

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah alat yang diciptakan oleh manusia yang digunakan untuk mempermudah manusia dalam memindahkan segala macam barang atau makhluk hidup. Transportasi dapat dibagi menjadi 2 macam, yaitu angkutan umum dan kendaraan pribadi. Contoh angkutan umum yang ada di Indonesia antara lain bus, taksi, kereta api, pesawat, kapal, angkot, ojek dan becak. Beberapa macam transportasi umum diciptakan untuk memenuhi kebutuhan yang spesifik, seperti pesawat yang diciptakan untuk mengangkut barang serta makhluk hidup dengan kapasitas besar dan kecepatan yang tinggi, ojek yang diciptakan untuk mempermudah transportasi dengan jumlah kecil, bus yang diciptakan untuk mengangkut manusia dan barang dengan jumlah yang relatif besar. Bus sebagai salah satu angkutan umum memiliki kelebihan seperti kapasitas angkut yang besar dengan biaya operasional yang relatif murah. Bus juga dapat menjangkau jarak perjalanan dalam kota, antar kota maupun antar provinsi.

Surakarta sebagai salah satu kota besar yang berlokasi dalam wilayah Jawa Tengah menjadi salah satu destinasi wisata yang ada. Salah satu tempat wisata yang ada di Surakarta ialah Keraton Solo. Surakarta sebagai kota besar juga memiliki banyak perguruan tinggi seperti: Universitas Sebelas Maret (UNS), Universitas Setia Budi (USB), Institut Seni Indonesia Surakarta (ISI), Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Dengan adanya banyak universitas maka

banyak pula pelajar dari luar kota yang menempuh pendidikan di kota Surakarta. Bus menjadi penting dalam perekonomian di kota Surakarta karena orang terkadang memilih bus sebagai angkutan umum dengan pertimbangan biaya yang terjangkau dan dapat mengantarkan mereka hingga tempat tujuan mereka dengan nyaman.

Beberapa perusahaan otobus yang mempunyai trayek Surakarta – Jakarta ialah Raya, Agramas, Haryanto, Harapan Jaya. Bus Raya dengan trayek Surakarta – Jakarta memiliki beberapa kelas mulai dari Non AC, *Junior Executive*, *Executive 28*, *Executive 24*, *Super Top*. Pada hari Senin hingga Jumat PO Raya memberangkatkan 2 bus *Super Top* dan pada hari Sabtu dan Minggu memberangkatkan 4 bus *Super Top*. Seiring perkembangan jaman yang semakin maju, perkembangan fasilitas di dalam bus pun berkembang, mulai dari tersedianya bantal, selimut, karaoke hingga *wifi*, di dalam bus. Persaingan antar bus menjadi salah satu alasan yang menyebabkan meningkatnya perhatian pemilik angkutan umum bus untuk meningkatkan kenyamanan penumpang. Berdasarkan informasi dari pimpinan PO Raya didapat data berupa penjualan tiket bus *Super Top* PO Raya yang menurun pada tahun 2016 sejumlah 15858, tahun 2017 sejumlah 15386 dan tahun 2018 sejumlah 14876.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan bepergian jarak jauh melalui jalan darat dengan bus khususnya pada trayek Surakarta-Jakarta, maka perlu disediakan angkutan umum yang memenuhi standar keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Fasilitas seperti tersedianya bantal, selimut, karaoke hingga *wifi* pada bus juga menjadi salah satu hal yang perlu

diperhatikan. Hal ini dikarenakan adanya penurunan penjualan tiket bus *Super Top* Raya yang terjadi pada tahun 2016, 2017 dan 2018. Untuk itu perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) PO Raya dengan trayek Surakarta-Jakarta, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di aspek-aspek yang dianggap masyarakat kurang memuaskan untuk meningkatkan jumlah penumpangnya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka perlu adanya batasan-batasan yang ditentukan.

Adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada angkutan umum (bus) pada trayek Surakarta – Jakarta.
2. Penelitian dilakukan pada angkutan umum (bus) Perusahaan Otobus (PO) Raya.
3. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner.
4. Moda yang diteliti adalah angkutan umum bus *Super Top* Raya.
5. Standar atau aturan kinerja yang digunakan dalam mengevaluasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 98 Tahun 2013 tentang Standar

Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa bus *Super Top Raya* pada trayek Surakarta – Jakarta.
2. Mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan serta faktor-faktor yang perlu dipertahankan.
3. Mengetahui kelayakan bus dengan acuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 98 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa bus *Super Top Raya* pada trayek Surakarta – Jakarta.
2. Menjadi pertimbangan kepada pihak pengelola bus sendiri untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap armada mereka.

#### **1.6 Keaslian Tugas Akhir**

Beberapa Penelitian serupa juga pernah dilakukan dengan judul:

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 Sanjaya pada tahun 2017.

2. Evaluasi Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Lorena Jurusan Yogyakarta-Palempang PP. Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Levasari pada tahun 2011.
3. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus DAMRI Royal Trayek Sintang-Pontianak. Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Simanullang pada tahun 2016.
4. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Litha & Co Trayek Makassar-Tana Toraja. Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Payangan pada tahun 2016.
5. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Metro Permai Trayek Toraja-Makassar. Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Allo pada tahun 2015.
6. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Jalur Terminal Belo - Terminal Kupang, Kupang NTT). Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Dindimara pada tahun 2017.

Judul tugas akhir yang dibuat oleh penulis dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada daerah Surakarta dengan Bus trayek Surakarta – Jakarta dengan perusahaan otobus (PO) Raya.