

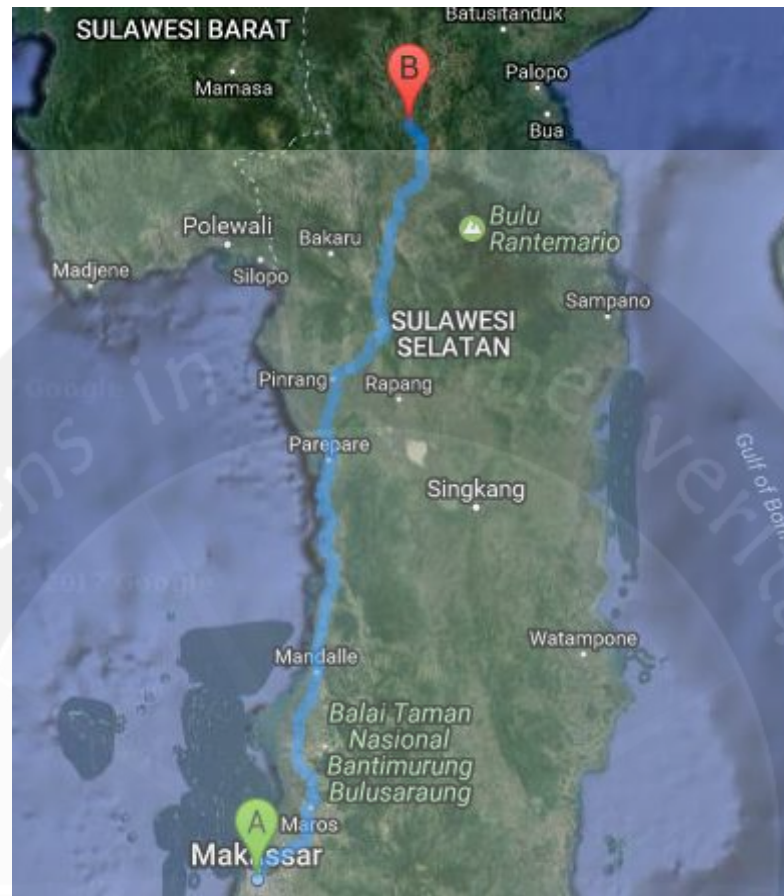
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, transportasi yang layak dan efektif sudah menjadi bagian penting dalam menunjang berbagai kegiatan masyarakat di Indonesia. Dengan adanya transportasi yang semakin berkembang, menunjukkan kualitas transportasi di Indonesia pun tidak kalah lebih baik dari negara-negara berkembang lainnya. Sesuai dengan fungsi transportasi yaitu memindahkan segala barang dan makhluk hidup dengan berbagai macam kendaraan, transportasi merupakan salah satu hal yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia. Oleh sebab itu, banyak perusahaan transportasi yang semakin berlomba-lomba untuk menyediakan fasilitas yang nyaman, komplit dan harga yang terjangkau bagi para konsumen.

Tana Toraja merupakan daerah pariwisata di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Kebudayaannya yang sangat kental dengan ciri khasnya yang sangat menarik, sehingga memikat daya tarik wisatawan lain untuk mengunjungi daerah ini. Secara geografis, Tana Toraja merupakan salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan dengan ibukotanya Ujung Pandang yang sekarang lebih dikenal dengan sebutan Kota Makassar. Banyak moda transportasi yang melayani perjalanan antara Tana Toraja – Makassar terutama di bulan-bulan tertentu seperti saat liburan sekolah, Lebaran, Natal, Tahun Baru maupun hari besar lainnya.



Gambar 1.1. Peta Jalur Angkutan Tana Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan

Untuk akses transportasi antar dua wilayah tersebut, selain bisa menggunakan kendaraan pribadi, pemerintah maupun swasta telah memfasilitasi kedatangan dan kepulangan mereka dengan menggunakan moda transportasi darat dan juga udara. Untuk sementara jalur penerbangan yang bisa dijangkau pesawat dari kota-kota besar adalah Bandara Sultan Hasanuddin-Makassar, setelah itu dilanjutkan dengan perjalanannya menggunakan bus yang bisa ditemui di terminal Bus Daya.

Untuk penggunaan transportasi darat, waktu tempuh antar dua wilayah tersebut sekitar 8-9 jam perjalanan. Karena pada umumnya sebagian besar

penumpang adalah pendatang, mahasiswa, bahkan turis luar negeri, kebutuhan akan akses transportasi umum pun meningkat demi kelancaran aktivitas konsumen. Pemilihan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) yang melayani trayek antar dua wilayah ini pun bermacam-macam tergantung kebutuhan para konsumen, salah satunya adalah Bus Manggala Trans.

Keunggulan yang diberikan oleh beberapa armada yang melayani rute ini adalah tingkat pelayanan yang mengutamakan kenyamanan bagi penumpangnya sendiri, mulai dari fasilitas yang berkualitas seperti pendingin ruangan, tempat duduk yang nyaman dan dilengkapi dengan bantal serta selimut yang memberikan kenyamanan selama perjalanan. Biasanya bus akan berangkat pada jadwal yang telah ditentukan. Beberapa armada yang lain pun ikut bersaing, baik dalam sisi keunggulan fasilitas, harga, maupun pelayanannya. Dan biasanya perusahaan memiliki pelanggan setia karena faktor pengalaman, kenalan, bahkan tarif bus yang terbilang murah bagi masyarakat.

Pada kenyataannya, semua transportasi itu baik adanya, hanya saja bagaimana masyarakat dapat menyikapi serta menyesuaikan fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan serta kondisi ekonomi konsumen itu sendiri. Pemerintah dan swasta akan lebih banyak mengembangkan transportasi yang sudah ada menjadi semakin maju, nyaman dan ekonomis. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian mengenai layanan bus yang melayani perjalanan trayek Tana Toraja-Makassar berdasarkan kebutuhan konsumen.

## 1.2 **Rumusan Masalah**

Dengan adanya latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah pelayanan bus apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih moda transportasi rute Tana Toraja – Makassar.

## 1.3 **Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Moda transportasi yang diteliti meliputi tiga jenis bus dengan kelas yang berbeda meliputi kelas eksekutif, bisnis dan ekonomi.
2. Lokasi penelitian hanya dilakukan di Tana Toraja, Sulawesi Selatan.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner.
4. Moda yang diteliti adalah bus penumpang dengan kapasitas  $\pm 30$  tempat duduk.

## 1.4 **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih jenis kelas Bus Manggala Trans.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang harus dipertahankan dari perusahaan untuk kepentingan dan kepuasan penumpang.
3. Untuk mengetahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan oleh perusahaan bus untuk melayani kepentingan dan kepuasan penumpang sesuai kebutuhan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, maka dapat diharapkan untuk membantu penulis dan berbagai pihak dalam:

1. Menambah pemahaman tentang layanan apa saja yang akan berpengaruh dalam pemilihan moda transportasi bagi para konsumen.
2. Memberi informasi sekaligus masukkan kepada para perusahaan jasa transportasi umum tentang kebutuhan konsumen saat ini terutama pada saat perjalanan jauh seperti Tana Toraja-Makassar.

### **1.6 Keaslian Tugas Akhir**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ada beberapa referensi tugas akhir yang digunakan sebagai acuan yaitu:

1. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja Makassar yang disusun oleh Usia Rante Allo, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2015.
2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum yang disusun oleh Alycia Rambu Uru Dindimara, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2017
3. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Damri Royal Trayek Sintang-Pontianak yang disusun oleh Novand Repindo Simanullang, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2016.