

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Di era teknologi modern saat ini, kemudahan mengakses transportasi menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan masyarakat terhadap layanan angkutan. Pelayanan dan proses pembelian tiket yang baik dapat mendukung keberhasilan penjualan tiket serta memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang (Tampubolon et al., 2020). Banyak perusahaan transportasi yang melakukan pelayanan pembelian tiket secara *online* maupun *offline*. Hal tersebut juga diberlakukan di DAMRI Bandung. Pembelian tiket secara *offline* dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke loket DAMRI Bandung yang sudah disediakan. Di loket tersebut penumpang tidak hanya melakukan pembelian atau pemesanan tiket tetapi juga bisa mencari informasi terkait jadwal keberangkatan, rute perjalanan, jenis layanan bus, tarif, serta ketentuan lain yang berkaitan dengan perjalanan. Oleh karena itu, petugas loket memegang peran penting sebagai garda terdepan perusahaan dalam memberikan informasi dan membangun kesan pelayanan yang profesional, ramah, sopan, cekatan, dan komunikatif kepada penumpang.

Dalam pelaksanaannya, kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya tercapai. Masih terdapat penumpang yang menyampaikan keluhan terkait perilaku maupun kualitas pelayanan petugas loket seperti sikap yang kurang ramah, proses pelayanan yang lambat, dan penyampaian informasi yang kurang jelas. Rendahnya kualitas pelayanan dari segi kenyamanan, kemudahan dan efisiensi dapat menyebabkan penumpang merasa kurang nyaman dan aman, bahkan dampak terburuknya adalah penumpang bisa berpindah ke perusahaan transportasi lainnya (Nurvia et al., 2007). Keluhan disampaikan oleh penumpang secara langsung kepada pihak perusahaan, seperti divisi usaha atau divisi terkait tanpa melalui sistem pengaduan yang terdata secara *online*. Di sisi lain, petugas loket merasa telah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga menimbulkan perbedaan persepsi antara penumpang dan petugas mengenai pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa terjadi karena keluhan penumpang tidak terdata

secara *online* sehingga tidak adanya bukti yang bisa ditunjukkan kepada petugas layanan loket. DAMRI Bandung juga kesulitan mengidentifikasi pola permasalahan pelayanan yang terjadi di loket karena tidak memiliki data yang memadai untuk menyusun langkah perbaikan yang tepat dan berkelanjutan.

Pada era digital ini, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi kebutuhan penting dalam mendukung operasional perusahaan termasuk dalam hal pengelolaan keluhan dan penilaian kepuasan pelanggan agar perusahaan tetap bersinar dalam dunia persaingan perusahaan transportasi (Tayibnapis et al., n.d.). Teknologi digital memungkinkan perusahaan memperoleh data keluhan penumpang secara *real-time*, terdokumentasi, serta mudah dianalisis. Namun penerapan teknologi dalam konteks penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas loket di DAMRI Bandung belum dilaksanakan.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang relatif sederhana namun efektif untuk menjawab permasalahan tersebut adalah pembuatan *google form* mengenai pengaduan yang dapat di *scan* menggunakan kamera *handphone* melalui *qr code* sebagai media penghubung antara penumpang dan perusahaan. *QR Code* merupakan pola gambar berbentuk kotak-kotak yang mampu menampung berbagai informasi di dalamnya. Teknologi ini merupakan penyempurnaan dari kode batang konvensional (*barcode*). Dengan struktur dua dimensi, *QR Code* menyusun datanya secara melintang dan memanjang, sehingga kapasitas penyimpanannya menjadi lebih besar (Rastri, 2018). Melalui *QR Code* yang ditempatkan di area loket, penumpang dapat memindai menggunakan kamera *handphone* untuk kemudian diarahkan ke *google form* pengaduan khusus keluhan pelayanan petugas loket. Dengan cara ini, penumpang dapat menyampaikan pengaduan, saran, maupun penilaian terhadap pelayanan petugas loket secara *online* dan cepat tanpa harus menyampaikan keluhan secara tatap muka. *QR Code* ini memberikan keuntungan bagi perusahaan karena setiap keluhan yang masuk dapat tersimpan secara otomatis dalam sistem digital. Data pengaduan dapat langsung masuk ke dalam *email* atau pusat layanan pelanggan (*call center*) DAMRI Bandung sehingga mempermudah proses evaluasi. Informasi tersebut dapat diolah menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja petugas loket sekaligus

menjadi dasar bagi manajemen dalam memberikan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan petugas loket.

Oleh karena itu, diperlukan sistem pengaduan pelayanan khusus petugas loket DAMRI Bandung berbasis *QR Code* yang mampu menyimpan data setiap keluhan penumpang secara terstruktur dan mudah diakses. Sistem ini diharapkan dapat membantu DAMRI menjembatani penumpang dalam menyampaikan keluhan, menyediakan bukti keluhan yang jelas, serta sarana evaluasi yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan di loket DAMRI Bandung. Dengan demikian, penerapan sistem pengaduan pelayanan petugas Loket DAMRI Bandung berbasis *QR Code* diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada penumpang.

I.2. Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang di atas, terdapat beberapa identifikasi masalah yang dapat dirumuskan, yaitu:

1. Pelayanan petugas loket DAMRI Bandung yang masih kurang baik.
2. Perusahaan belum memiliki sistem digital yang dapat menampung dan mendokumentasikan keluhan penumpang terhadap pelayanan petugas loket secara efektif.
3. Belum tersedia media pengaduan yang praktis dan mudah diakses oleh penumpang untuk menyampaikan evaluasi terhadap kinerja petugas loket.

I.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang sistem pengaduan berbasis *QR Code* yang dapat digunakan penumpang untuk melaporkan tentang pelayanan petugas loket di DAMRI Bandung?
2. Bagaimana sistem *QR Code* mampu membantu perusahaan dalam mendokumentasikan data keluhan pelanggan secara otomatis?
3. Sejauh mana penerapan *QR Code* dalam meningkatkan efektivitas evaluasi pelayanan petugas loket di DAMRI Bandung?

I.4. Batasan Masalah

Untuk ruang lingkup penelitian ini, dibatasi pada beberapa aspek tertentu, yaitu:

1. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan petugas loket saja tanpa membahas aspek lainnya yang ada di DAMRI Bandung.
2. Sistem pengaduan ini hanya mencakup fitur pelaporan dan dokumentasi keluhan melalui *QR Code* yang terhubung dengan *google form* lalu akan terkirim ke dalam *email* atau *call center* DAMRI Bandung tanpa menggunakan aplikasi lainnya.
3. Uji coba sistem dilakukan terbatas pada loket yang ada di DAMRI Bandung Jl. Soekarno Hatta dan Jl. Kebon Kawung saja.

I.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Merancang sistem pengaduan berbasis *QR Code* yang dapat digunakan penumpang untuk menyampaikan keluhan atau evaluasi terhadap pelayanan petugas loket di DAMRI Bandung secara praktis dan mudah.
2. Menghasilkan pengaduan secara otomatis atas keluhan penumpang yang masuk melalui sistem *QR Code* yang terhubung dengan *google form* sehingga data dapat langsung diterima oleh *email* atau *call center* DAMRI Bandung untuk dijadikan evaluasi perusahaan.
3. Mengevaluasi efektivitas penerapan sistem *QR Code* dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket DAMRI Bandung melalui masukan langsung dari penumpang.

I.6. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan
Membantu perusahaan memperoleh sistem pengaduan yang terintegrasi secara digital sehingga proses pendokumentasian, pemantauan, dan evaluasi atas keluhan pelanggan menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat.
2. Untuk Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal

Menambah referensi literatur ilmiah kepada taruna/taruni Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal tentang pengembangan dan penerapan teknologi digital di bidang pelayanan publik.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan serta dasar pengembangan sistem pengaduan berbasis *barcode* di perusahaan lain atau sektor layanan publik berbeda, sehingga memberikan peluang eksplorasi dan pengembangan topik lebih lanjut di masa mendatang.

I.7. Sistematika Penulisan

Supaya pembahasan dapat dipahami secara komprehensif, penulisan proposal skripsi ini mengikuti sistematika penulisan berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai konsep dan teori yang dinyatakan oleh para ahli. Selain itu, membahas tentang landasan teori dan penelitian yang relevan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas beberapa hal terkait lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian, bahan dan alat penelitian, teknik pengambilan data, teknik pengolahan, serta diagram alir penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil dari penerapan *barcode* untuk evaluasi pelayanan petugas loket di DAMRI Bandung.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti untuk pengembangan ataupun referensi untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang penyertaan sumber, data, maupun link yang digunakan untuk melengkapi serta memperkuat penulisan laporan skripsi.