

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan Pelayanan publik merupakan muara/*outcome* dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumberdaya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi, menjadi contoh, dan dapat ditransfer/ditiru melalui pengetahuan dan pengalaman. Hal ini akan menjadi efektif, karena secara empirik bukti keberhasilan sudah ada, serta secara psikologis model pelayanan publik yang inovatif tersebut lebih dipercaya untuk diikuti oleh pelayanan publik lainnya yang menginginkan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai manadi tuliskan dalam Undang-undang 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 158 ayat (1) dan (2). Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 3 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan perhubungan di Kota Bandung. Peraturan Wali kota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) pengoperasiaan Trans Metro Bandung. Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 551.2/Kep 694-DisHub/2008 tentang tarif angkutan umum massal Bus Trans Metro Bandung. Pembentukan unit pelaksanaan teknis Trans Metro Bandung Nomor 265 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan susunan organisasi unit pelaksanaan pada lembaga teknis daerah di lingkungan pemerintahan Kota Bandung.

Kemacetan merupakan salah satu masalah yang terdapat di beberapa kota besar yang ada di Indonesia. Kemacetan terjadi karena permintaan perjalanan tidak sebanding dengan ketersediaan ruas jalan di kota tersebut. Masalah ini semakin tidak terkendali dikarenakan pola perilaku masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi untuk menunjang mobilitas sehari-hari di dalam kota. Di Bandung sendiri permintaan akan perjalanann sangat tinggi.

Tabel 1.1

<p>Jumlah Kendaraan Bermotor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roda Dua 1,3 Juta • Roda Empat 700 Ribu • Kendaraan Bermotor meningkat 11% / Tahun • Ruas Jalan Bertambah 1% / Tahun
<p>Rasio Kendaraan Umum dan Pribadi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rasio Kendaraan Pribadi dan Umum adalah 98% : 2% • Kendaraan yang memasuki Bandung 150 Ribu/Pekan
<p>Kerugian Akibat Kemacetan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerugian Kurang lebih 12,8 Triliun/Tahun (Pemborosan BBM, Waktu dan Kesehatan)

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2017

Berdasarkan data tersebut bisa dilihat dari jumlah kendaraan pribadi dan kendaraan umum sangatlah terlampau jauh, yaitu 98% berbanding 2% maka sudah dapat dipastikan kebutuhan akan perjalanan di Kota Bandung sangatlah tinggi dan didominasi oleh kendaraan pribadi. Ditambah lagi kendaraan pribadi yang memasuki Kota Bandung setiap *weekend* mencapai 150 ribu kendaraan yang menambah potensi kemacetan di Kota Bandung.

Keadaan ini diperparah oleh meningkatnya jumlah kendaraan pribadi yang setiap tahunnya terus meningkat yaitu sebesar 11% sedangkan penambahan ruas jalan hanya sebesar 1% per tahun. Ketersediaan ruas jalan yang tidak memadai menyebabkan kemacetan tidak dapat dihindari dan menjadi rutinitas yang biasa bagi warga kota Bandung. Kemacetan di Kota Bandung diperkirakan memberikan kerugian secara materil sebesar 12,8 triliun/tahun yang terdiri dari pemborosan BBM, biaya operasional kendaraan, *time value*, *economic value*, dan pencemaran *energy*.

Pemerintah Kota Bandung dalam hal ini telah melakukan berbagai upaya untuk mananggulangi kemacetan dengan berbagai alternatif kebijakan yang ada, salah satunya dengan mendirikan badan layanan umum milik daerah yaitu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Trans Merto Bandung yang berada di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bandung guna menyediakan jasa pelayanan transportasi yang baik bagi masyarakat. Dimulai dari tahun 2006 dengan maksud dan tujuan untuk menjawab kebutuhan perjalanan warga Bandung yang tinggi dan memberikan pelayanan jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat dan terjangkau setiap lapisan masyarakat, Trans Metro Bandung diharapkan dapat mendorong perilaku warga Bandung yang menggunakan kendaraan pribadi untuk beralih menggunakan kendaraan umum atau *massa transportation* guna menunjang mobilitas sehari-hari.

Trans Merto Bandung Memiliki 3 koridor utama yang melayani berbagai rute dengan total 40 Armada telah mencoba memberikan pelayanan transportasi kepada warga Bandung yang bersifat *social oriented* serta *profit oriented* agar dapat bertahan dan memberikan pelayanan transportasi umum di Kota Bandung.

Tabel 1.2

Koridor	Jumlah Armada
I (Cibiru- Cibeureum)	15 Unit
II (Cicaheum –Cibeuriem)	10 Unit
III (Cicaheum - Sarijadi)	15 Unit

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2017

Akan tetapi dalam perjalanan 11 Tahun ini Unit Pelaksaaan Teknis (UPT) Trans Metro Bandung (TMB) dalam pemberian pelayanan belum maksimal, masih didapati berbagai permasalahan mengenai kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan yang dapat mengakibatkan terjadinya *gap* antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan pengguna jasa.

Masalah yang terdapat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung, antara lain adalah

1. Halte yang kondisinya tidak memadai dan tidak terawat

2. Waktu tunggu yang tidak menentu dan akses informasi yang sulit

Mengakibatkan tidak stabilnya minat masyarakat untuk menggunakan Bus Trans Metro Bandung, ini bisa dilihat dari tabel tidak stabilnya minat masyarakat yang menggunakan Bus Trans Metro Bandung

Tabel 1.3
Jumlah Penumpang Trans Metro Bandung 2017

No	Bulan	Umum	Pelajar
1	Januari	277	1094
2	Februari	617	803
3	Maret	406	639
4	April	469	562
5	Mei	1672	1205
6	Juni	3371	1479
7	Juli	5924	224
8	Agustus	6451	3584
9	September	8194	4466
10	Oktober	4062	2496
11	November	3683	2430
12	Desember	9478	5082
Total masing-masing		49.940	22.310
Jumlah Penumpang		67.250	

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2017

Untuk dapat meningkatkan pelayanan transportasi sesuai dengan harapan pengguna jasa, Bus Trans Metro Bandung harus mengadakan peninjauan dengan cara meneliti dan memahami hal-hal yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Metro Bandung, karena kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan transportasi semakin hari semakin berubah. Mutu pelayanan yang hari ini dapat diterima, belum tentu dilain hari dirasakan cukup dan dapat memenuhi ekpetasi pelanggan. Oleh sebaba itu diperlukan

perbaikan pelayanan yang ada sehingga minat masyarakat menggunakan jasa Bus Trans Merto Bandung tercapai dan berimplikasi terhadap loyalitas pengguna jasa.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas penulis menganggap penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang di formulasikan dalam judul skripsi “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN JASA BUS TRANS METRO BANDUNG”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diketahui bahwa masalah yang terjadi adalah :

1. Halte yang kondisinya tidak memadai dan tidak terawat;
2. Waktu tunggu yang tidak menentu;
3. Akses informasi yang susah;
4. Waktu keberangkatan yang tidak pasti.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

“Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Bus Trans Metro Bandung ?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk :

“Untuk mengetahui besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Bus Trans Metro Bandung ?”

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi pengembangan bidang keilmuan maupun penerapannya. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

- a. Untuk mengembangkan ilmu yang didapat khususnya dalam bidang ilmu Administrasi Publik;
- b. Menambah khasanah ilmu pengetahuan yang berguna untuk mempertegas teori yang dipakai dalam penelitian;
- c. Sebagai bahan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.

2. Praktis

- a. Bagi penulis, segala rangkaian kegiatan dan hasil penelitian dapat diharapkan lebih memantapkan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan serta sebagai masukan agar dapat diterapkan dalam kehidupan;
- b. Bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung, hasil penelitian ini menjadi masukan yang berguna dalam menindaklanjuti permasalahan Transportasi, tentang hasilnya dan dampaknya yang memberikan keuntungan buat masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Kualitas Pelayanan

Dalam berbagai cabang ilmu yang ada, ilmu administrasi merupakan ilmu pengetahuan yang sifatnya global dan dapat mencakup banyak aspek pada ilmu lain. Gronroos dalam Ratminto dan Atik, (2005 : 2) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat

adanya intraksi antara konsumen dan karyawan atau segala sesuatu lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Menurut Moenir dalam Hessel Nogi (2005 : 208), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain sebagai anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maka pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik, menurut Wyckof dalam Tjiptono (1966 : 69) kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyediaan layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (konsumen) penerimaan layanan atau pengguna jasa. Konsumen yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik dan tidak memuaskan. Jika pelayanan yang di terima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Jadi, pelayanan publik yang berkualitas amat memungkinkan untuk di ukur.

Menurut Zeinhaml dkk dalam Hardiyansyah (2009:111), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Berwujud (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Respon/ketanggaan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

1.6.2 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Ratnasari & Mastuti (2011:107), kepuasan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan di rasakan. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, Bitner dalam Saladian, Djaslim (2005:131), *A function of the customer assessment of service quality, product and price*. Secara lebih kompleks kepuasan konsumen atau masyarakat merupakan hasil evaluasi konsumen/pelanggan atas kualitas pelayanan, kualitas produk/jasa serta harga.

Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut menurut Ratnasari & Aksa (2011:117) :

1. *Kualitas Produk*. Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. *Kualitas Pelayanan*. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
3. *Emosional*. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuat dia mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produksi, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap mereka tentenya.
4. *Harga*. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk yang lain, tetapi ditetapkakan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. *Biaya*. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu mengeluarkan waktu untuk mendapatkansuatu produk/jasa (pengorbananya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.

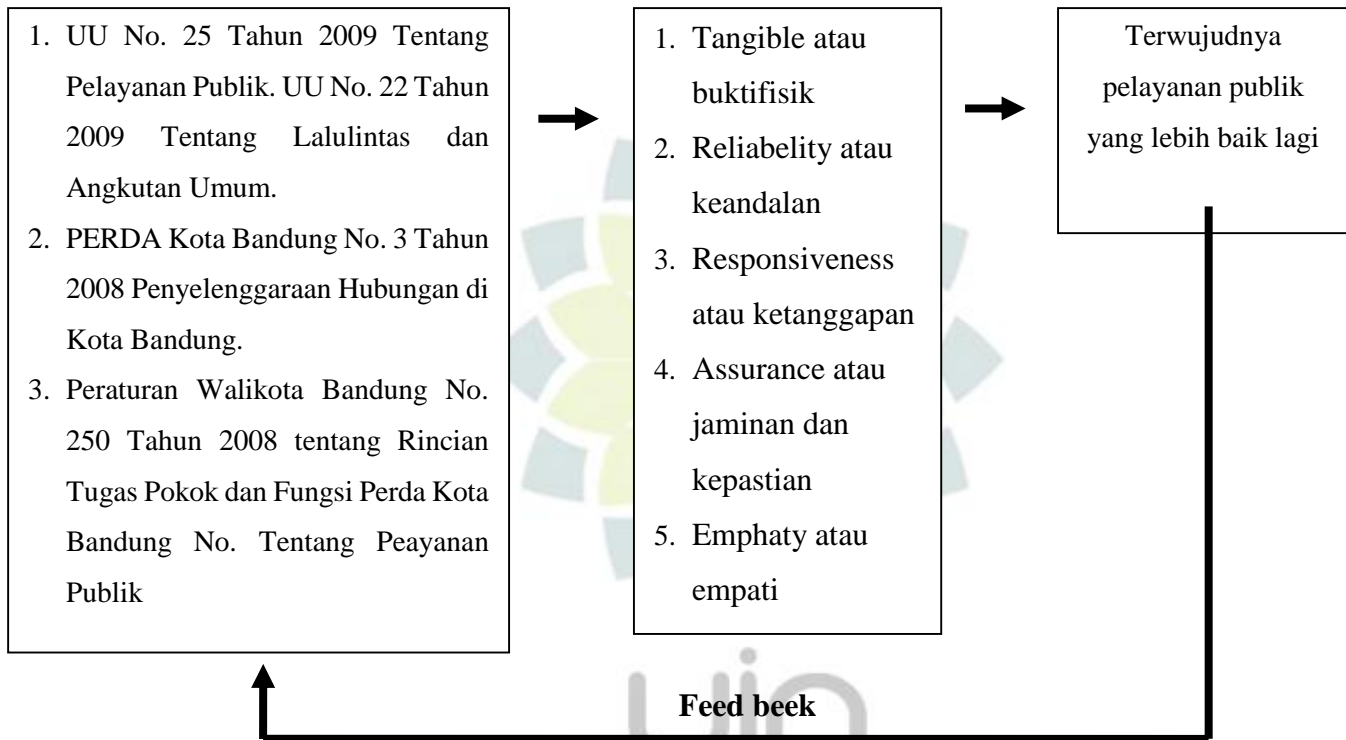
Berdasarkan uraian diatas, maka variabel didalam penelitian ini adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* sebagai independen dan kepuasan pengguna jasa sebagai variabel dependen. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka di buat suatu skema kerangka pemikiran yang akan menjadi arahan dalam pengumpulan data serta analisisnya.

Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini merupakan modifikasi antara Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011) dan Kotler (2008) maka paradigma

yang terjadi adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayan dalam kepuasan masyarakat menggunakan jasa.

Gambar 1.1

Skema Kerangka Pemikiran



1.7 Hipotesis

Kualitas Pelaynan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarkat menggunakan jasa Bus Trans Metro Bandung berdasarkan beberapa indikator sebagai beriku: Tangibles atau buktifisik, Reliabelity atau keandalan, Responsiveness atau ketanggapan, Assurance atau jaminan/kepastian dan Emphaty atau empati.