

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah salah satu aspek terpenting dan strategis dalam memfasilitasi proses perkembangan suatu negara sebagai dasar pembangunan yang berkaitan dengan hampir semua aspek kehidupan masyarakat yaitu, ekonomi, pendidikan, industri, sektor jasa, perdagangan dan pengembangan pariwisata. Transportasi sebagai sarana komunikasi antar manusia, alat untuk mempermudah perpindahan barang ke tempat lain, menjadikannya sebagai sarana yang berperan penting dalam kehidupan manusia. Aktivitas pada kehidupan bermasyarakat menjadi ciri fitrah sebagai manusia yang berkelompok, oleh sebab itu dibutuhkan sarana penunjang yang sesuai dan memadai. Sarana penunjang meliputi layanan transportasi ataupun jaringan transportasi.

Jaringan transportasi merupakan rangkaian simpul aktivitas/tempat yang membuat satu kesatuan untuk kegiatan transportasi yang dihubungkan oleh titik-titik lalu lintas. Bila antar wilayah terhubung, maka akan ada tingkat manfaat yang dapat mempengaruhi mobilitas, sehingga nilai aksesibilitas menjadi lebih baik bagi pengguna sarana transportasi. Aksesibilitas artinya tak hanya sekedar kesediaan segala sesuatu, tetapi juga kesediaan yang mudah dicapai, dapat juga diartikan sesuatu yang mudah dicapai (Wojowasito, 1991). Nilai aksesibilitas dan mobilitas transportasi serta jumlah pengguna moda transportasi dibutuhkan untuk menentukan taraf perkembangan pembangunan sistem transportasi pada suatu wilayah. Dari nilai aksesibilitas dan mobilitas ini dapat diketahui bahwa fasilitas umum khususnya kendaraan dan prasarana sudah memadai atau kurang memadai.

Pada era sekarang ini, kebutuhan akan jasa transportasi menjadi kebutuhan yang tak bisa dipisahkan bagi kehidupan manusia, karena transportasi merupakan sarana penghubung antar wilayah. Transportasi

ialah salah satu aspek yang menentukan pertumbuhan suatu negara, semakin canggih transportasi di negara akan semakin maju pula negara itu. Oleh karena itu, pemerintah terus mengembangkan transportasi. Secara umum, masyarakat lebih cenderung menggunakan transportasi pribadi (kendaraan beroda empat atau kendaraan beroda dua) untuk bepergian dibandingkan dengan transportasi umum. Penggunaan kendaraan pribadi oleh masyarakat dinilai lebih aman, nyaman dan menghemat waktu. Hal ini disebabkan, tidak sedikit kualitas transportasi umum yang berada jauh di bawah standar kelayakan. Kemudian, pada transportasi umum seringkali menimbulkan waktu tunggu yang cukup lama di titik-titik pemberhentian. Selain itu, untuk sampai ke lokasi tujuan penumpang harus menghabiskan banyak waktu karena panjangnya rute transportasi. Itulah beberapa alasan mengapa masyarakat enggan untuk menggunakan transportasi umum sebagai penunjang dalam beraktivitas. Dengan menggunakan transportasi pribadi, masyarakat lebih cepat sampai ke lokasi tujuan dengan aman, dan nyaman. Namun, penggunaan transportasi pribadi dapat menimbulkan permasalahan yaitu berupa kemacetan. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah mengupayakan untuk terus mengembangkan transportasi umum. Pengembangan transportasi umum diyakini tak hanya dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, namun juga sebagai kebijakan populer bagi pemerintah saat ini untuk mendapatkan legitimasi bagi pemerintahannya. Hal ini dikarenakan pengembangan angkutan umum ialah fasilitas pelayanan yang wajib dilaksanakan untuk menjalankan fungsi alokasi serta distribusi sumber daya, khususnya jalan.

Angkutan umum merupakan kategori angkutan yang dilaksanakan dengan sistem bayar atau sewa yaitu angkutan kota (bis, minibis, dan sebagainya), angkutan udara, angkutan air serta kereta api. Menyelenggarakan angkutan yang baik serta layak untuk masyarakat ialah tujuan dari adanya angkutan umum penumpang. Dimensi pelayanan yang baik mencakup pelayanan yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, ketertiban, kenyamanan, aksesibilitas, dan pemerataan, sebagai standar pelayanan minimal yang harus diselenggarakan pada setiap moda

transportasi. Tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang berasal dari konsumen membuat pihak pengelola jasa transportasi senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih maksimal. Dengan demikian, konsumen hendak merasa bahagia serta puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang seorang konsumen setelah merasakan apa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Konsumen akan berpotensi untuk menjadi konsumen pada waktu yang panjang jika konsumen merasa puas dengan produk atau pelayanannya. Kandampully (2002:86) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah faktor yang penting bagi setiap perusahaan, baik di sektor jasa maupun di sektor produk, maka dari itu produsen selalu berupaya untuk dapat memuaskan konsumen. Pada dasarnya setiap pelanggan memiliki caranya masing-masing dalam menyampaikan perasaannya. Hal yang berbahaya ialah saat konsumen menyampaikan perasaannya dari mulut ke mulut. Siapapun tidak dapat mengatur perkataan seseorang karena itu merupakan hak masing-masing pelanggan untuk berpendapat, bahkan ketika perusahaan telah memberikan yang terbaik sekalipun, konsumen masih akan tetap membicarakan kekurangannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat terhadap kepuasan pelanggan. Maka, dengan pelayanan maksimal yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan akan membuat masyarakat merasa puas saat menggunakan transportasi umum.

Di Indonesia, pelayanan jasa angkutan dikelola dalam bentuk usaha milik pemerintah (pemerintah pusat ataupun daerah), badan usaha perorangan (swasta), serta usaha milik koperasi. Salah satu penyedia jasa angkutan di bawah naungan pemerintah ialah Perum Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia atau biasa disebut Damri. Perum DAMRI telah tersebar di sebagian provinsi di Indonesia dengan menyediakan beberapa jenis jasa layanan transportasi yaitu angkutan pariwisata, angkutan bandara, angkutan barang, angkutan antar negara, angkutan keperintisan, angkutan bus kota, serta angkutan antar kota.

Perum Damri Cabang Lampung adalah salah satu cabang Damri. Jenis jasa transportasi yang disediakan yaitu angkutan pariwisata, angkutan antar kota antar propinsi (AKAP), angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), dan angkutan perintis. Total armada yang beroperasi adalah sebanyak 135 bus yang terdiri dari 71 bus AKAP dan 41 bus AKDP serta 23 bus perintis. Terdapat dua jenis bus, yaitu bus non patas dan bus patas (cepat dan terbatas). Untuk bus non patas biasa digunakan untuk melayani angkutan perintis dan antar kota dalam propinsi, sedangkan bus patas melayani trayek antar kota antar propinsi serta memiliki beberapa kelas yaitu bisnis, executive, dan royal. Adapun trayek yang dilayani yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Trayek Bus Damri di Perum Damri Cabang Lampung

No.	Trayek AKAP	Trayek AKDP	Trayek Perintis
1.	Bandar Lampung – Jakarta	Rajabasa – Labuhan Maringgai	Rajabasa – Museum Pugung Raharjo
2.	Bandar Lampung – Tj. Priok	Rajabasa – Gaya Baru	Rajabasa – Pasar Karang Anom
3.	Bandar Lampung – Bekasi	Metro – Kalirejo	Rajabasa – Sukoharjo
4.	Bandar Lampung – Depok	Unit 2 – Bakauheni	Rajabasa – Pasar Umbul
5.	Bandar Lampung – Sukabumi	Stasiun Tanjung Karang – Bakauheni	Daya Murni – PTPN 7 Bunga Mayang
6.	Bandar Lampung – Bogor		Buring – Pasar Bunda Raya
7.	Bandar Lampung – Bandung		Unit II – Way Serdang
8.	Bandar Lampung – Yogyakarta		Unit II – Pagar Dewa

Di Perum Damri Cabang Lampung, peningkatan dan penurunan jumlah penumpang tentu saja sering terjadi di setiap tahunnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1. 1 Statistik Jumlah Penumpang di Perum Damri Cabang Lampung



Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang dari tahun 2017 sebanyak 627.339 penumpang menjadi 563.672 pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2019 jumlah penumpang sebanyak 618.874 sehingga terjadi peningkatan. Lalu pada tahun 2020 jumlah penumpang menurun menjadi 217.066. Kemudian pada tahun 2021 terjadi sedikit peningkatan jumlah penumpang menjadi 224.561.

Penurunan statistik penumpang yang terjadi di Perum Damri Cabang Lampung salah satunya disebabkan PSBB (Pembatasan Sosial Bersekala Besar) di Provinsi Lampung karena adanya Covid-19. Perum Damri Cabang Lampung juga membatalkan semua perjalanan bus antar kota sementara waktu terkait larangan mudik oleh pemerintah pusat untuk mencegah adanya penyebaran Covid-19 (Antara, 25/4/2020). Selain itu, adanya beberapa keluhan terkait pelayanan yang tidak maksimal di Perum Damri Cabang Lampung, dapat menjadi salah satu alasan konsumen tidak menggunakan layanan Damri.

Berdasarkan *feedback* dari konsumen, peneliti berhasil merangkum beberapa keluhan dari konsumen Damri sebagai berikut:

1. Terdapat keluhan mengenai pemesanan tiket secara online yang menggunakan pembayaran via BRIVA namun e-tiket tidak terbit hal ini disebabkan karena kesalahan sistem pada aplikasi, adapun dampak bagi perusahaan yaitu kehilangan rasa kepercayaan konsumen.
2. Konsumen mencari tiket di aplikasi tertera tidak ada jadwal keberangkatan, namun ketika konsumen tersebut mendatangi loket ternyata ada jadwal keberangkatan. Hal ini disebabkan karena petugas tidak melakukan *update* secara berkala pada sistem. Adapun dampak bagi perusahaan yaitu kehilangan kesempatan mendapatkan konsumen baru, karena calon konsumen menganggap tidak ada rute yang dicari.
3. Adanya perbedaan jadwal keberangkatan yang tertera di tiket dengan kenyataan. Pada tiket tertera keberangkatan dari Metro pukul 18.30 WIB namun ternyata pukul 18.00 WIB sudah berangkat. Kemudian sampai di Rajabasa seharusnya berangkat pukul 20.30 WIB, ternyata keberangkatan pukul 21.15 WIB. Hal ini disebabkan karena menunggu penumpang yang belum datang serta menata barang kiriman. Adapun dampak bagi perusahaan yaitu kehilangan rasa kepercayaan dari konsumen.
4. *Refund* tiket tidak bisa dilakukan secara online, hanya bisa dengan *cash*. Hal ini disebabkan karena sistem yang ada belum mendukung. Dampak bagi perusahaan karena adanya hal ini adalah perusahaan akan dianggap belum mengikuti perkembangan zaman, karena masih menggunakan sistem manual.
5. Terdapat konsumen yang memesan tiket secara langsung dengan petugas, namun ternyata ketika hari keberangkatan, bangku yang sudah disepakati diganti dengan orang lain. Keluhan ini disebabkan karena adanya kelalaian dari petugas loket. Dampak bagi perusahaan yaitu menurunnya citra perusahaan di mata konsumen karena terdapat petugas yang kurang amanah dan tidak membantu menyelesaikan masalah.

Dengan adanya keluhan-keluhan di atas, menyebabkan konsumen merasa tidak nyaman dan juga membuat calon konsumen merasa ragu untuk menggunakan layanan Damri.

Berdasarkan penjelasan di atas, dengan adanya jumlah penurunan penumpang dan juga beberapa keluhan konsumen, maka perlu dilakukan penelitian untuk membahas mengenai analisis tingkat pelayanan penumpang supaya dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Hal ini akan membantu Perum Damri Cabang Lampung dalam melakukan perbaikan kinerja pelayanannya.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *gap* antara pelayanan yang diharapkan konsumen (kepentingan) dengan tingkat kinerja di Perum Damri Cabang Lampung?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen di Perum Damri Cabang Lampung?
3. Variabel apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perum Damri Cabang Lampung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *gap* antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan tingkat kinerja di Perum Damri Cabang Lampung.
2. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Perum Damri Cabang Lampung.
3. Mengetahui variabel apa yang perlu diperbaiki dan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Perum Damri Cabang Lampung agar dapat diketahui aspek pelayanan yang perlu diperbaiki lebih dahulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perum Damri Cabang Lampung.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini terhadap beberapa pihak:

1. Keilmuan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap wacana pengetahuan dan diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang nyata terhadap teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan ini. Selain itu, melalui penelitian diharapkan dapat bermanfaat, menambah wawasan, dan mengembangkan pemikiran bagi penulis serta untuk menyusun Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menuntaskan studi pada Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia.

2. Praktisi

Manfaat bagi praktisi yaitu sebagai pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan di Perum Damri Cabang Lampung.

#### 1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan, yaitu sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ditujukan kepada konsumen di Perum Damri Cabang Lampung.
2. Sampel konsumen yang diambil adalah konsumen yang sedang menunggu keberangkatan bus.
3. Analisis pembahasan hanya dilakukan pada kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan.
4. Hasil penelitian selanjutnya tidak digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran langsung, tetapi hanya sebagai saran bagi pengelola Perum Damri Cabang Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang studi literatur yang dijadikan sebagai pedoman pemecahan masalah terkait penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan serta menggambarkan bagaimana alur dalam penelitian dan atau penyusunan skripsi.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data serta bagaimana pengolahan data dilakukan serta analisa untuk memecahkan permasalahan guna menjawab tujuan penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil serta output penelitian dan saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisi informasi sumber referensi yang digunakan dalam penelitian.

### **LAMPIRAN**