

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Angkutan umum adalah kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau pemerintah, yang dapat digunakan oleh siapa saja dengan cara membayar atau sewa. Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah klasifikasi perjalanan bus antar kota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada Provinsi yang sama.

Bus yang merupakan bagian dari transportasi darat mempunyai peran penting karena dapat membawa penumpang dalam jumlah banyak dari suatu kota ke kota lain. Makassar adalah Ibu Kota Sulawesi Selatan dan Tana Toraja adalah kabupaten yang berada di provinsi Sulawesi Selatan yang berjarak kurang lebih 350 km dari Makassar dengan waktu tempuh 8-9 jam.

Masyarakat Makassar sebagian besar merupakan pendatang dari kabupaten Tana Toraja dan kabupaten lainnya untuk mencari pekerjaan dan melanjutkan pendidikan. Perpindahan penduduk seperti ini menciptakan mobilitas yang tinggi dari dan ke Kota Makassar. Transportasi udara yang menghubungkan Makassar dengan Toraja hanya melayani satu kali keberangkatan setiap minggu dengan pesawat kecil yang berkapasitas 8-10 penumpang. Transportasi laut yang tidak tersedia pada jalur

ini membuat masyarakat Toraja yang berada di Makassar lebih memilih menggunakan transportasi darat untuk melakukan perjalanan ke kampung halaman.

Transportasi darat yang menghubungkan Makassar dan Toraja sangat dibutuhkan oleh Mahasiswa dan masyarakat toraja yang berada di Kota Makassar dan luar sulawesi. Melihat situasi ini tidak salah jika perusahaan swasta berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang menghubungkan Makassar-Toraja. Salah satu bus AKDP yang melayani trayek Makassar-Toraja adalah Bus Litha & Co yang banyak dipilih masyarakat untuk melakukan perjalanan menuju kampung halaman.





**Gambar 1. 2** Peta Jalur Angkutan Umum Trayek Makassar-Tana Toraja, Sulawesi Selatan

Sarana transportasi bus yang telah tersedia dapat membantu masyarakat untuk melakukan aktivitas bepergian dengan cepat dan mudah. Masyarakat pada saat ini tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja. Masyarakat juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan pelayanan atas jasa transportasi yang ada sekarang

ini. Kurang puasnya pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi bus yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan perusahaan jasa bus itu sendiri.

Transportasi yang difasilitasi dengan ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi. Pengusaha jasa angkutan armada bus yang jumlahnya mulai bertambah menimbulkan adanya persaingan. Pesaing – pesaing dari bus Litha & Co adalah bus Metro Permai, Nanggala Trans, Bintang Prima, Primadona, Bintang Timur dan sebagainya.

Armada bus yang ada mempunyai keunggulan tersendiri dari segi harga, fasilitas, dan kenyamanan. Angkutan umum Bus Litha & Co didirikan oleh Litha Bren pada tahun 1967 dan masih beroperasi hingga saat ini. Awal berdirinya bus Litha & Co telah memberikan kualitas pelayanan yang baik hingga saat ini seperti jam berangkat dan tiba tepat waktu, harga tiket yang lebih murah dengan kelas yang sama serta pemberian selimut kepada penumpang yang melakukan keberangkatan pada malam hari dengan kelas AC. Bus Litha & Co masih beroperasi hingga saat ini dan telah memiliki armada bus yang banyak sehingga para calon penumpang tidak perlu takut untuk kehabisan tiket untuk pulang kampung.



**Gambar 1. 3 Angkutan Umum Bus Litha & Co**

Sistem pelayanan yang diberikan bus Litha & Co telah menjadikannya bus nomor 1 di kota Makassar yang menjadi kepercayaan para calon penumpang untuk melakukan perjalanan Makassar-Tana Toraja.

Perusahaan yang telah mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen dan memiliki konsumen yang setia cenderung mampu bertahan dalam perubahan kondisi ekonomi. Persaingan pada jaman ini untuk menarik konsumen adalah dengan memberikan pemenuhan atas keinginan konsumen secara konsisten dari waktu ke waktu.

Kunci dalam meraih tujuan perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan kepuasan/kinerja yang baik. Evaluasi tentang kepuasan penumpang perlu dilakukan sehingga pengusaha mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan penumpang atau belum.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah mengenai Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Litha & Co Trayek Makassar-Tana Toraja adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan bus Litha & Co trayek Makassar-Tana Toraja.
2. Seberapa besar tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan penumpang dengan pelayanan yang didapatkan dari bus Litha & Co.

## **1.3. Keaslian Tugas Akhir**

Penelitian serupa pernah dilakukan sebelumnya dengan judul :

1. "EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTAR KOTA ANTAR PROPINSI (AKAP) LORENA JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP", Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Desi Levasari Tahun 2011.
2. "EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS METRO PERMAI TRAYEK TORAJA-MAKASSAR" Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Usia Rante Allo Tahun 2015.

Judul tugas akhir yang dibuat oleh penulis dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus di kota Makassar yang bertempat di perwakilan bus Litha & Co dan belum pernah dilakukan sebelumnya.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang trayek Makassar-Toraja tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan penyedia jasa angkutan umum Bus Litha & Co.
2. Mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan oleh Bus Litha & Co trayek Makassar-Toraja sehingga bisa bertahan hingga saat ini.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Kegunaan atau manfaat yang diperoleh dari penelitian ini khususnya bidang transportasi adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman tentang pengaruh dari faktor pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi bus Litha & Co trayek Makassar-Toraja.
2. Memberi masukan kepada perusahaan penyedia jasa angkutan umum bus Litha & Co tentang apa yang dibutuhkan masyarakat pada saat ini.

## **1.6. Batasan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini hanya dibatasi pada :

1. Moda yang diteliti adalah angkutan umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Bus Litha & Co jurusan Makassar- Tana Toraja.
2. Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa angkutan umum Bus Litha & Co.
3. Lokasi penelitian dilakukan di Makassar, Sulawesi Selatan.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada para penumpang Bus Litha & CO.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan laporan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I Pendahuluan**

Bab pendahuluan merupakan bagian yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan gambaran umum terhadap permasalahan yang dibahas dan penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan sebelumnya untuk dijadikan referensi dalam penelitian sekarang.

### **BAB III Landasan Teori**

Bab ini berisikan dasar-dasar teori yang mendukung penulisan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan berdasarkan literatur-literatur.

### **BAB IV Metodologi Penelitian**

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, variable penelitian, sumber pengumpulan data yang diperlukan, dan teknik analisis data.

### **BAB V Analisis dan Pembahasan**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang analisis dan pembahasan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh dari penelitian.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini mencakup kesimpulan dan saran agar diperoleh hasil penelitian yang maksimal.