

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kapuas Hulu merupakan salah satu daerah otonom tingkat II di bawah provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah 29.842 km² dan memiliki jumlah penduduk sebesar 237.599 jiwa (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017). Ibukota kabupaten ini terletak di Putussibau. Jarak dari Kota Putussibau ke Kota Pontianak kurang lebih 571 km dengan waktu tempuh 11-12 jam (*Google Map*, 2019). Kota Pontianak adalah ibukota provinsi Kalimantan Barat. Kota ini dikenal sebagai kota khatulistiwa. Sebagian besar masyarakat Kota Pontianak merupakan pendatang dari berbagai daerah. Dari banyaknya pendatang, masyarakat Kapuas Hulu merupakan salah satu pendatang yang bertujuan ke Kota Pontianak untuk melanjutkan pendidikan dan mencari pekerjaan. Untuk menempuh ke Kota Pontianak diperlukan angkutan umum.

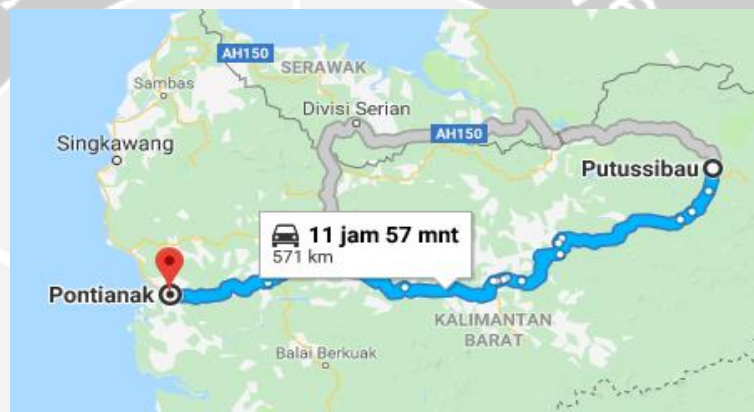
Angkutan umum adalah pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan umum dengan dipungut bayaran (Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993). Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah klasifikasi perjalanan bus antarkota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang sama. Sebagai bagian dari transportasi darat, bus antarkota mempunyai peran penting karena dapat membawa penumpang dalam jumlah banyak dari satu kota ke kota lain dengan cepat dan mudah. Seiring dengan berkembangnya jaman masyarakat tidak ingin memenuhi kebutuhannya saja,

tetapi masyarakat juga membutuhkan kepuasan maupun kenyamanan atas jasa angkutan umum yang ada sekarang ini. Kurang puasny pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa angkutan umum bus yang dapat mengurangi pendapatan perusahaan jasa bus itu sendiri.

Angkutan umum terutama Bus Sentosa yang difasilitasi TV, DVD, kipas angin, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa bus ini. Akan tetapi banyaknya pesaing Bus Sentosa seperti Bus Marus, Bus Valenty, dan Bus Perintis membuat penyedia jasa Bus Sentosa memberikan fasilitas yang tidak kalah bagus dari bus lainnya. Perusahaan penyedia jasa yang mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen dan memiliki konsumen atau pelanggan yang tetap cenderung mampu bertahan dalam perubahan kondisi ekonomi. Oleh karena itu, banyak cara yang digunakan perusahaan penyedia jasa untuk menarik konsumen seperti tarif angkutan yang murah seringkali dianggap oleh perusahaan sebagai penarik konsumen dalam mengambil keputusan menggunakan jasa perusahaan itu, tetapi pendapat tersebut tidak sepenuhnya benar karena kebutuhan manusia tidak saja dipengaruhi oleh motivasinya melainkan juga hal-hal eksternal seperti budaya dan sosial.

Untuk meraih tujuan perusahaan, perusahaan perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan/kinerja secara lebih dibandingkan pesaing-pesaingnya. Oleh karena itu, perlu evaluasi tentang kepuasan penumpang sehingga perusahaan penyedia jasa mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan penumpang dan jasa angkutan umum yang saya tulis dalam skripsi ini dengan judul tugas akhir

“EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS SENTOSA TRAYEK PUTUSSIBAU-PONTIANAK” diharapkan dapat menjadi angkutan yang lebih unggul dibandingkan angkutan lain yang ada di masyarakat. Jalur yang diteliti dalam penelitian ini dengan trayek Putussibau ke Pontianak seperti pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Peta Jalur Angkutan Umum Trayek Putussibau-Pontianak, Kalimantan Barat (*Google Map, 2019*)



Gambar 1.2 Angkutan Umum Bus Sentosa

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana cara mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa Bus Sentosa sehingga perusahaan mengetahui apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan penumpang yang dapat menarik pelanggan dan diunggulkan masyarakat?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan pada masalah ini dibatasi hal berikut.

1. Penelitian dilakukan pada angkutan umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Bus Sentosa pada trayek Putussibau-Pontianak.
2. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para penumpang Bus Sentosa.
3. Lokasi penelitian dilakukan di Putussibau, Kalimantan Barat.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan angkutan umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Bus Sentosa.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan penyedia jasa angkutan umum Bus Sentosa.
2. Untuk mengetahui bagian mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dari Bus Sentosa sesuai dengan kepentingan dan kepuasan penumpang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman yang baik tentang pengaruh dari pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Bus Sentosa.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan pertimbangan kepada perusahaan angkutan umum Bus Sentosa untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, ada beberapa referensi tugas akhir yang digunakan sebagai acuan.

1. Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus *Single High Deck* Trayek Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta-Purwokerto) Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Alfred Hero Diko Sanjaya, Tahun 2017.

2. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Umum DAMRI Royal Trayek Sintang-Pontianak Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Novand Repindo Simanullang, Tahun 2016.
3. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus LITHA dan CO Trayek Makassar-Tana Toraja Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang ditulis oleh Handrianus Payangan, Tahun 2016.
4. 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.

Dengan beberapa referensi diatas, maka penelitian dengan judul Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Sentosa Trayek Putussibau-Pontianak belum pernah dilakukan.