

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. Sebagai bagian dari transportasi darat, bus antar kota mempunyai peran penting karena dapat membawa penumpang dalam jumlah banyak dari suatu kota ke kota lain.

Tana Toraja adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan adalah Makassar yang berjarak kurang lebih 350 km dari Tana Toraja dengan waktu tempuh 8-9 jam. Masyarakat Tana Toraja banyak merantau ke Makassar dan luar Sulawesi, hal ini menciptakan mobilitas yang tinggi dari dan ke Tana Toraja, serta transportasi udara yang menghubungkan Toraja dengan Makassar hanya melayani satu kali keberangkatan setiap minggu dengan pesawat kecil yang berkapasitas 8-10 penumpang dan tidak adanya transportasi laut membuat masyarakat Toraja lebih banyak menggunakan transportasi darat untuk keluar ke daerah lain terutama ke Makassar untuk melanjutkan perjalanan menggunakan transportasi udara dan transportasi laut ke

luar Sulawesi. Didukung dengan mahasiswa yang banyak menuntut ilmu di Makassar dan luar Sulawesi, artinya dibutuhkan transportasi darat yang menghubungkan Toraja dan Makassar untuk kelancaran aktivitas dan perekonomian masyarakat. Dilihat dari hal ini tidak salah jika perusahaan swasta berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang menghubungkan Toraja-Makassar. Salah satu AKDP yang melayani trayek Toraja-Makassar adalah Bus Metro Permai yang banyak dipilih masyarakat untuk keluar daerah.



Gambar 1.1 Peta Pulau Sulawesi



Gambar 1.2 Peta Jalur Angkutan Umum Trayek Tana Toraja-Makassar,
Sulawesi Selatan

Dengan adanya sarana transportasi bus masyarakat dapat melakukan aktivitas bepergian dengan cepat dan mudah, namun seiring dengan berkembangnya jaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja. Mereka juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan atas jasa transportasi yang ada sekarang ini. Kekurangpuasan pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi bus yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan perusahaan jasa bus itu sendiri .

Transportasi yang difasilitasi dengan ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi. Dengan banyaknya pengusaha jasa angkutan armada bus menimbulkan adanya persaingan. Adapun pesaing – pesaing dari Bus Metro Permai adalah Bus Litha & Co, Nanggala Trans, Bintang Prima, Primadona, Bintang Timur dan sebagainya. Berbagai macam armada bus mempunyai keunggulan tersendiri dari segi harga, fasilitas, dan kenyamanan. Namun angkutan umum Bus Metro Permai juga mempunyai fasilitas yang tidak kalah bagus dari bus lainnya.



Gambar 1.3 Angkutan Umum Bus Metro Permai

Perusahaan yang telah mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen dan memiliki konsumen yang setia cenderung mampu bertahan dalam perubahan kondisi ekonomi. Dijaman persaingan seperti ini, salah satu cara untuk menarik konsumen adalah dengan memberikan pemenuhan atas keinginan konsumen secara konsisten dari waktu ke waktu. Banyak cara yang dapat digunakan perusahaan untuk menarik konsumen seperti tarif angkutan yang murah

seringkali dianggap oleh perusahaan sebagai penarik konsumen dalam mengambil keputusan memakai jasa perusahaan itu. Anggapan ini tidak sepenuhnya benar karena 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.

Kunci dalam meraih tujuan perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan kepuasan/kinerja secara lebih daripada yang diberikan oleh pesaingnya. Oleh karena itu, perlu evaluasi tentang kepuasan penumpang sehingga pengusaha 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 METRO PERMAI TRAYEK TORAJA-MAKASSAR” menjadi angkutan yang lebih unggul dimata masyarakat dibandingkan angkutan umum lain.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang diuraikan diatas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- Bagaimana cara mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa Bus Metro Permai sehingga pengusaha jasa mengetahui

apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan penumpang yang pada akhirnya dapat menarik konsumen dan diunggulkan 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 ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA ANTARPROPINSI (AKAP) LORENA JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP”, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Desi Levasari Tahun 2011. Judul tugas akhir ini dapat dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada daerah Tana Toraja, Sulawesi Selatan. Untuk itu, penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan Programming yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini.

1.4 Maksud Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi kepentingan dan kepuasan penumpang tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan jasa angkutan umum Bus Metro Permai.

2. Untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan dari Bus Metro Permai sesuai dengan kepentingan dan kepuasan penumpang.

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 pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi bus Metro Permai.
2. Diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan angkutan umum Bus Metro Permai 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 Metro permai jurusan Toraja-Makassar.
2. Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa angkutan umum Bus Metro Permai.
3. Lokasi penelitian dilakukan di Tana Toraja, Sulawesi Selatan.
4. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para penumpang Bus Metro Permai.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan laporan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bagian ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bagian 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

Bagian ini berisikan dasar-dasar teori yang mendukung penulisan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, berdasarkan literatur-literatur.

BAB IV Metodologi Penelitian

Bagian ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, variable penelitian, sumber pengumpulan data, data yang diperlukan ,dan teknik analisis data.

BAB V Analisis dan Pembahasan

Bagian ini merupakan bab yang berisi tentang analisis dan pembahasan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh dari penelitian.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bagian ini merupakan bab yang mencakup kesimpulan dan saran agar diperoleh hasil penelitian yang maksimal.

