

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sistem transportasi merupakan salah satu alat penunjang manusia dalam melakukan aktivitas sehari – hari. Selain memudahkan mobilisasi manusia, sistem transportasi juga berperan penting dalam mengembangkan ekonomi suatu daerah. Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk yang semakin meningkat menyebabkan perputaran ekonomi di Kota Yogyakarta semakin cepat dan maju. perputaran ekonomi di Kota Yogyakarta tidak lepas dari peranan sistem transportasi umum yang memadai dalam rangka mendukung aktivitas perekonomian masyarakat dalam kehidupan sehari – hari.

Sistem transportasi, dalam hal ini terdiri dari transportasi darat, laut, maupun udara. Tidak dapat dipungkiri, bahwa ketiga jenis moda transportasi yang ada sangatlah memudahkan manusia dalam mengirim barang, ataupun melakukan perjalanan baik wisata maupun bisnis. Dari ketiga jenis prasarana tersebut, transportasi darat masih menjadi pilihan sebagian besar masyarakat, terutama mereka yang memiliki waktu fleksibel dalam berpergian, dan memang lebih menyukai berpergian melalui jalur darat.

Salah satu sistem transportasi darat yang menjadi andalan masyarakat hingga saat ini adalah bus antar kota dan antar provinsi, dengan berbagai macam pilihan rute, juga beragam fasilitas yang tersedia sesuai dengan pilihan kelas, tentunya dengan tarif yang berbeda pula. Trayek Yogyakarta – Denpasar

merupakan salah satu trayek yang banyak diminati, terbukti dari adanya beberapa Perusahaan Otobus yang beroperasi pada trayek ini, diantaranya PO. Gunung Harta, PO. Tami Jaya, PO. Safari Dharma Raya, dan PO. Wisata Komodo. Masing – masing Perusahaan Otobus, tentunya memiliki keunggulan masing – masing, dan saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik antara satu dengan yang lainnya.

PO. Gunung Harta merupakan satu dari sekian perusahaan yang beroperasi pada trayek ini, perusahaan otobus yang terkenal dengan julukan “Si Hijau dari Pulau Dewata” ini hanya mengoperasikan kelas eksekutif. Di dalam bus, penumpang akan dimanjakan dengan berbagai macam fasilitas, diantaranya ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, 2 kali snack, serta 1 kali makan malam selama dalam perjalanan.



Gambar 1.1 Rute Bus PO. Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar

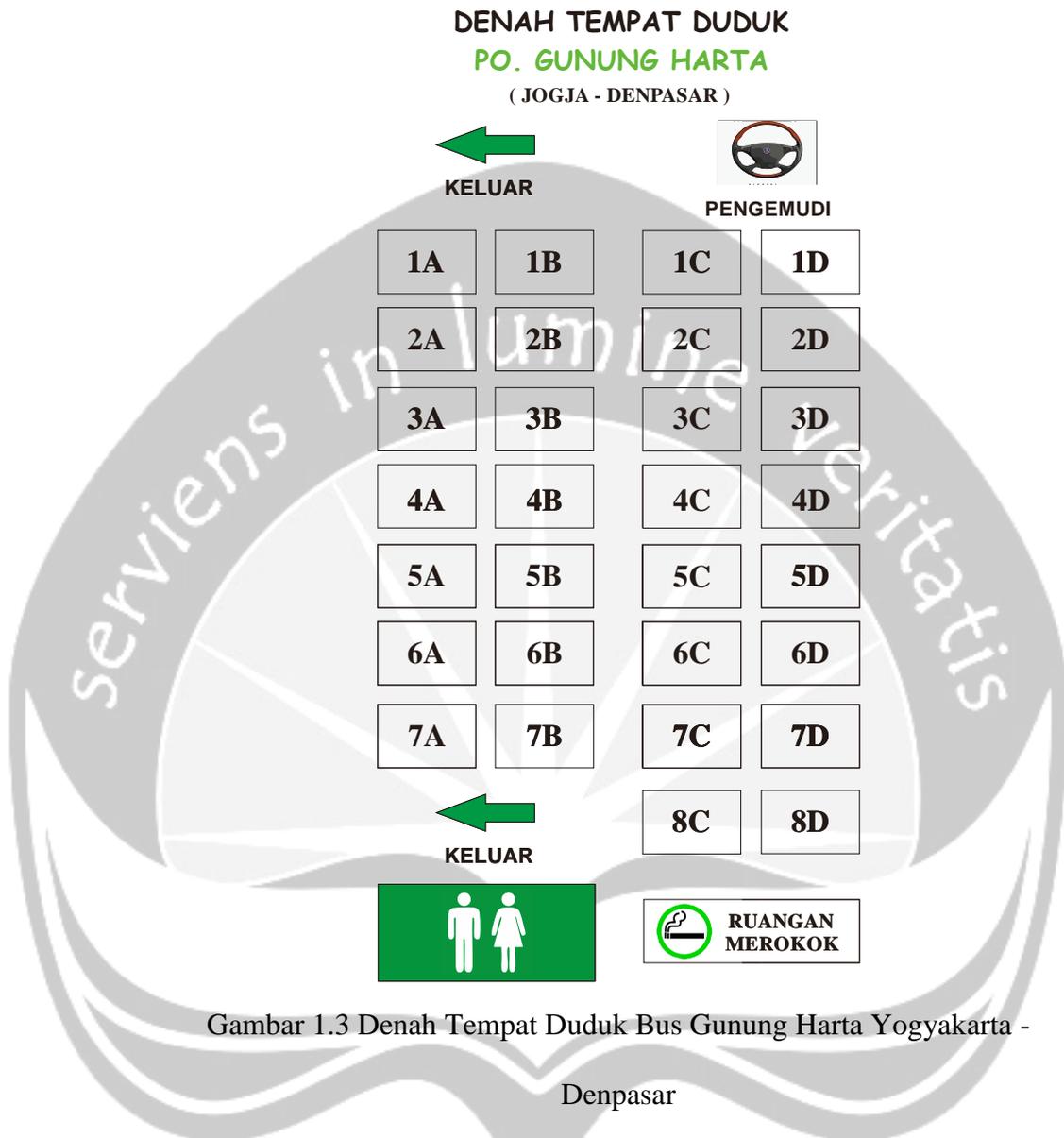
Rute yang diambil oleh PO. Gunung harta pada Trayek Yogyakarta - Denpasar adalah sebagai berikut:

- 1) Berangkat dari Pool Gunung Harta di Jl. Ringroad Timur No.9, Pelem Mulong, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta
- 2) Singgah di Terminal Giwangan Umbulharjo, Yogyakarta City, Daerah Istimewa Yogyakarta
- 3) Singgah di Terminal Ir. Soekarno, Tengahan, Buntalan, Klaten, Jawa Tengah
- 4) Singgah di Terminal Tirtonadi, Manahan, Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah
- 5) Singgah untuk servis makan di RM. Duta I, Kabupaten Ngawi, Jawa Timur
- 6) Melanjutkan perjalanan ke Pelabuhan ASDP Ketapang Banyuwangi, Jawa Timur untuk menyeberang ke Pelabuhan Gilimanuk, Kabupaten Jembrana, Bali
- 7) Tiba di Pelabuhan Gilimanuk, Kabupaten Jembrana, Bali
- 8) Melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir di Terminal Penumpang Mengwi, Kabupaten Badung, Bali.



Gambar 1.2 Salah Satu Armada PO. Gunung Harta

Konfigurasi tempat duduk 2-2, dimana dalam satu baris terdiri dari 2 buah tempat duduk double, dengan kapasitas 30 penumpang menjadi pilihan, mengingat waktu tempuh yang dibutuhkan untuk trayek Yogyakarta – Denpasar adalah sekitar 18 jam. Dengan waktu tempuh yang tidak singkat penumpang juga disediakan wifi, dan stop kontak untuk mengisi daya peralatan elektronik selama dalam perjalanan. Di dalam setiap perjalanan, terdapat dua orang supir yang bertugas mengemudikan bus secara bergantian, sehingga resiko kecelakaan akibat supir mengantuk dapat dihindarkan.



Dengan banyaknya Perusahaan Otobus yang tersedia, tentunya penumpang akan dihadapkan pada beragam pilihan, faktor ekonomi akan sangat mempengaruhi penumpang dalam mengambil keputusan. Perusahaan yang konsisten dalam memenuhi keinginan konsumen, cenderung akan memiliki konsumen yang loyal, dan akan kembali menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Untuk itu evaluasi tentang kepuasan penumpang dirasa perlu dilakukan, sehingga pengusaha Perusahaan Otobus dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah

sesuai dengan harapan para penumpang, juga dapat dilakukan peningkatan pelayanan ataupun perbaikan, dimana pada akhirnya jasa angkutan umum (AKAP) yang khususnya dalam skripsi ini ditujukan pada jasa angkutan umum yang dioperasikan oleh PO. Gunung Harta diharapkan akan mengungguli angkutan bus yang dioperasikan oleh Perusahaan Otobus lainnya pada Trayek Yogyakarta - Denpasar.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah mengenai Kepuasan Penumpang Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penumpang bus Trayek Yogyakarta – Denpasar terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PO.Gunung Harta.
2. Hal apa saja yang perlu di pertahankan dan ditingkatkan dari fasilitas Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup yang terlalu luas, maka perlu adanya batasan - batasan masalah agar penulisan dapat mengarah pada tujuan utama. Adapun batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar
2. Penelitian dilakukan hanya untuk mengetahui kepuasan penumpang dari Bus Gunung Harta pada trayek Yogyakarta – Denpasar.

3. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para penumpang Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar.
4. Lokasi penelitian dilakukan di Yogyakarta dan Denpasar.

#### **1.4. Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan penumpang Bus Gunung Harta trayek Yogyakarta – Denpasar.
2. Untuk mengetahui apa yang harus dipertahankan dan dikembangkan dari Bus Gunung Harta trayek Yogyakarta – Denpasar dalam melayani kepentingan dan kepuasan penumpang sesuai dengan kebutuhannya.

#### **1.5. Manfaat Tugas Akhir**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan dapat membantu penulis dan berbagai pihak lainnya dalam:

1. Menambah pemahaman tentang faktor apa saja yang mempengaruhi penumpang / konsumen dalam melakukan pemilihan moda transportasi ketika akan berpergian.
2. Memberi informasi sekaligus masukan kepada perusahaan PO. Gunung Harta tentang kebutuhan konsumen saat ini terutama dalam trayek Yogyakarta – Denpasar.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I – Pendahuluan**

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

### **Bab II – Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan definisi transportasi, angkutan umum, penyelenggaraan angkutan antar kota antar provinsi, standar pelayanan jasa, tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan, dan penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan sebelumnya untuk dijadikan referensi dalam penelitian sekarang.

### **Bab III – Landasan Teori**

Bab ini berisi dasar – dasar teori yang mendukung penulisan, juga standar alat ukur dalam melaksanakan penelitian yang mengacu kepada literatur – literatur, juga mencakup sejarah singkat dari PO. Gunung Harta sebagai subyek penelitian.

### **Bab IV – Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan dibahas tentang ruang lingkup penelitian, variabel penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, alat bantu penelitian, serta langkah penelitian.

## **Bab V – Analisis dan Pembahasan**

Bab ini merupakan bagian yang berisikan analisis dan pembahasan hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari penelitian.

## **Bab VI – Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini akan diberikan kesimpulan dan saran, yang bertujuan untuk melakukan perbaikan ataupun peningkatan dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PO. Gunung Harta.

### **Lampiran**

#### **1.7. Keaslian Tugas Akhir**

Dapat pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa referensi tugas akhir yang penulis gunakan sebagai acuan yaitu:

1. Evaluasi Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) Lorena Jurusan Yogyakarta – Palembang PP yang disusun oleh Desi Levasari, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2011.
2. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Royal Damri Royal Trayek Sintang – Pontianak yang disusun oleh Novand Repindo Simanullang, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016.
3. Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Single High Deck Trayek Yogyakarta – Cilacap dan Yogyakarta – Purwokerto) yang disusun oleh Alfred Hero Diko Sanjaya, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2017.

4. Evaluasi Layanan Bus Angkutan Kota Dalam Provinsi Trayek Tana Toraja – Makassar, Sulawesi Selatan yang disusun oleh Citrawanodya, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2017.
5. Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta – Solo yang disusun oleh Florentina Tedjalaksana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2017

