

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memahami kebutuhan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan Pengguna yang ada serta menarik Pengguna baru (Saputra & Suwarti, 2022). Saat ini, perusahaan-perusahaan, termasuk perusahaan-perusahaan milik daerah seperti Perum DAMRI, harus bersaing untuk memberikan pelayanan yang unggul demi mencapai Kepuasan Pelanggan (Nasrulloh & Fadillah, 2019). Kepuasan Pelanggan memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas Pengguna dan citra perusahaan di mata masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami secara mendalam tentang kualitas pelayanan yang mereka berikan dan upaya-upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkannya.

Kualitas layanan adalah aspek penting dalam mencapai Kepuasan Pelanggan. (Saputra & Suwarti, 2022) menyoroti peran peningkatan pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Selain itu, penelitian oleh (Susanti et al., 2019) membahas hubungan antara kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan. Kedua penelitian ini menegaskan bahwa fokus pada kualitas layanan adalah kunci untuk menciptakan pengalaman positif bagi Pengguna. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek fisik seperti kendaraan yang bersih dan terawat, tetapi juga melibatkan interaksi antara karyawan dengan Pengguna, responsivitas terhadap kebutuhan Pengguna, dan kemampuan memberikan solusi atas masalah-masalah yang mungkin timbul selama perjalanan (Susanti et al., 2019). Dapat di simpulkan bahwa Kualitas layanan adalah fondasi dari hubungan Pengguna yang kuat dan berkelanjutan. Layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan Pengguna menciptakan ikatan emosional yang kuat antara Pengguna dan perusahaan.

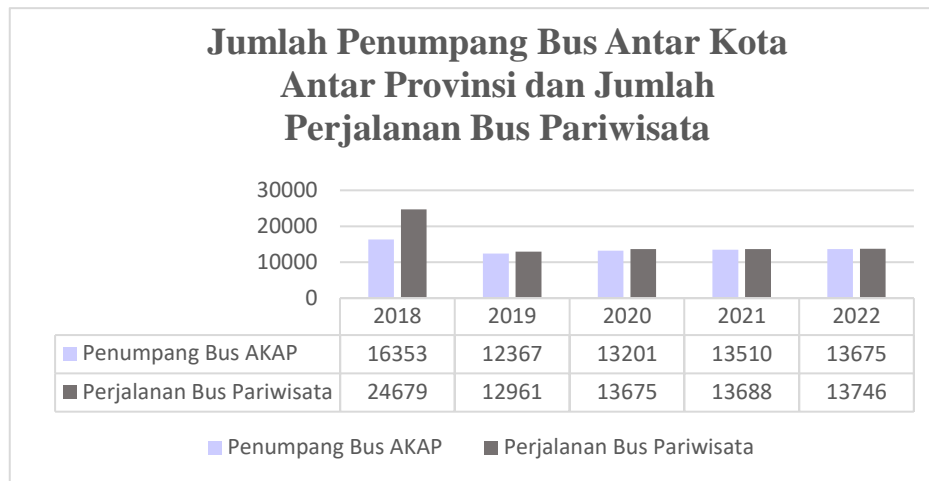
Kepuasan Pelanggan juga mencerminkan respons Pengguna terhadap pemenuhan

kebutuhan dan harapan mereka terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan (Susanti et al., 2019). Kepuasan Pelanggan dapat diukur melalui sejauh mana harapan Pengguna terpenuhi, dan hal ini memainkan peran kunci dalam menentukan loyalitas Pengguna (Susanti et al., 2019). Lebih jauh lagi, Kepuasan Pelanggan juga memiliki dampak ekonomi yang signifikan. Pengguna yang puas cenderung menjadi Pengguna setia dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Ini dapat meningkatkan loyalitas Pengguna, memperluas pangsa pasar, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan dan profitabilitas perusahaan. (Nasrulloh & Fadillah, 2019) menekankan pentingnya Kepuasan Pelanggan dalam bisnis jasa. Kepuasan Pelanggan dalam hal ini bukan hanya menciptakan Pengguna yang setia, tetapi juga meningkatkan citra dan reputasi bisnis di mata masyarakat, yang pada gilirannya dapat menghasilkan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Nasrulloh & Fadillah, 2019). Dapat disimpulkan Kepuasan Pelanggan merupakan aspek yang sangat penting dalam manajemen bisnis dan pelayanan. Dalam lingkungan persaingan bisnis yang semakin ketat, memahami dan memenuhi harapan Pengguna adalah kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, memperoleh keunggulan kompetitif, dan mencapai kesuksesan jangka panjang bagi perusahaan.

Namun demikian, setiap sektor bisnis memiliki karakteristik dan kebutuhan Pengguna yang berbeda (Tanjung et al., 2019). Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan untuk Perum DAMRI harus dilakukan dengan mempertimbangkan konteks bisnis dan ekspektasi Pengguna yang unik dalam bidang transportasi umum. Peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya sekadar memenuhi harapan Pengguna, tetapi juga dapat menjadi strategi bersaing yang efektif (Karolus Putra Setiadi & Manafe, 2021). Dalam konteks transportasi umum, Pengguna sering kali memiliki pilihan untuk menggunakan moda transportasi lainnya, seperti ojek daring atau transportasi pribadi. Oleh karena itu, memberikan

pelayanan yang luar biasa tidak hanya menciptakan Kepuasan Pelanggan, tetapi juga dapat menjaga keberlanjutan bisnis dan membangun reputasi yang kuat bagi Perum DAMRI di pasar yang kompetitif ini.

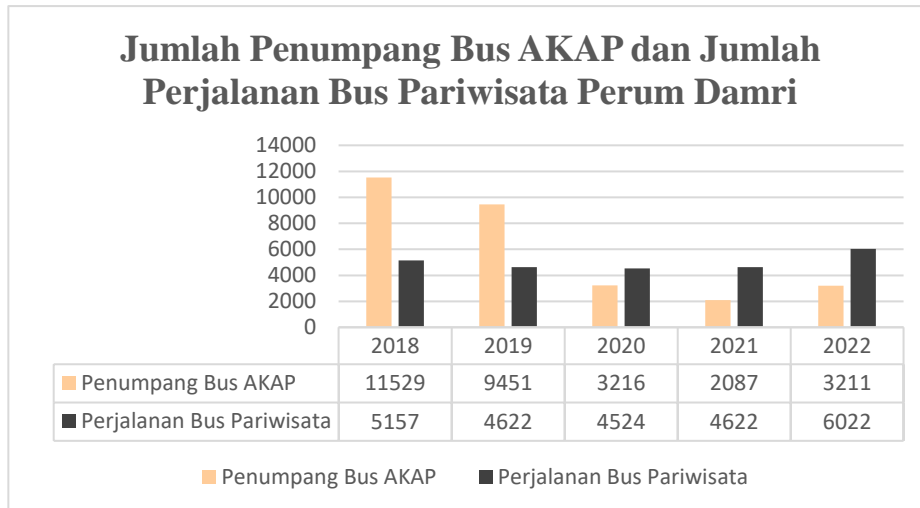
Berikut merupakan jumlah penumpang Bus Antar Kota Antar Provinsi dan Bus Pariwisata di Indonesia pertahunnya :



Gambar 1 Jumlah Penumpang AKAP dan Jumlah Perjalanan Bus Pariwisata di Indonesia

Sumber : dataindonesia.id, 2022

Dari data di atas terdapat jumlah penumpang Bus AKAP tahun 2018 sebesar 16.353 penumpang, di tahun 2019 turun sebesar 12.367 penumpang dan di 2020, 2021 dan 2022 selalu naik walaupun tidak signifikan. Begitupun Bus Pariwisata tidak jauh jumlah penumpang pertahunnya dari Bus AKAP, ditahun 2018 jumlahnya 24.679 perjalanan menurun di tahun 2019 dengan 12.961 perjalanan ditahun berikutnya meningkat namun tidak signifikan.



Gambar 2 Jumlah Penumpang AKAP dan Jumlah Perjalanan Bus Pariwisata di Perum Damri

Sumber : *Annual Report*, 2022 (damri.co.id)

Dari data diatas dapat dilihat jumlah penumpang Bus AKAP pada tahun 2019 turun dibandingkan tahun 2018 dikarenakan terjadi Pandemi Covid-19, lalu ditahun berikutnya kembali turun dan pada tahun 2022 jumlah nya naik namun tidak signifikan.

Perum DAMRI menunjukkan tingkat keberhasilan yang bervariasi dalam jumlah penumpang Bus AKAP dan perjalanan Bus Pariwisata setiap tahunnya. Dalam jumlah penumpang Bus AKAP pada tahun 2018, perusahaan mencapai persentase keberhasilan sekitar 70,54%, namun, angka tersebut menurun pada tahun-tahun berikutnya ditahun 2021 turun mencapai 15,44% dan di tahun 2022 mencapai 23,46%. Begitu pula dengan perjalanan bus pariwisata, dimana pada tahun 2018 persentase keberhasilan mencapai 20,89%, meningkat pada tahun 2019 menjadi 35,64%, namun kembali turun pada tahun-tahun berikutnya. Meskipun beberapa peningkatan terlihat, namun hasil yang didapatkan merupakan persentase keberhasilan yang relatif kecil menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat menarik jumlah penumpang kembali dengan persentase keberhasilan yang tinggi seperti tahun sebelum Pandemi Covid-19 terjadi. Karena dengan kualitas pelayanan yang maksimal maka,

penumpang akan nyaman menggunakan Layanan Perum DAMRI dan akan terus setia menggunakan Layanan Perum DAMRI tidak akan berpaling dengan transportasi sejenis lainnya.

Berikut penulis sajikan beberapa tentang kondisi Perum DAMRI Cabang Lampung:

Kondisi	Keterangan
Jumlah Bus	Ada total 117 bus dalam armada tersebut, dimana 75 bus merupakan bus antar kota antar provinsi (AKAP) dan 42 bus lainnya adalah bus antar kota dalam provinsi (AKDP). Dari total jumlah tersebut, 6 adalah bagian dari 117 bus tersebut.
Jenis Bus	Ekonomi, Bisnis, Eksekutif dan Royal
Fasilitas Bus	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="528 1003 1241 1263">➤ Kelas Ekonomi terdiri dari 40 kursi yang terbuat dari plastik dan tidak dilengkapi dengan AC. Kelas Ekonomi ini melayani rute-rute di daerah-daerah terpencil. <li data-bbox="528 1294 1241 1778">➤ Kelas Bisnis menyediakan AC dan memiliki 43 kursi, menawarkan fasilitas yang lebih baik daripada Kelas Ekonomi, serta menyediakan ruang bagasi untuk para penumpangnya. Bus DAMRI yang mengoperasikan Kelas Ekonomi dan Bisnis diarahkan untuk melayani rute antar kota dalam provinsi (AKDP). <li data-bbox="528 1809 1241 2002">➤ Kelas Eksekutif juga dilengkapi dengan AC, memiliki 24 kursi untuk penumpang, tidak menyediakan mini bar, tetapi memiliki soket listrik

	<p>untuk pengisian baterai ponsel Pengguna, serta fasilitas pijat refleksi dan karaoke.</p> <p>➤ Kelas Royal menawarkan fasilitas yang sangat memanjakan Pengguna, dengan menyediakan 21 kursi yang dilengkapi dengan sandaran tangan. Terdapat lubang khusus untuk meletakkan minuman, serta penawaran selimut dan bantal untuk kenyamanan selama perjalanan. Penumpang juga disuguhkan dengan makanan ringan. Kelas ini dilengkapi dengan perangkat audio-visual, koneksi internet, dan toilet. Di dalamnya terdapat mini bar yang menyediakan minuman hangat, dispenser, serta kopi dan teh gratis untuk Pengguna. Fasilitas lainnya meliputi pijat refleksi, karaoke, soket listrik untuk pengisian baterai ponsel, dan CCTV.</p>
Jumlah Karyawan	<p>Total karyawan sebanyak 259, yang terbagi menjadi empat bidang struktural: Administrasi, Teknis, Operasional, dan Keuangan. Selain itu, ada juga karyawan yang berfungsi sebagai satpam, kondektur, supir, dan petugas loket pemasaran.</p>
Syarat dan Kriteria Perekrutan	<p>Perekrutan karyawan dilakukan dengan mempertimbangkan usia antara 17 hingga 32 tahun, dan juga memperhatikan pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh calon karyawan. Selain itu, proses perekrutan dilakukan dengan mempertimbangkan</p>

	kebutuhan aktual perusahaan, baik dari segi posisi fungsional maupun struktural.
--	----------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Tabel tersebut mencakup aspek internal dari SDM Perum DAMRI dan juga fasilitas bus. Selain itu, untuk mendukung kinerja karyawan, Perum DAMRI menyediakan kotak saran dan keluhan bagi Pengguna sebagai bagian dari upaya pengendalian kualitas layanan. Selama masa perkembangannya di Provinsi Lampung, Perum DAMRI mencapai puncak kejayaannya pada tahun 1980-an dengan meraih banyak Pengguna. Pada saat itu, Perum DAMRI mampu mengoperasikan 30 unit bus setiap hari dengan total 750 Pengguna per hari. Namun, pada era 2000-an, DAMRI mulai menghadapi persaingan yang mengakibatkan fluktuasi jumlah penumpang.

Persaingan membuka pintu bagi Perum DAMRI Cabang Lampung untuk terus berinovasi dan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dalam menghadapi persaingan Perum DAMRI harus fokus pada peningkatan kualitas layanan mereka. Dengan memperhatikan umpan balik dari Pengguna dan memahami kebutuhan mereka, Perum DAMRI dapat mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat melakukan perbaikan. Ini bisa meliputi peningkatan dalam kebersihan bus, kenyamanan perjalanan, keamanan, dan efisiensi operasional. Selain itu, investasi dalam pelatihan karyawan dan peningkatan teknologi juga dapat membantu Perum DAMRI memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efektif. Dengan demikian, Perum DAMRI Cabang Lampung dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan pangsa pasar mereka dalam menghadapi persaingan yang ketat di industri transportasi

Penelitian tentang analisis kualitas pelayanan sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang menyebabkan kecilnya persentase keberhasilan jumlah pengguna jasa Perum DAMRI. Apakah persentase kecil tersebut terkait dengan proses

pelayanan, kebijakan perusahaan, atau interaksi dengan petugas layanan? Dengan memahami akar penyebab kecilnya tingkat persentase pengguna jasa Perum DAMRI, Perum DAMRI dapat mengambil langkah-langkah korektif yang tepat. Dengan memahami aspek-aspek yang membuat Pengguna merasa puas dan nyaman dalam menggunakan jasa. Dalam konteks ini, penelitian akan membantu perusahaan mengoptimalkan pengalaman Pengguna, memastikan bahwa setiap Pengguna merasa dihargai dan puas dengan layanan yang mereka terima. Hasil penelitian dapat membantu Perum DAMRI dalam merumuskan kebijakan baru dan memberikan pelatihan karyawan yang lebih spesifik, terutama untuk area layanan yang mendapat kritik. Dengan memberdayakan petugas layanan public dengan keterampilan yang diperlukan, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan Pengguna dan memastikan bahwa setiap interaksi Pengguna adalah positif dan memuaskan. Dengan demikian, penelitian analisis kualitas pelayanan di Perum DAMRI sangat penting untuk memahami dinamika layanan Pengguna secara lebih mendalam, menciptakan peluang untuk perbaikan yang dapat membawa dampak positif pada Kepuasan Pelanggan dan citra perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian tentang analisis kualitas pelayanan di Perum DAMRI penting dilakukan karena organisasi tersebut memiliki peran strategis dalam sektor transportasi umum di Indonesia. Perum DAMRI adalah salah satu operator transportasi umum terbesar di Indonesia, melayani jutaan penumpang setiap tahun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan DAMRI akan memiliki dampak langsung pada kenyamanan dan Kepuasan Pelanggan jasa transportasi publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan mobilitas dan kualitas hidup penduduk. Dengan melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan, Perum DAMRI dapat memperoleh wawasan yang lebih dalam tentang kebutuhan Pengguna dan area-area yang memerlukan perbaikan. Hal ini akan membantu DAMRI dalam merumuskan strategi-strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka,

memperluas pangsa pasar, dan memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan perekonomian secara keseluruhan. Dari latar belakang yang telah di jelaskan diatas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Perum DAMRI Cabang Lampung**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat membuat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Analisis Kualitas Pelayanan Perum DAMRI Cabang Lampung
2. Analisis Kualitas Pelayanan dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perum DAMRI Cabang Lampung

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Perum DAMRI Cabang Lampung
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan Kepuasan Pelanggan Perum DAMRI Cabang Lampung