

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Windyaningrum, 2023). 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 (Maulana, 2022).

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 (Handayani, 2022). 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 *et al*, 2021).

CV. Basamo Sawahlunto merupakan salah satu dari perusahaan jasa angkutan umum yang berada di Kota Sawahlunto yang telah berdiri sejak tahun 2017. Perusahaan ini beralamat di Jalan Soekarno Hatta, Kelurahan Lubang Panjang, Kecamatan Barangin, Kota Sawahlunto Sumatera Barat. Perusahaan ini menawarkan jasa transportasi antar kota dengan rute Sawahlunto - Padang, Sawahlunto - Talawi, dan Sawahlunto - Pekanbaru. Selain itu, jasa lain yang ikut ditawarkan berupa penyewaan angkutan untuk pariwisata hingga jasa pengiriman dokumen dan paket. Sebagai sebuah biro perjalanan, CV. Basamo Sawahlunto hadir

dengan armada yang beragam, unit armada yang dimiliki semuanya disediakan oleh perusahaan.

Walaupun CV. Basamo Sawahlunto sudah berdiri lama, tetapi masih terdapat permasalahan terkait dengan layanan yang diberikan. Dari penyebaran kuesioner kepada 20 orang penumpang CV. Basamo Sawahlunto dapat terangkum beberapa keluhan, diantaranya: kurang tersedianya perlengkapan seperti kantong plastik dan minyak angin untuk pertolongan bagi penumpang yang mabuk dan pusing. Perusahaan beranggapan, kurangnya menyediakan perlengkapan seperti kantong plastik dan minyak angin karena dianggap sebagai hal kecil yang sering terlupakan, dan terkadang penumpang sudah membawa sendiri barang tersebut.

Masalah selanjutnya terkadang keberangkatan tidak sesuai jadwal dan tiba di tempat tujuan tidak tepat waktu. Hal ini disebabkan karena macet, kendaraan rusak, atau susah mencari alamat penumpang. Hal-hal ini membuat keberangkatan dan waktu tiba jadi tidak tepat waktu. Selanjutnya sopir tidak patuh terhadap peraturan lalu lintas. Selanjutnya sopir ugal-ugalan dan mengantuk dalam mengendarai kendaraan dikarenakan ingin mengejar waktu agar tidak terlambat. Mereka juga sering mengantuk karena kelelahan akibat jadwal perjalanan yang padat atau kurang istirahat. Dan kondisi interior mobil kurang bersih, karena kurangnya waktu untuk membersihkan setelah perjalanan, terutama jika jadwalnya padat. Selain itu, beberapa penumpang mungkin tidak menjaga kebersihan selama perjalanan. Berikut data hasil penyebaran kuesioner awal pada 20 responden CV. Basamo Sawahlunto:

Tabel 1.1 Penyebaran Kuesioner pada Penumpang CV. Basamo Sawahlunto

No	Pertanyaan	Jawaban					
		Ya		Kadang-kadang		Tidak	
		Jumlah Jawaban	%	Jumlah Jawaban	%	Jumlah Jawaban	%
1	Terdapat fasilitas-fasilitas didalam mobil seperti musik, dan AC	20	100	0	0	0	0
2	Sopir membantu dalam pengangkutan barang pada saat tiba ditujuan	20	100	0	0	0	0

3	Tersedianya perlengkapan seperti kantong plastik dan minyak angin untuk pertolongan bagi penumpang yang mabuk dan pusing	0	0	9	45	11	55
4	Sikap ramah-tamah karyawan maupun sopir kepada penumpang	8	40	12	60	0	0
5	Keberangkatan sesuai jadwal dan tiba ditujuan tepat waktu	7	35	9	45	4	20
6	Sopir patuh terhadap peraturan lalu lintas	3	15	12	60	5	25
7	Sopir ugal-ugalan dan mengantuk dalam mengendarai kendaraan	2	10	4	20	14	70
8	Kondisi interior mobil bersih dari kotoran	6	30	8	40	6	30

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner Pada Penumpang CV. Basamo Sawahlunto

Berdasarkan penyebarab kuesioner, terdapat beberapa hal yang dinilai sangat positif oleh penumpang. Pertama, fasilitas di dalam mobil seperti musik dan AC mendapat nilai tertinggi, di mana 100% responden menjawab "Ya," menunjukkan bahwa seluruh penumpang merasakan adanya fasilitas tersebut. Hal yang sama berlaku pada bantuan sopir dalam mengangkat barang ketika tiba di tujuan, yang juga mendapat nilai 100% dengan jawaban "Ya."

Namun, ada aspek yang perlu diperhatikan, seperti perlengkapan untuk penumpang yang mabuk atau pusing, yang hanya tersedia pada beberapa kesempatan (45% responden menjawab "Kadang-kadang" dan 55% menjawab "Tidak"). Karyawan dan sopir yang ramah juga menjadi nilai plus dengan 40% responden menjawab "Ya" dan 60% "Kadang-kadang," menunjukkan bahwa sikap ramah memang sudah ada, tetapi perlu konsistensi.

Beberapa kekurangan juga muncul dalam hal kepatuhan sopir terhadap peraturan lalu lintas, di mana hanya 15% responden yang merasa sopir selalu patuh, sementara 60% mengatakan kadang-kadang, dan 25% menjawab "Tidak." Sikap ugal-ugalan dan kondisi mengantuk dari sopir menunjukkan hasil yang cukup baik

dengan 70% responden menjawab "Tidak," menunjukkan bahwa hal ini jarang terjadi. Adapun kebersihan interior mobil mendapat respons beragam, dengan 30% menyatakan selalu bersih, 40% kadang-kadang, dan 30% mengatakan "Tidak." Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas dan bantuan sopir sudah sangat baik, namun masih ada beberapa area, seperti kepatuhan sopir dan penyediaan perlengkapan, yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan kepuasan penumpang secara menyeluruh.

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 variasi 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 *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 penggunaannya atau tidak (Hefyansyah, 2018).

Penelitian terdahulu oleh Yulita & Wijaya (2020), bahwa kualitas pelayanan pada KRL *Commuter Line* dengan metode P-Transqual, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan personil, kenyamanan, bukti fisik dan keandalan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KRL *Commuter Line*. Penelitian lainnya oleh Hefyansyah (2020), bahwa pelayanan jasa transportasi taksi *online* dengan metode P-Transqual, diperoleh bahwa dimensi *comfort, tangible, personel, dan reliability* merupakan dimensi pembentuk P-Transqual. Penelitian lainnya oleh Darmawan *et al* (2021), diperoleh pemetaan dengan ZOT diperoleh 3 atribut berada di atas MSS dan 7 atribut yang ada di bawah. Penelitian lainnya oleh Rukmi *et al* (2020) pada jasa penjualan Fuji Xerox dengan metode ZOT. Setelah dianalisis dengan metode ZOT didapatkan 9 item memiliki posisi layanan sekarang di bawah posisi MSA. Penelitian lainnya oleh Barinta *et al* (2024), bahwasanya layanan

transportasi umum yang dikelola oleh PO Moedah dengan metode P-Transqual tidak kebal terhadap kekurangan, yang memerlukan intervensi perbaikan.

Penelitian terdahulu oleh Waliyuddin *et al* (2023) pada *ecommerce* Tokopedia dengan metode Servqual dan ZOT. Diperoleh nilai gap dari dimensi servqual bernilai negatif. Sedangkan hasil pemetaan ZOT terdapat 20 atribut yang posisi layanan sekarang berada dibawah MSA. Penelitian lainnya oleh Rahmi & Zulvia (2024) dengan metode ZOT dan Kano pada pengguna BPJS. Integrasi ZOT-Kano mengidentifikasi prioritas utama perbaikan adalah ketepatan waktu pelayanan, yang meskipun termasuk kategori *must-be* yang menandakan perlunya peningkatan kualitas. Penelitian lainnya oleh Rambe *et al* (2023), pada kualitas pelayanan operator selluler dengan metode Servqual dan ZOT. Dengan metode Servqual diperoleh gap paling rendah yaitu harga paket yang lebih murah. Sedangkan dengan metode ZOT diperoleh 5 atribut prioritas perbaikan. Penelitian lainnya oleh Puspasari (2022). Dalam metode ZOT diketahui bahwa seluruh atribut berada di luar zona toleransi. Penelitian lainnya oleh Sitorus & Montana (2023), pada pengguna kereta komuter. Nilai gap ServQual dalam keseluruhan atribut pernyataan dalam kuesioner negatif, lalu terdapat beberapa atribut pernyataan yang masih dibawah zona toleransi.

Penelitian terdahulu oleh Nadiri & Kashif (2020), pada pelayanan rumah sakit dengan metode ZOT. Dengan pemetaan distribusi ZOT didapatkan 10 atribut berada di atas MSS dan 7 atribut yang ada di bawah MSA. Penelitian lainnya oleh Kandampully & Kashif (2020), pada sebuah bank dengan metode ZOT. Hasil analisis ZOT menunjukkan kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi *tangible* dan empati dari kualitas layanan. Penelitian lainnya oleh Ramadass & Swarnalatha (2020). Atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas layanan pelanggan yang paling dapat diandalkan adalah layanan dalam waktu tersebut, umpan balik pada keluhan tanpa penundaan. Penelitian lainnya oleh Johnston (2020). Batas-batas zona toleransi pelanggan bersifat dinamis dan dapat disesuaikan selama proses pemberian layanan. Penelitian lainnya oleh Nayebzadeh *et al* (2020), ketika kepuasan meningkat, loyalitas pelanggan meningkat. Sedangkan hambatan kepercayaan, komitmen, dan peralihan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Penelitian terdahulu oleh Chen (2022), pada layanan rumah sakit Taiwan dengan metode ZOT. Penganalisisan dengan metode ZOT hanya berdasarkan rata-rata yang dapat meningkatkan pengukuran pada kualitas pelayanan. Penelitian lainnya oleh Nurulia *et al* (2021), pada kepuasan peserta diklat dengan metode ZOT. Hasil penelitian diperoleh dari 15 atribut pelayanan penyelenggara diklat terdapat 13 atribut pelayanan yang telah dapat ditoleransi. Penelitian lainnya oleh Gunawan *et al* (2021) dengan metode Servperf, indikator skor tertinggi dengan metode Servperf yaitu tenaga dosen mampu mengkomunikasikan dan menyampaikan materi dengan baik dalam pembelajaran daring. Penelitian selanjutnya oleh Islami *et al*, (2023), kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan servis kendaraan sebesar dari tiga atribut pelayanan tergolong prioritas utama dan dua jenis pemborosan kritis. Penelitian selanjutnya oleh Azzochrah *et al*, (2022), kualitas pelayanan dilihat dari diagram kartesius model IPA dan paling banyak muncul di kuadran II (mempertahankan prestasi). Sedangkan dengan model CSI (kepuasan nasabah) kinerja Bank Muamalat KC Manado telah mencapai harapan nasabah.

Penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan metode *Zone of Tolerance* 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. Tujuan penelitian mengetahui atribut/kriteria yang dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) pada CV. Basamo Sawahlunto. Serta mengetahui aspek kualitas yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di CV. Basamo Sawahlunto dengan metode P-Transqual.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Kurangnya kepatuhan sopir terhadap peraturan lalu lintas dengan persentase sebesar 60%.

2. Kurangnya sikap ramah-tamah karyawan maupun sopir kepada penumpang dengan persentase sebesar 60%.
3. Tidak tersedianya perlengkapan seperti kantong plastik dan minyak angin untuk pertolongan bagi penumpang dengan persentase sebesar 55%.
4. Keberangkatan yang tidak sesuai jadwal dan tiba ditujuan tepat waktu dengan persentase sebesar 45%.
5. Kondisi interior mobil yang kurang bersih dengan persentase sebesar 40%.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada hari Senin, Rabu, dan Sabtu. Karena pada hari tersebut banyak pelanggan CV. Basamo Sawahlunto menggunakan jasa transportasi perusahaan tersebut.
2. Data yang diambil pada responden CV. Basamo Sawahlunto selama dua minggu
3. Penelitian dilakukan pada jam 12.00 sampai dengan jam 16.00, dan dilanjutkan pada jam 18.00 sampai jam 22.00.
4. Penelitian ini akan memfokuskan pada variabel-variabel pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *comfort*, dan *personel*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah layanan yang diberikan oleh CV. Basamo Sawahlunto memenuhi harapan pelanggan dalam rentang toleransi yang diinginkan (*Zone of Tolerance*)?
2. Kualitas layanan apa yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di CV. Basamo Sawahlunto dengan metode P-Transqual?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

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

1. Mengetahui layanan yang diberikan oleh CV. Basamo Sawahlunto untuk memenuhi harapan pelanggan dalam rentang toleransi yang diinginkan (*Zone of Tolerance*).
2. Mengetahui aspek kualitas yang paling penting bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi di CV. Basamo Sawahlunto dengan metode P-Transqual.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. 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.
  - a. Dapat mengetahui perbandingan antara teori dengan ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan dengan praktik di lapangan.
2. 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. Bagi Universitas
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, serta menjadi bahan bacaan dipergustakaan universitas.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan, kajian, referensi, informasi perbandingan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

### **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   Landasann Teori**

Bab ini berisikan teori-teori relevan yang menunjang pemecahan masalah

#### **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.