

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini sektor transportasi berkembang pesat karena telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat untuk melakukan mobilitas. Akibatnya, permintaan terhadap layanan transportasi terus meningkat guna memenuhi kebutuhan tersebut (Prima, 2020). Perhatian terhadap kepuasan dan kebutuhan penumpang menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan menyediakan sarana yang memadai, industri transportasi dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan para penumpang. Kepuasan penumpang adalah penilaian pribadi dari masyarakat tentang seberapa baik kualitas pelayanan yang diterima dari penyelenggara layanan publik, yang terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dan persepsi terhadap pelayanan yang sebenarnya diberikan (Hendriyadi dan Musnaini, 2021).

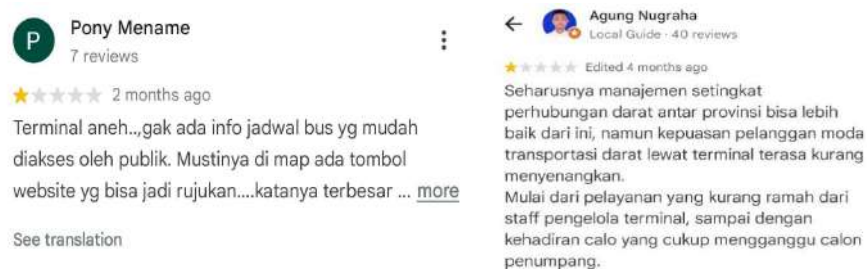
Terminal merupakan salah satu elemen dalam sistem transportasi yang berfungsi utama sebagai lokasi pemberhentian sementara bagi kendaraan umum, di mana penumpang dan barang dapat naik dan turun sebelum mencapai tujuan akhir perjalanan (Marlianti dan Saepudin, 2021). Sebagai pusat transportasi darat utama di wilayah Surabaya dan sekitarnya, sekaligus Terminal Tipe A terbesar di Jawa Timur, Terminal Purabaya memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat. Perhatian terhadap kepuasan dan kebutuhan penumpang menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Namun, di Terminal Purabaya

kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia masih belum optimal sehingga berdampak negatif terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 1.1 Hasil SKM Terminal Tipe A Purabaya

Bulan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Januari 2025	1156	988	88	46
Februari 2025	1695	949	72	56
Maret 2025	2164	1971	112	108
April 2025	2268	2124	107	76
Mei 2025	1862	1229	120	70
Juni 2025	2354	3488	133	56
Juli 2025	2121	3599	123	64
Agustus 2025	3002	2891	144	95
September 2025	3310	2728	115	89
Oktober 2025	2627	2877	256	112
November 2025	2713	3785	289	116
Desember 2025	2356	3301	301	225

Sumber : (SKM Terminal Tipe A Purabaya 2025)



Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung Terminal Purabaya

Sumber: (*Google Reviews*, 2025)

Berdasarkan tabel hasil SKM Terminal Tipe A Purabaya diketahui masih terdapat penumpang yang menilai pelayanan dalam kategori kurang baik dan tidak baik di setiap bulan, hal ini menunjukkan adanya aspek pelayanan yang belum memenuhi ekspektasi penumpang. Sebagai pendukung hasil SKM yang telah dikumpulkan, ulasan di *google review* juga memperlihatkan berbagai keluhan dari penumpang. Keluhan penumpang itu seperti, fasilitas toilet yang kotor, kurangnya info jadwal bus, pelayanan petugas yang kurang ramah, lingkungan terminal yang

dinilai kurang bersih dan masih banyaknya calo yang mengganggu keamanan dan kenyamanan para penumpang. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan memperbaiki layanan yang kurang untuk meningkatkan kepuasan penumpang secara komprehensif.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, dilakukan penyelesaian dengan menggunakan metode *Service Quality* dan Model Kano serta usulan perbaikan menggunakan *tools 5 Whys* dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kepuasan dan kebutuhan penumpang. *Service quality* merupakan metode yang dirancang untuk memenuhi harapan pelanggan berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan. (Kurniawan dkk., 2022). Sedangkan Model Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut pelayanan berdasarkan seberapa baik pelayanan itu dapat memuaskan kebutuhan pelanggan (Purnamasari dkk., 2020). Sementara itu, untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan dapat dilakukan menggunakan *5 why's* dengan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga langkah perbaikan yang dilakukan lebih tepat sasaran (Mardesah dan Zainal, 2021).

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya hanya berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan saja. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan dengan menggabungkan metode *service quality* dan model kano serta menambahkan analisis *5 Why's* sebagai alat bantu untuk menelusuri akar penyebab kelemahan pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang lebih komprehensif, tidak hanya mengidentifikasi atribut layanan yang perlu

diperbaiki, tetapi juga menentukan prioritas perbaikan yang tepat untuk peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Purabaya?
2. Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Purabaya?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini agar lebih terarah dan fokus, yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan yang terdapat di Terminal Tipe A Purabaya
2. Responden pernah menggunakan layanan jasa di Terminal Tipe A Purabaya
3. Data yang digunakan adalah hasil dari penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden yang sudah pernah menggunakan layanan jasa Terminal Tipe A Purabaya

1.4 Asumsi - Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada perubahan sistem kebijakan di Terminal Tipe A Purabaya
2. Responden memahami dengan baik semua pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner.
3. Sampel yang digunakan dapat mewakili seluruh penumpang Terminal Tipe A Purabaya

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Purabaya.
2. Memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Purabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

- a) Manfaat Teoritis
 1. Menjadi referensi akademik untuk penelitian sejenisnya, khususnya untuk analisis kualitas pelayanan.

2. Memberikan referensi untuk implementasi metode Servqual dan model Kano untuk menyelesaikan masalah yang ada.

b) Manfaat Praktis

1. Memberikan solusi dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya
2. Memberikan referensi menentukan perbaikan yang harus diambil dalam meningkatkan kepuasan penumpang.
3. Menjadi referensi bagi Terminal Purabaya untuk evaluasi kualitas pelayanan kedepannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang dilakukannya penelitian, kemudian juga dijelaskan perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi- asumsi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini berisi pembahasan terkait teori yang digunakan sebagai penunjang dalam pengolahan dan pelaksanaan penelitian. Hal tersebut memuat landasan teori untuk mengolah dan menganalisis data terkait

dengan metode yang digunakan yaitu metode *service quality* dan model kano.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi penjelasan mengenai objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan pengolahan data serta kerangka penyelesaian masalah (*flowchart* penelitian).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi pengumpulan data, pengolahan data, kemudian analisis serta evaluasi data untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi menggunakan metode *service quality*, model kano dan *5 why's*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan secara keseluruhan proses, pembahasan, dan saran – saran sebagai masukan yang dapat membuat hasil penelitian ini menjadi lebih baik dan bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN