

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas komunikasi memainkan peran yang signifikan dalam industri jasa, terutama dalam membangun hubungan yang baik dengan konsumen dan memastikan kepuasan mereka. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja komunikator, diperlukan komunikasi yang efektif. Semua pemangku kepentingan di sektor jasa perlu terus melakukan komunikasi dua arah yang efisien dalam situasi ini. Dengan demikian, kerjasama timbal balik yang memungkinkan terjadinya pertukaran ide, sudut pandang, dan informasi yang tepat, akurat, dan jelas akan timbul dari hubungan positif antara pelaku usaha dan pelanggan (Budi, 2019).

Perlu diingat bahwa saat ini konsumen memiliki kendali, sehingga fokus utama adalah pelayanan dan komunikasi yang efektif dan berkualitas. Apabila konsumen merasa puas dengan layanan dan komunikasi yang diberikan, mereka akan memberikan pengalaman yang positif kepada konsumen lainnya. Namun, jika konsumen merasa tidak puas, mereka juga akan memberikan pengalaman negatif. Pengalaman yang mengecewakan konsumen dapat merusak citra dan eksistensi perusahaan. Hal ini diperkuat dengan temuan penelitian yang menunjukkan bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja komunikasi, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kualitas layanan publik. Kesadaran mengenai pentingnya kualitas komunikasi dalam memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menjamin keberhasilan dan kepuasan dalam pelayanan jasa (Rohaeni & Marwa, 2018).

Pentingnya Kepuasan Konsumen telah dibahas melalui berbagai penelitian akademik. Prabantari (2020) misalnya, yang membahas tentang Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan Transportasi. Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Fatnilla & Abdurrahman (2019) yang membahas tentang Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Go-Jek. Lalu, Zain, (2019) yang membahas tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di kota Malang. Dan, penelitian yang dilakukan oleh Dewanti (2021) tentang pengaruh kualitas komunikasi interpersonal pegawai terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Sebatas Café. Serta, penelitian yang dilakukan oleh Pratama et al., (2017) tentang kualitas komunikasi interpersonal dosen dan motivasi mahasiswa dalam menulis skripsi.

Dalam era kehidupan yang modern ini, transportasi telah menjadi suatu kebutuhan yang sangat vital. Untuk memenuhi kebutuhan layanan transportasi, Dinas Perhubungan telah menyediakan transportasi yang terdiri dari jalan darat, laut, dan udara. Transportasi darat merujuk pada segala jenis kendaraan yang mengangkut penumpang atau barang melalui jalan. Dengan adanya fasilitas transportasi ini, diharapkan dapat meningkatkan konektivitas dan mobilitas masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Sebaliknya, transportasi laut mengacu pada sistem pergerakan orang atau produk melalui jalur air dengan menggunakan mesin atau tenaga manusia. Meskipun demikian, angkutan darat berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Nilai moda transportasi ini bagi masyarakat Indonesia sangatlah besar. Letak geografis Indonesia yang terdiri dari ratusan pulau kecil dan besar menjadi salah satu dari sekian banyak faktor yang berkontribusi terhadap hal tersebut (Sudirman et al., 2018).

Menurut data kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Provinsi DKI Jakarta mencapai 11,34 juta jiwa pada Desember 2023. Pencemaran udara di kota sebagian besar disebabkan oleh aktivitas transportasi, terutama kendaraan bermotor. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus berupaya meningkatkan sector transportasi publik. Terdapat berbagai upaya yang terus dilakukan untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan mobilitas masyarakat. Menyediakan sarana transportasi publik yang dapat dijangkau dan diakses dengan mudah oleh semua orang adalah salah satu cara untuk mencapainya. Inovasi-inovasi terus dikembangkan guna meningkatkan kualitas dan efisiensi dari transportasi publik tersebut (Dishub.Jakarta, 2023).



Gambar I.1 Beberapa Contoh Layanan Transportasi Publik (kiri-kanan: MRT, Transjakarta, LRT, KRL, Mikrotrans)

Sumber : (Dishub.Jakarta, 2023)

Gambar I.1 menunjukkan bahwa Jakarta saat ini memiliki beberapa jenis moda transportasi publik, yaitu Transjakarta, Mikrotrans, MRT Jakarta, KRL Commuter Line, LRT Jakarta, dan LRT Jabodebek. Keberadaan moda transportasi tersebut telah mempermudah perjalanan masyarakat karena semua moda tersebut terhubung satu sama lain. Dengan adanya koneksi ini, masyarakat dapat melakukan perjalanan dengan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan yang lebih, sehingga dapat mengurangi tingkat kemacetan dan polusi udara di Jakarta. Dengan demikian, moda transportasi publik yang terstruktur ini memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Jakarta (Dishub.Jakarta, 2023).



Gambar I.2 Pemanfaatan Layanan Transportasi Publik untuk Mengurangi Polusi
Sumber : (Azhari et al., 2023)

Berdasarkan gambar I.2 di atas, terlihat jelas bahwa pemerintah telah merencanakan Gerakan Nasional Kembali ke Angkutan Umum sebagai upaya untuk mendorong penggunaan angkutan umum dan menurunkan polusi udara. Tujuan dari gerakan ini adalah untuk membuat masyarakat lebih sering menggunakan bus, kereta api, dan pilihan angkutan umum lainnya (Angkot). Pemerintah bertekad untuk terus meningkatkan efisiensi transportasi massal di Indonesia agar lebih mudah diakses, diminati, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Dari hal-hal tersebut,

seharusnya masyarakat menyadari betapa pentingnya menggunakan transportasi umum daripada transportasi pribadi (Azhari et al., 2023)

Alasan Penulis meneliti Transjakarta karena Transjakarta telah menjadi moda transportasi yang populer di Jakarta sejak tahun 2004. Sistem Bus Rapid Transit (BRT) ini merupakan bus pertama di Asia Selatan dan Tenggara (Transjakarta, 2024). Selain itu, bus Transjakarta ini merupakan pelopor dalam bidang reformasi angkutan umum, dengan menekankan pada keterjangkauan, kenyamanan, keamanan masyarakat. Bus Transjakarta mendapat sambutan baik dari masyarakat ketika koridor 1 (Blok M-Kota) dibuka. Data penumpang yang menaiki bus pada tahun 2004 adalah 14.924.423. Jumlah penumpang yang besar ini menunjukkan bahwa layanan transportasi baru ini sangat diminati oleh masyarakat. Data yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (BLU) Bus Transjakarta menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah penumpang yang diangkut dari tahun 2004 hingga 2014. Jumlah penumpang yang diangkut oleh bus Transjakarta meningkat dari 14,9 juta pada tahun 2004 menjadi 20,8 juta pada tahun 2005. Penumpang meningkat dari 36,8 juta pada tahun 2006 menjadi 38,8 juta pada tahun 2007 dan 2008. Pada tahun 2011 terjadi peningkatan yang signifikan dalam jumlah penumpang yang diangkut, yaitu sebesar 114,7 juta sedang diangkut. Kemudian, volume penumpang harian mencapai 300.000 pada tahun 2014. Pada tahun 2017, PT Transportasi Jakarta menargetkan dapat memindahkan satu juta orang setiap harinya. Dengan adanya revitalisasi halte, penting untuk menilai keberhasilan revitalisasi dalam meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses bagi pengguna, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan (Transjakarta, 2024).



Gambar I.3 Jumlah Pengguna Transjakarta koridor 1-11 April 2024

Sumber : (Transjakarta, 2024)

Berdasarkan gambar I.3 di atas, data pengguna Transjakarta koridor 1-11 pada April 2024 menunjukkan jumlah pengguna Transjakarta mencapai 7.048.964 juta. Bahkan jumlah pengguna Transjakarta saat ini telah melebihi jumlah penumpang sebelum Covid-19 pada tahun 2019. Di Jakarta, moda transportasi ini setiap tahunnya menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada moda transportasi ini sebagai alat transportasi yang sederhana dan praktis. Harapannya, dengan target yang ditetapkan oleh PT Transportasi Jakarta, Bus Transjakarta dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi serta memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat Jakarta (Ismiyati et al., 2016).

Latar belakang utama penelitian ini adalah tingginya kualitas komunikasi yang baik dari petugas dalam memenuhi kepuasan pengguna transjakarta. Adapun penelitian ini memiliki dua fokus utama. Pertama, kualitas komunikasi petugas Transjakarta yang meliputi kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas Transjakarta dan

kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna Transjakarta. Kedua, kepuasan pengguna Transjakarta yang meliputi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas komunikasi petugas Transjakarta, persepsi pengguna terhadap kinerja dan profesionalisme petugas, dan keinginan pengguna untuk terus menggunakan Transjakarta.

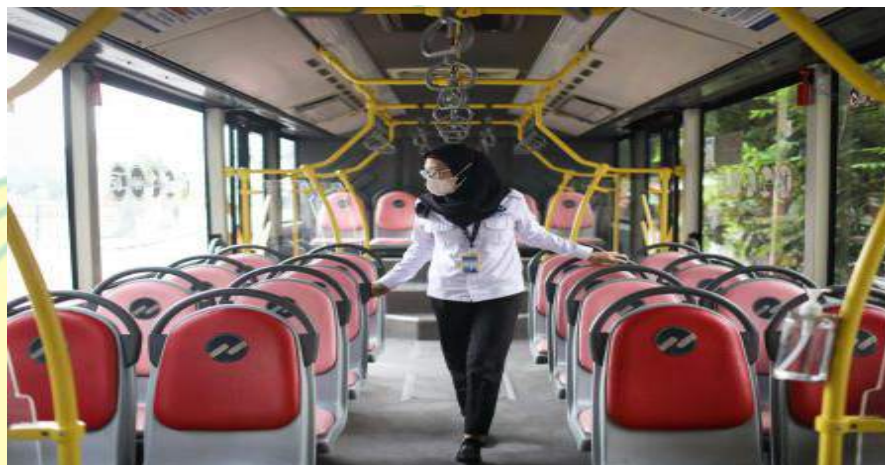


Gambar I.4 Maraknya Pelecehan Seksual di Bus Transjakarta

Sumber : (Kompas.com, 2022)

Namun, berdasarkan gambar I.4 pada berita [kompas.com](https://www.kompas.com) di atas, tampaknya masyarakat enggan menggunakan Transjakarta karena merasa tidak nyaman dan kurang aman. Hal ini terlihat dari banyaknya insiden pelecehan seksual yang kerap terjadi pada penumpang Transjakarta, seperti yang sering terlihat di media sosial dan berita. Beberapa kejadian yang sering terjadi di Transjakarta termasuk kecelakaan, pencurian. Fenomena ini dapat dijelaskan oleh tingginya jumlah penumpang yang menggunakan transportasi umum, yang pada akhirnya memberikan kesempatan bagi para pelaku kejahatan untuk melakukan tindakan criminal (Annufus, 2023).

Transjakarta Tambah 1.801 Petugas Layanan Operasi



Gambar I.5 Penambahan Petugas Transjakarta

Sumber : (Berita.Jakarta, 2022)

Dalam rangka mencegah terjadinya tindak kejahatan seksual di bus Transjakarta, pihak Transjakarta telah mengumumkan penambahan petugas keamanan yang akan bertugas mengawasi dan melindungi penumpang dari pelaku kejahatan di dalam bus dan di halte Transjakarta. Petugas Transjakarta telah mendapatkan pengembangan dan pelatihan yang cukup tentang bagaimana melayani penumpang dengan baik. Ini berdampak pada kehandalan petugas dalam menunjukkan sikap dan perilaku yang baik. Petugas Transjakarta tidak hanya selalu ramah, tetapi mereka juga sangat membantu pengguna saat menghadapi kendala. Namun, pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh pihak Transjakarta akan kembali pada masing-masing petugas. Karena pengguna Transjakarta sering mengalami situasi di mana petugas tidak *standby* di halte untuk membantu pengguna saat menghadapi kendala, dan beberapa petugas menjawab pertanyaan pengguna dengan singkat, tidak memberikan informasi yang diharapkan, serta pengguna halte yang memiliki keterbatasan fisik seperti pendengaran atau bicara sulit untuk menyampaikan pertanyaan ke petugas (Pramessti et al., 2023).



Gambar I.6 Revitalisasi Halte Transjakarta

Sumber : (Detik.com, 2022)

Sejak pertengahan tahun 2022, PT Transjakarta telah melakukan revitalisasi 14 halte dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kenyamanan bagi penumpang berdasarkan gambar I.7 di atas. Revitalisasi adalah upaya untuk membangkitkan kembali kawasan perkotaan yang mengalami penurunan, baik dari aspek sosial budaya maupun ekonomi di dalamnya. Proses ini dilakukan melalui intervensi-intervensi fisik maupun non-fisik guna mengakomodasi kebutuhan dan tantangan baru yang ada. Hal ini dilakukan karena beberapa halte tidak lagi mampu menampung jumlah penumpang yang besar, serta terdapat halte yang sudah tua dan memerlukan perbaikan guna menjaga keamanan penumpang. Selain itu, revitalisasi juga bertujuan untuk mengintegrasikan halte bus dengan moda transportasi lainnya (Detik.com, 2022).

Tabel 1.1 memperlihatkan daftar lengkap dari 14 halte Transjakarta yang telah mengalami proses revitalisasi sejak tahun 2022. Proses revitalisasi ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari perbaikan infrastruktur fisik hingga peningkatan layanan dan keamanan bagi pengguna Transjakarta.

Tabel I.1 Daftar Revitalisasi Halte tahun 2022

| No. | Nama Halte | Daerah | Kapan Beroperasi |
|-----|------------------------------------|-----------------|------------------|
| 1. | Widya Chandra (Gatot Subroto LIPI) | Jakarta Selatan | Juli 2023 |
| 2. | Jati Barat (SMKN 57) | Jakarta Selatan | Februari 2023 |
| 3. | Manggarai | Jakarta Selatan | Mei 2023 |
| 4. | Simpang Kuningan (Kuningan Barat) | Jakarta Selatan | Februari 2023 |
| 5. | Kebayoran (Kebayoran Lama) | Jakarta Selatan | Februari 2023 |
| 6. | Ragunan | Jakarta Selatan | Desember 2023 |
| 7. | Senen Sentral | Jakarta Pusat | Mei 2023 |
| 8. | Simpang Pramuka (Pramuka BPKP) | Jakarta Pusat | Februari 2023 |
| 9. | Jembatan Gantung | Jakarta Barat | Oktober 2023 |
| 10. | Kalideres | Jakarta Barat | Juli 2023 |
| 11. | Cililitan (PGC 1) | Jakarta Timur | Februari 2023 |
| 12. | Kampung Melayu | Jakarta Timur | Juli 2023 |
| 13. | Pulo Gadung | Jakarta Timur | April 2023 |
| 14. | Bali Mester (Pasar Jatinegara) | Jakarta Timur | Februari 2023 |

Di pertengahan tahun 2023, PT Transjakarta kembali melakukan revitalisasi 10 halte dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan dan menggugah minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Adapun daftar 10 halte yang akan di revitalisasi pada kurun waktu 31 Mei- 3 Juni 2023, yang dijabarkan pada Tabel I.2

Tabel I.2 Daftar Revitalisasi Halte tahun 2023

| No. | Nama Halte | Daerah | Kapan Beroperasi |
|-----|-------------------------------|-----------------|------------------|
| 1. | Bundaran Senayan | Jakarta Selatan | Agustus 2023 |
| 2. | Karet | Jakarta Selatan | September 2023 |
| 3. | Pasar Rumput | Jakarta Selatan | Oktober 2023 |
| 4. | Pancoran | Jakarta Selatan | Desember 2023 |
| 5. | Petamburan (Slipi Petamburan) | Jakarta Pusat | Desember 2023 |
| 6. | Jembatan Baru | Jakarta Barat | Oktober 2023 |
| 7. | Grogol Reformasi | Jakarta Barat | November 2023 |
| 8. | Grogol | Jakarta Barat | November 2023 |
| 9. | Cawang Sentral | Jakarta Timur | Desember 2023 |
| 10. | Pulomas | Jakarta Utara | Oktober 2023 |

Revitalisasi Transjakarta ini menampilkan desain yang sangat modern dan inovatif. Beberapa halte bahkan dibangun dengan dua lantai guna meningkatkan kapasitas dan mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang. Selain itu, halte-halte ini juga dilengkapi dengan fasilitas seperti kamar mandi, tempat duduk, mushola, pintu gate, layar informasi, dan eskalator di halte dengan dua lantai. Keberadaan eskalator ini menjadi solusi efisien untuk memudahkan mobilitas penumpang yang ingin naik dan turun di halte yang lebih tinggi. Selain fasilitas dasar tersebut, beberapa halte juga

menyediakan *stan* jualan untuk memberikan kemudahan akses kepada penumpang dalam memenuhi berbagai kebutuhan selama menunggu bus datang. Selain itu, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan kesadaran tentang layanan yang tersedia serta menentukan apakah revitalisasi halte Transjakarta telah menghasilkan peningkatan kualitas komunikasi yang baik. Hal ini diharapkan dengan adanya revitalisasi halte, kualitas komunikasi petugas akan sesuai dengan harapan pengguna halte Transjakarta (Gemagazine, 2023).

Dari latar belakang tersebut penelitian ini mengidentifikasi sejauh mana kualitas komunikasi yang diberikan oleh petugas mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna halte Transjakarta, berdasarkan pokok permasalahan yang ada (Karwur & Ceasarany, 2020).

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan informasi dan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, pertanyaan yang diajukan dalam perumusan masalah adalah: “Apakah terdapat pengaruh Kualitas Komunikasi Petugas Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta?”

I.3 Batasan Masalah

Berdasarkan konteks masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, penulis telah menetapkan batasan penelitian yang relevan. Adapun batasan penelitian yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada komunikasi petugas Transjakarta dalam berinteraksi dengan pengguna
2. Pengaruh kualitas Komunikasi petugas kepuasan pengguna halte Transjakarta

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas komunikasi terhadap kepuasan pengguna halte Transjakarta.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sehubungan dengan kualitas komunikasi petugas. Hal ini memberikan tambahan yang signifikan pada bidang manajemen pelayanan publik dan ilmu komunikasi. Kami dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas komunikasi petugas secara signifikan dengan memperluas pemahaman ini.

Manfaat Praktis

Agar perusahaan PT.Transjakarta dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat sangat membantu pemahaman perusahaan mengenai elemen-elemen yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan komunikasi petugas Transjakarta. Serta, memberikan landasan kepada pihak Transjakarta, seperti manajemen perusahaan transportasi, agar dapat mengembangkan strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui peningkatan kualitas layanan dan komunikasi petugas. Selain itu, diharapkan penelitian ini bisa menambah pemahaman mengenai bagaimana pengaruh kualitas komunikasi terhadap kepuasan pengguna .