sopir patuh terhadap peraturan lalu lintas	8	32%	17	68%
10	Kondisi interior mobil bersih dari kotoran	12	48%	13	52%
11	Sopir yang ugal-ugalan dan mengantuk dalam mengendarai kendaraan	20	80%	5	20%

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner Pada Penumpang PT. Mia Tour & Travel

Keluhan yang paling banyak terdapat pada keberangkatan yang tidak sesuai jadwal dan tiba ditujuan tepat waktu dengan persentase sebesar 84%. Banyaknya keluhan mengenai jadwal keberangkatan yang tidak sesuai disebabkan karena proses penjemputan yang terkadang cepat dan terkadang lambat. Serta sering berhenti dijalan membuat tidak sampai tepat waktu di tujuan. Keluhan dengan persentase tinggi selanjutnya yaitu: sopir yang ugal-ugalan dan mengantuk dalam mengendarai kendaraan sebesar 80%. Hal ini sangatlah membahayakan keselamatan penumpang, serta tidak adanya jaminan asuransi keselamatan penumpang selama melakukan perjalanan oleh PT. Mia Tour & Travel kalau terjadi kecelakaan akibat sopir yang ugal-ugalan dan mengantuk.

Keluhan selanjutnya yaitu: tidak adanya pengaturan tempat duduk penumpang didalam mobil oleh sopir dengan persentase sebesar 72%. Dan keluhan selanjutnya sopir tidak patuh terhadap peraturan lalu lintas dengan persentase sebesar 68%. Keluhan selanjutnya yaitu: kondisi interior mobil yang kurang bersih dari kotoran dengan persentase sebesar 52%. Interior mobil yang tidak bersih dapat menjadi tempat yang rentan terhadap penyebaran virus dan bakteri dan hal ini bisa membuat ketidaknyamanan dan tersebarnya penyakit kepada penumpang.

Metode yang digunakan penulis dalam menganalisis kualitas layanan yaitu *Zone of Tolerance (ZOT)*. ZOT merupakan daerah di antara *adequate service* (layanan minimum) dan *desired service* (layanan yang diinginkan) pelayanan yaitu daerah dimana variansi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan dibawah *adequate service*, maka

pelanggan merasa kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, maka pelanggan akan merasa puas (Fatonah *et al*, 2018). Sedangkan metode *Lean six sigma* merupakan suatu proses yang bersifat kontinu yang dimaksudkan untuk menghilangkan tingkat kecacatan dalam produk dengan cara menurunkan atau menghilang pemborosan waktu (*wasting time*). Jika *Six Sigma* fokus pada variabilitas produk, maka *Lean* fokus pada pemborosan waktu (*wasting time*) (Saudidin, 2019). Sedangkan metode *Public Transportation Quality* (P-Transqual) adalah sebuah cara untuk mengukur seberapa baik sistem transportasi publik bekerja. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah sistem transportasi publik memenuhi harapan penggunanya atau tidak (Hefyansyah, 2018).

Penerapan *Lean Six Sigma* pada peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit dapat mengurangi kesulitan, meningkatkan kecepatan, serta pemisahan antara aktivitas yang mempunyai nilai tambah (Pravita *et al*, 2023). Kualitas pelayanan pada KRL *Commuter Line* dengan metode P-Transqual, menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan personil, kenyamanan, bukti fisik dan keandalan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KRL *Commuter Line* secara parsial maupun simultan (Yulita & Wijaya, 2020). Pendekatan *Lean Six Sigma* dalam perbaikan layanan bank BPR Sentral Arta Asia Lumajang, terdapat tiga prioritas utama perbaikan layanan bank yaitu pada dimensi kehandalan untuk item tidak terdapat kesalahan dalam memberikan pelayanan (Budiwati, 2018).

Pelayanan jasa transportasi taksi *online* dengan metode P-Transqual, diperoleh bahwa dimensi *comfort*, *tangible*, *personel*, dan *reliability* merupakan dimensi pembentuk P-Transqual pada layanan taksi *online* di Surabaya (Hefyansyah, 2020). Penerapan metode *Lean Six Sigma* pada kualitas pelayanan ekspedisi diperoleh nilai DPMO 75,6% dengan tingkat problem dalam pengiriman barang sebesar 24,4% (Ramadan *et al*, 2022). Implementasi *Lean Six Sigma* pada industri pangan dapat mengurangi variasi, mengukur cacat dan meningkatkan kualitas produk (Sarman & Soediantono, 2022).

Dengan metode *Lean Six Sigma* pada Pertamina MOR III didapatkan beberapa jenis *waste* yang terjadi akibat kecelakaan pada proses pendistribusian BBM menggunakan mobil tangki di PT Pertamina MOR III yaitu *Defects*, *Waiting*,

Extra Processing, dan *Non-Utilized Talents* (Qoyyima & Nugroho, 2019). Penelitian pada jasa transportasi logistik dengan metode ZOT. Berdasarkan pemetaan distribusi dengan metode ZOT, terdapat 20 atribut yang hasilnya menunjukkan, 3 atribut berada di atas MSS dan 7 atribut yang ada di bawah (Darmawan *et al*, 2021). Pada layanan administrasi akademik dengan metode ZOT. Adapun faktor penyebab layanan tidak maksimal dengan metode ZOT, salah satunya tidak memahami *job description* (Sauddin, 2019).

Penelitian pada jasa penjualan Fuji Xerox dengan metode ZOT. Permasalahan yang terjadi yaitu banyaknya keluhan atas penjualan Fuji Xerox. Setelah dianalisis dengan metode ZOT didapatkan 9 item memiliki posisi layanan sekarang di bawah posisi MSA (Rukmi *et al*, 2020). Kualitas pelayanan pada angkutan umum dengan metode P-Transqual menunjukkan 9 dari 10 kasus (90%) kualitas angkutan umum memuaskan (Vujicic & Prester, 2019). Model *Lean Six Sigma* masih digunakan dan berhasil membantu organisasi untuk meningkatkan daya saing, meningkatkan kualitas, mengurangi biaya, meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan moral karyawan (Tampubolon & Purba, 2020).

Penerapan *Lean Six Sigma* pada organisasi sektor keuangan dapat mengoptimalkan biaya, organisasi harus mengidentifikasi biaya kualitas, menciptakan kesadaran di antara karyawan, dan mengembangkan pendekatan profesional terhadap penerapan pendekatan ini (Ramakrishna & Alzoubi, 2022). Studi kuantitatif menunjukkan bahwa mereka yang cenderung lebih menyukai layanan dari waktu ke waktu cenderung memiliki ekspektasi memadai yang jauh lebih tinggi dan zona toleransi yang lebih kecil (Devlin *et al*, 2019). Pada pelayanan rumah sakit dengan metode ZOT. Dengan pemetaan distribusi ZOT didapatkan 30 atribut yang hasilnya menunjukkan, 10 atribut berada di atas MSS dan 7 atribut yang ada di bawah MSA (Nadiri & Kashif, 2020).

Pada sebuah bank dengan metode ZOT. Hasil analisis ZOT menunjukkan bahwa terdapat kualitas layanan yang diberikan oleh bank, dengan kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi *tangible* dan empati dari kualitas layanan (Kandampully & Kashif, 2020). Atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas layanan pelanggan yang paling dapat diandalkan adalah layanan dalam waktu

tersebut, umpan balik pada keluhan tanpa penundaan, staf yang berpakaian rapi dan karyawan yang efisien dan berpengetahuan yang menanamkan kepercayaan tentang layanan (Ramadass & Swarnalatha, 2020).

Batas-batas zona toleransi pelanggan bersifat dinamis dan dapat disesuaikan selama proses pemberian layanan. Karena kepuasan keseluruhan (atau kualitas layanan) adalah hasil dari kepuasan dengan serangkaian transaksi yang terjadi selama proses layanan (Johnston, 2020). Penelitian pada layanan rumah sakit Taiwan dengan metode ZOT. Penganalisisan dengan metode ZOT hanya berdasarkan rata-rata yang dapat meningkatkan pengukuran pada kualitas pelayanan (Chen, 2022). Pada layanan pemasaran produk Emerald dengan metode ZOT. Analisis dengan ZOT didapatkan dua dimensi kualitas layanan diidentifikasi yaitu, pada dimensi *tangible* dan dimensi *process*. Dua dimensi tersebut memiliki pengaruh yang lebih besar pada kepuasan dan loyalitas konsumen (Yap & Fillian, 2019).

Penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan metode *Zone of Tolerance*, *Lean Six Sigma* dan *P-Transqual*. Karena dengan metode tersebut mengetahui apakah sistem transportasi memenuhi harapan penggunanya atau tidak. Kontribusi penelitian terhadap keilmuan yaitu memberikan sumbangan pemikiran mengenai penilaian kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance*, *Lean Six Sigma* dan *P-Transqual*. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi atau literatur bagi peneliti selanjutnya dalam melaksanakan penelitian yang sejenis dengan penelitian ini. Serta dapat dimanfaatkan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi perusahaan transportasi mengenai perbaikan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian mengetahui atribut/kriteria yang dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) pada PT. Mia Tour & Travel. Mengetahui aspek kualitas yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di PT. Mia Tour & Travel dengan metode *P-Transqual*. Dan menentukan prioritas perbaikan layanan jasa transportasi PT. Mia Tour & Travel dengan menggunakan pendekatan *Lean Six Sigma*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Keberangkatan yang tidak sesuai jadwal dan tiba ditujuan tidak tepat waktu dengan persentase sebesar 84%.
2. Sopir yang ugal-ugalan dan mengantuk dalam mengendarai kendaraan sebesar 80%
3. Tidak adanya perhatian khusus sopir dalam pengaturan tempat duduk penumpang didalam mobil dengan persentase 72%.
4. Sopir tidak patuh terhadap peraturan lalu lintas dengan persentase 68%
5. Kondisi interior mobil yang tidak bersih dari kotoran dengan persentase sebesar 52%.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada penumpang PT. Mia Tour & Travel jurusan Pekanbaru dengan mobil innova.
2. Penelitian ini menggunakan metode ZOT untuk pemetaan atribut/kriteria apa saja yang masih dapat diterima.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Lean Six Sigma* untuk menghilangkan pemborosan dalam proses layanan transportasi. Pemborosan seperti waktu tunggu yang lama, prosedur administrasi yang berbelit yang dapat mengganggu kualitas layanan.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Public Transportation Quality* (P-Transqual) untuk mengetahui apakah sistem transportasi tersebut memenuhi harapan penggunanya atau tidak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana atribut/kriteria yang dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) pada PT. Mia Tour & Travel?
2. Apa saja aspek kualitas yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di PT. Mia Tour & Travel dengan metode P-Transqual?
3. Bagaimana prioritas perbaikan layanan jasa transportasi PT. Mia Tour & Travel dengan menggunakan pendekatan *Lean Six Sigma*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengetahui atribut/kriteria yang dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) pada PT. Mia Tour & Travel.
2. Mengetahui aspek kualitas yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di PT. Mia Tour & Travel dengan metode P-Transqual.
3. Menentukan prioritas perbaikan layanan jasa transportasi PT. Mia Tour & Travel dengan menggunakan pendekatan *Lean Six Sigma*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Mahasiswa diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu di lapangan kerja yang didapatkan dari pendidikan Universitas sehingga tidak hanya memiliki teori dalam memecahkan masalah, tapi juga mampu turun dalam menyelesaikan masalah tersebut.
 - b. Dapat mengetahui perbandingan antara teori dengan ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan dengan praktik di lapangan.
2. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Manfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang sangat berguna untuk perusahaan, terutama memperhatikan kualitas layanan terhadap penumpang.

- b. Bisa dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan selanjutnya di perusahaan dan dapat menyelesaikan keluhan terhadap penumpang.
 - c. Membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan melakukan penelitian dengan usulan usulan yang dapat membantu perusahaan kedepannya.
3. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan
- a. Hasil penelitian ini memberikan sumbangan karya ilmiah kepada khasanah penelitian teknik industri berkaitan dengan penilaian kualitas layanan sebuah perusahaan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai literatur yang berguna bagi kemajuan penelitian teknik industri

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan teori tentang konsep kualitas layanan, kepuasan pelanggan, jasa, transportasi, metode ZOT, metode Lean Six Sigma, Metode P-Transqual, model kualitas pelayanan, dan penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan data dan bagan alir metodologi penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menerangkan hasil penelitian dalam memecahkan masalah. Dan membahas mengenai setiap bagian yang ada pada pengolahan data hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan hasil analisis data dan saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu atas dasar temuan.