

BAB I

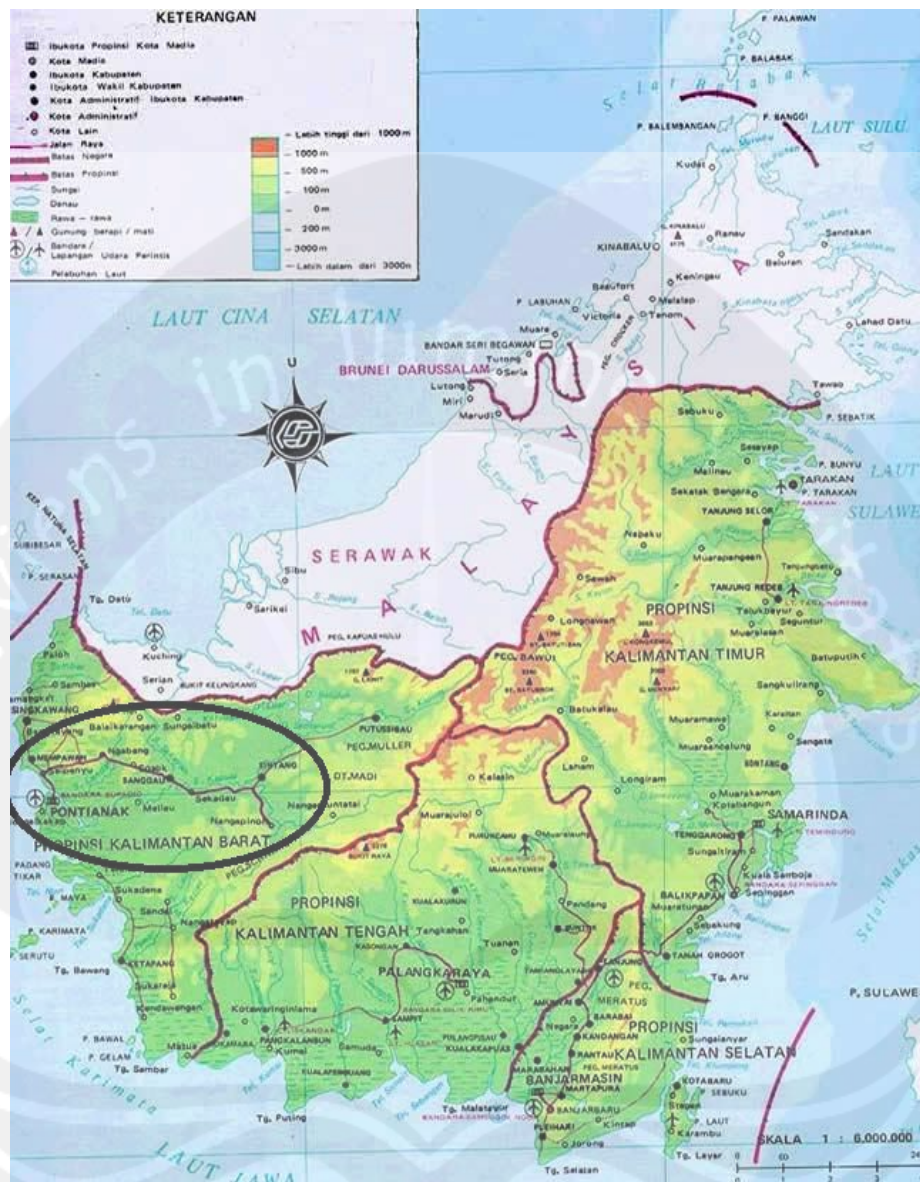
PENDAHULUAN

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 antarkota dalam provinsi (AKDP) adalah klasifikasi perjalanan bus antarkota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang sama. Moda transportasi seperti bus merupakan cara untuk mempersingkat jarak yang dipergunakan oleh manusia dalam menjalankan segala macam dan bentuk aktivitas kehidupannya.

Kabupaten Sintang adalah salah satu daerah otonom tingkat II dibawah provinsi Kalimantan Barat. Ibukota kabupaten ini terletak di kota Sintang. Kabupaten ini memiliki luas 21.635 km² dan dengan jumlah penduduk 479.340 jiwa terdiri dari multietnis dengan mayoritas suku dayak dan melayu. Kabupaten Sintang merupakan kabupaten terbesar ke-dua di Provinsi Kalimantan Barat, setelah Kabupaten Ketapang. Wilayah ini berbatasan langsung dengan Serawak, Malaysia. Mata pencaharian utama masyarakat Sintang adalah petani karet dan sawit. Kota Pontianak adalah ibukota provinsi Kalimantan Barat. Kota ini dikenal sebagai kota khatulistiwa. Selain itu kota Pontianak juga dilalui sungai Kapuas, sungai terpanjang di Indonesia. Masyarakat Pontianak sebagian besar merupakan

pendatang dari kabupaten Sintang dan kabupaten lainnya untuk mencari pekerjaan dan menempuh pendidikan. Perpindahan penduduk seperti ini menciptakan mobilitas yang tinggi dari dan ke kota Pontianak. Transportasi udara yang menghubungkan Pontianak dengan Sintang melayani setiap hari akan tetapi transportasi udara biayanya sangatlah mahal dan transportasi sungai waktu yang ditempuh sangatlah lama biasanya sampai 3 hari 2 malam. Transportasi darat banyak diminati masyarakat Sintang untuk bepergian ke Pontianak disamping murah melalui jalur darat, waktu yang ditempuh juga tidak terlalu lama sekitar 8-9 jam dan berjarak kurang lebih 395 km. Terutama ke Pontianak untuk melanjutkan perjalanan menggunakan transportasi udara dan transportasi laut yang ke luar Kalimantan. Didukung dengan mahasiswa yang banyak menuntut ilmu di Pontianak dan luar Kalimantan barat, artinya dibutuhkan transportasi darat yang menghubungkan Sintang dan Pontianak untuk kelancaran aktivitas dan perekonomian masyarakat. Salah satu AKDP yang melayani trayek Sintang-Pontianak adalah Bus DAMRI yang banyak dipilih masyarakat untuk keluar daerah.



Gambar 1.1 Peta Pulau Kalimantan

Transportasi yang difasilitasi dengan ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi. Dengan meningkatnya persaingan, perusahaan transportasi bus berlomba-lomba untuk mengembangkan fasilitas yang lebih unggul dibanding dengan armada bus lainnya. Adapun pesaing – pesaing dari Bus DAMRI adalah Bus ATS, Bus Mudah, Bus Trans Borneo dan sebagainya. Berbagai macam armada bus mempunyai keunggulan tersendiri dari segi harga, fasilitas, dan kenyamanan. Namun angkutan umum DAMRI juga mempunyai fasilitas yang tidak kalah bagus dari bus lainnya.



Gambar 1.3 Angkutan Umum Bus DAMRI

Pemerintah yang telah mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen dan memiliki konsumen yang setia cenderung mampu bertahan dalam perubahan kondisi ekonomi. Khususnya di Kalimantan Barat, bus Damri mempunyai keunggulannya sendiri dengan menyediakan armada eksklusif yaitu

Royal Bus Damri. Bahkan Royal Bus Damri hanya bisa dijumpai di Kalimantan Barat saja. Armada eksklusif ini mempunyai kapasitas dan fasilitas yang berbeda dengan jenis armada Damri yang eksekutif. Kapasitas tempat duduknya lebih sedikit dengan formasi 1-2, satu baris terdiri dari satu tempat duduk tunggal dan 2 tempat duduk double, berkapasitasnya 29 penumpang. Kursinya lebih lebar dan nyaman dan disediakan selimut untuk tidur karena di bagian atasnya ada semacam pembatas untuk kepala sehingga penumpang bisa nyaman walaupun melewati jalan Kalimantan yang terkenal rusak dan banyak berlubang. Di dalam bus disediakan juga wifi gratis. Setiap perjalanan ada dua sopir yang menjalankan bis secara bergantian, sehingga mengurangi resiko kecelakaan karena mengantuk.



Gambar 1.4 Tampak dalam bus DAMRI Royal

Harga yang murah seringkali dianggap oleh perusahaan sebagai penarik konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Anggapan ini tidak sepenuhnya benar. Berbagai teori perilaku pelanggan dan pemasaran menyatakan bahwa kebutuhan manusia tidak saja dipengaruhi oleh motivasinya melainkan juga hal-hal eksternal seperti budaya, sosial dan ekonomi. Perusahaan yang telah mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen dan memiliki konsumen yang setia cenderung mampu bertahan dalam perubahan kondisi ekonomi

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengenai Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus DAMRI Royal Trayek Sintang-Pontianak adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang bus trayek Sintang-Pontianak terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan umum bus DAMRI Royal?
2. Bagaimana strategi bus DAMRI Royal mempertahankan kualitas pelayanan yang unggul sehingga tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat?

1.3 Keaslian Tugas Akhir

Dapat diketahui dan dilihat ada beberapa penelitian yang judulnya hampir sama, salah satunya yakni penelitian tentang 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 ini dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada daerah Sintang, Kalimantan Barat.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang trayek Sintang – Pontianak tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan penyedia jasa angkutan umum bus Damri Royal.
2. Untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan dari Bus DAMRI Royal sesuai dengan pendapat dan kepuasan penumpang atau konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, khususnya bidang transportasi adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh dari faktor tarif, pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi bus DAMRI Royal.
2. Diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan angkutan umum bus DAMRI Royal tentang apa yang dibutuhkan masyarakat 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 DAMRI Royal jurusan Sintang Pontianak.
2. Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa angkutan umum Bus DAMRI Royal.
3. Lokasi penelitian dilakukan di Sintang.
4. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para penumpang dan awak/kru armada Bus DAMRI Royal.

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 literature-literatur.

BAB IV Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, variabel 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.

