

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah komponen fundamental dari sistem kehidupan, pemerintahan, dan struktur masyarakat. Kondisi sosial dan demografi suatu wilayah mempunyai dampak yang besar terhadap kinerja transportasinya, kepadatan penduduk sangat mempengaruhi kemampuan transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. (Saputra, 2021). Di daerah perkotaan, kecenderungannya adalah peningkatan jumlah penduduk karena tingginya angka kelahiran dan urbanisasi. Tingkat urbanisasi ini secara langsung maupun tidak langsung menurunkan daya saing transportasi regional. (Zakiah et al., 2020).

Kepadatan penduduk di Jabodetabek yang tinggi dan banyaknya tantangan yang dihadapi menyebabkan adanya kebutuhan akan berbagai jenis transportasi umum, baik roda dua, roda empat, maupun moda transportasi lainnya. (Arbie, 2019). Di kota Jakarta sendiri juga tersedia berbagai pilihan transportasi umum, seperti sepeda motor, bus umum, kereta komuter, MRT, LRT dan lainnya, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik di kota. (Deliyani et al., 2019).

LRT Jabodebek adalah salah satu sistem transportasi rel yang dirancang untuk menghubungkan berbagai kota di wilayah Jabodebek. Ini adalah upaya besar untuk mengurangi kemacetan lalu lintas, meminimalkan dampak polusi udara, dan memfasilitasi mobilitas yang lebih lancar bagi penduduk wilayah metropolitan ini. Namun, untuk mencapai tujuan ini, penting bagi operator LRT Jabodebek untuk memahami dan mengukur kualitas layanan yang mereka tawarkan. Kepuasan pengguna adalah faktor kunci dalam kesuksesan sistem transportasi umum seperti LRT ini, dan untuk memahami dan memenuhi harapan pengguna, perlu ada pendekatan yang sistematis dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Konsep kualitas layanan menggambarkan pengalaman menyeluruh pelanggan, termasuk tanggapan yang cepat dan efisien, konsistensi yang tinggi dan tanpa kekurangan, empati yang mendalam dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, jaminan akan kehandalan layanan, serta tampilan fisik yang bersih, menarik, dan nyaman. Pelayanan yang baik menciptakan perasaan dihargai oleh pelanggan,

mendorong kesetiaan jangka panjang, dan memperkuat reputasi positif penyedia layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan daya saing. (Prananda et al., 2019).

Pada penelitian sebelumnya juga berpendapat bahwasannya kualitas pelayanan adalah landasan utama dalam pemasaran jasa, yang menekankan pada pendekatan "4P" yaitu produk, harga, promosi, dan tempat. Dalam industri jasa, keempat elemen ini tidak akan berfungsi dengan baik tanpa faktor kualitas (Q). Oleh karena itu, jasa transportasi umum perlu merencanakan strategi yang tepat untuk menghadapi permintaan yang melimpah dari para pengguna, yakni melalui upaya pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Terdapat tiga metode dalam menilai kualitas layanan berdasarkan pandangan konsumen. Pertama, kualitas layanan dianggap baik atau positif ketika layanan sesuai dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Kedua, kualitas layanan dianggap ideal jika layanan yang dirasakan melebihi harapan konsumen. Ketiga, kualitas layanan dianggap buruk jika layanan yang dirasakan lebih buruk daripada harapan konsumen. (Lukita et al., 2019).

Penggunaan sistem informasi dalam penetapan indeks kualitas pelayanan karena memungkinkan pengumpulan data yang terstruktur dan terukur berkaitan dengan hubungan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Sistem informasi mampu secara efektif mengintegrasikan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ditentukan sebelumnya. Maka, sistem informasi dapat memproses pengumpulan data yang dilakukan secara otomatis, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan keakuratan dan keandalan data yang dikumpulkan. (Anjaswari et al., 2021).

Sistem informasi juga memfasilitasi analisis mendalam tentang pola-pola umpan balik dari pelanggan, memungkinkan identifikasi area-area perbaikan yang diperlukan dalam layanan, serta membantu dalam pengukuran dan pemantauan kinerja layanan secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, pemanfaatan sistem informasi memiliki peran kunci dalam menyediakan informasi yang relevan dan aktual yang dapat digunakan untuk menentukan indeks kualitas pelayanan, memudahkan pengambilan keputusan yang lebih baik, dan mendukung perbaikan berkesinambungan dalam layanan yang disediakan. (Harlie et al., 2019).

Pemerintah daerah memperkenalkan Layanan Rel Terpadu (LRT) Jabodebek sebagai solusi mobilitas. Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis indeks yang

mengukur kepuasan pelayanan pengguna LRT Jabodebek dengan mengembangkan suatu sistem informasi, menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).

Penerapan metode Servqual sebagai dimensi kualitas dalam penetapan indeks kualitas pelayanan karena mencerminkan kebutuhan yang semakin meningkat untuk memahami dan mengukur kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, memahami kepuasan pelanggan dan memenuhi harapan mereka menjadi kunci keberhasilan. Metode Servqual memberikan kerangka kerja yang kuat dan terstruktur untuk mengukur secara holistik berbagai aspek pelayanan yang mencakup aspek fisik, responsif, keandalan, jaminan, dan empati. (Satria, 2019).

Dengan memahami dimensi-dimensi ini, penyedia layanan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut dan dapat memberikan panduan yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Oleh karena itu, metode Servqual dapat membantu organisasi untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelayanan serta mempertahankan pelanggan dengan memperoleh keunggulan di dalam pasar. (Putra, 2021).

Penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) menjadi sangat berguna dalam penetapan indeks kualitas pelayanan karena memungkinkan entitas atau lembaga untuk memahami pentingnya aspek-aspek tertentu dari layanan bagi pelanggan serta sejauh mana entitas atau lembaga mampu memenuhi harapan tersebut. Dengan IPA, entitas atau lembaga dapat mengidentifikasi area di mana kinerja mereka berada di atas harapan pelanggan, yang menunjukkan keunggulan kompetitif, serta area di mana kinerja mereka di bawah harapan pelanggan, yang menunjukkan kebutuhan perbaikan. (Silalahi et al., 2020).

Perhatian fokus pada aspek-aspek yang paling penting bagi pelanggan dan mengevaluasi kinerja aktual entitas atau lembaga terhadap aspek-aspek tersebut, metode IPA membantu entitas atau lembaga untuk mengalokasikan sumber daya dengan bijaksana untuk memperbaiki kinerja mereka sesuai dengan prioritas kebutuhan pelanggan. Dengan memahami perbedaan antara harapan dan kinerja aktual, entitas atau lembaga dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara

bertahap, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun citra positif dalam pikiran pelanggan. (Syaifullah et al., 2018).

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jelaskan diatas, dalam menganalisis indeks kualitas pelayanan pada pengguna LRT Jabodebek, maka penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Sistem Informasi Indeks Kualitas Pelayanan Pengguna LRT Jabodebek Menggunakan Metode Servqual dan Importance Peformance Analysis”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Media ukur indeks terhadap kepuasan pelayanan pengguna LRT Jabodebek belum disediakan sistem yang dapat melibatkan kualitas layanan.
2. Penelitian terdahulu hanya menggunakan metode Servqual dan belum menggabungkan dengan metode Importance Peformance Analysis.

## 1.3 Batasan Masalah

1. Sistem informasi indeks kepuasan yang dikembangkan diperuntukkan khusus kepada pengguna layanan LRT Jabodebek.
2. Rancangan sistem informasi hanya menggunakan 2 metode yaitu metode Servqual dan Importance Peformance Analysis.
3. Penelitian dilakukan dalam periode waktu Oktober 2023 sampai februari 2024.

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Merancang sistem informasi survei terhadap kepuasan pelayanan pengguna LRT Jabodebek.
2. Menggabungkan hasil survei kualitas pelayanan pengguna LRT Jabodebek menggunakan metode Servqual dan Importance Peformance Analysis.

## 1.5 Kontribusi Penelitian

Mengembangkan hasil sistem informasi indeks kualitas pelayanan dari pengguna LRT Jabodebek dengan dimanfaatkan oleh pihak operator LRT Jabodebek sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.