

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan suatu bidang penggerak perekonomian di bidang industri salah satunya di perusahaan bidang jasa yang terdiri dari objek wisata, atraksi wisata, transportasi (jasa angkutan), akomodasi dan hiburan (Yoeti, 2014), juga mengatakan di Indonesia terdapat jenis jasa – jasa transportasi lokal pada objek wisata dan atraksi wisata, seperti bus, taxi, *coach* bus dalam melakukan *city sightseeing*, tours, atau *excursion*. Salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang industri pariwisata adalah usaha jasa transportasi (Ismayanti, 2020).

Nani (2009) dalam jurnalnya juga menyebutkan bahwa fungsi utama transportasi sangat erat hubungannya dengan aksesibilitas (*accessibility*). Fungsi lain dari transportasi yaitu untuk menunjang perkembangan perekonomian dengan membuat keseimbangan antara penyedia dan permintaan transportasi Andriansyah, (2015).

Alfian & Phelia, (2021) menyebutkan bahwa transportasi juga dijadikan sebagai salah satu perkembangan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Sehingga terjadi perkembangan yang signifikan terhadap jumlah permintaan transportasi disetiap

tahunnya, Parmana dan Prihatini, (2017). Perkembangan transportasi salah satunya yaitu bus pariwisata di Indonesia sangat maju dan persaingan di bidang transportasi pariwisata sangat ketat, hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya jumlah bus PO pariwisata yang ada di Jawa Barat dari tahun 2016 – 2020 sebagai berikut:

TABEL 1
JUMLAH PO BUS PARIWISATA DI JAWA BARAT
TAHUN 2016 - 2020

Tahun	Jumlah
2016	3.920
2017	4.290
2018	4.397
2019	2.565
2020	1.221

Sumber : Direktorat Angkutan Jalan, Ditjen. Hubdat, 2020

Dilihat dari data tabel 1 di atas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah bus pariwisata di Jawa Barat di tahun 2018 meningkat 8% dari 2 tahun sebelumnya. Di tahun 2020 pada saat pandemi COVID – 19 yang berdampak pada PO bus pariwisata terjadi perubahan tren masyarakat dalam bepergian yang membuat turunnya jumlah perusahaan otobus mencapai 5%. Namun pada pertengahan bulan Maret 2020 sejumlah sektor perusahaan otobus mulai bangkit

saat era *new normal* dan perusahaan otobus juga kembali membuka usaha rute perjalanan pariwisata dengan protokol kesehatan yang ketat.

Dengan semakin meningkatnya jumlah perusahaan otobus di Indonesia khususnya di Jawa Barat, maka perusahaan harus lebih memperhatikan beberapa faktor dalam meningkatkan jumlah permintaan dan persaingan antar pasar. Salah satunya adalah faktor mengenai kualitas pelayanan yang diberikan selama menggunakan jasa transportasi tersebut. Suatu transportasi dikatakan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat tidak mengalami kemacetan atau keterlambatan waktu, frekuensi pelayanan mencukupi, kondisi pelayanan yang nyaman dan aman, untuk mencapai kondisi yang ideal seperti itu sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi sebuah komponen dalam transportasi, yaitu kondisi prasarana serta sistem jaringannya berpengaruh pada sikap pemakai fasilitas transportasi itu sendiri Sinulingga, (2005). Kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan menjadi tolok ukur dari sudut pandang pengguna jasa tersebut. Jasa transportasi merupakan salah satu jenis usaha di bidang industri perjalanan, maka dari itu kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk di ukur, karena dengan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan suatu perusahaan akan menjadi ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan penumpang Lewis dalam Tjiptono & Chandra, (2005).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif dan apabila jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dipersepsikan lebih buruk dibanding dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersipkan negatif maka dari itu baik atau buruk nya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penumpang Fandy Tjiptono, (2008).

DEM Holiday merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi. DEM Holiday merupakan perusahaan otobus yang terletak di kota Bandung dan berdiri pada tahun 2012 di bawah PT Sinar Harum Globalindo. DEM Holiday sudah memiliki 9 unit bus pariwisata dengan fasilitas yang mumpuni. DEM Holiday ini menawarkan jasa berupa perjalanan bus antar kota - provinsi dan bus pariwisata. PO bus DEM Holiday lebih sering melayani jasa bus pariwisata yang disewakan kepada *business trip*, sekolah yang mengadakan *study tour*, dan juga *family trip*. Untuk sistem penyewaan dan pemesanan bus di DEM Holiday bisa melalui agent dan juga bisa menghubungi melalui via telepon. Bus DEM Holiday ini juga

melayani perjalanan ke berbagai rute yang ingin dilalui. Seperti berikut merupakan rute dan tipe bus DEM Holiday pada Januari 2022:

TABEL 2
RUTE PERJALANAN DAN TIPE BUS DEM HOLIDAAAY
BANDUNG JANUARI 2022

No	Jenis Bus	Fasilitas	Seat	Rute
1.	Medium	Full AC TV DVD Player Karaoke Reclining seat (2-2) Hand Rest Terminal Listrik Bantal Selimut	35	Bandung – Jakarta
				Bandung – Bogor
				Bandung – Ciater
				Bandung – Ciater
				Bandung – Pangalengan
				Bandung – Garut
				Bandung – Pangandaran
				Bandung – Garut
				Bandung – Bali
	Bandung – Jakarta			
	Bandung – Pangandaran			

				Bandung – Jakarta
				Bandung – Pangalengan
				Bandung – Pangandaran
				Bandung – Sumedang
				Bandung - Jakarta
2.	Big Bus	Full AC	59	Bandung – Baraya
		TV		Bandung – Kancil
		DVD Player		Bandung – Baraya
		Karaoke		Bandung – Indramayu
		Reclining seat (3-2 atau 2-2)		Bandung – Tasikmalaya
		Hand rest		Bandung – Ciwidey
		Terminal listrik		Bandung – Pangandaran
		Toilet		Bandung – Cirebon
		Bantal selimut		Bandung – Madura
		Smoking area		Bandung – Tasikmalaya

Sumber: Data rute perjalanan & fasilitas DEM Holiday tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas DEM Holiday Bandung melayani ke berbagai rute perjalanan dan juga fasilitas bus di PO bus DEM Holiday Bandung.

TABEL 3
RUTE PERJALANAN BUS PARIWISATA
DI PO BUS DEM HOLIDAY BANDUNG

No	Jenis Bus	Fasilitas	Seat	Rute
1	Medium	Full AC TV DVD player Karaoke Reclining seat (2-2) Hand rest Terminal listrik Bantal selimut	35	Bandung – Jakarta Bandung – Pangandaran Bandung – Yogyakarta Bandung – Surabaya Bandung – Malang Bandung – Ciwidey Bandung – Bali Bandung Tour Bandung – Madura Bandung - Cirebon
2	Big Bus	Full AC TV DVD player Karaoke Reclining seat (3-2 atau 2-2) Hand rest Terminal listrik Toilet Bantal selimut Smoking area	59	

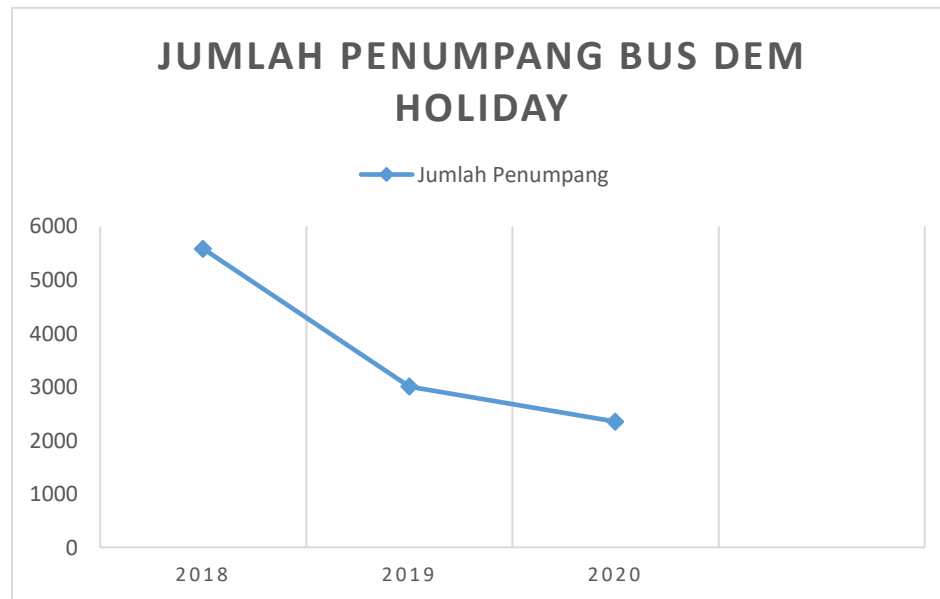
Sumber : DEM Holiday Bandung

Berdasarkan tabel 3 di atas merupakan rute perjalanan bus pariwisata. Harga sewa bus pariwisata per unit di PO bus DEM Holiday untuk medium yaitu Rp. 2.500.000 dan untuk big bus yaitu Rp. 3.800.000. Rute perjalanan yang sering dilewati adalah Bandung

– Pangandaran. Dengan rata – rata perjalanan yang dilakukan oleh DEM Holiday yaitu 20 hari jalan. Fasilitas yang di sediakan di dalam transportasi bus DEM Holiday yaitu AC, audio video karaoke, *reclining seat*, stop kontak, untuk penyediaan bantal dan selimut sistem nya yaitu opsional. Fasilitas di dalam big bus terdapat toilet dan smoking area, untuk menggunakan toilet di dalam bus hanya bisa di gunakan pada saat keadaan mobil sedang berjalan dan hanya bisa digunakan untuk buang air kecil. Fasilitas lainnya yaitu *stop* kontak yang digunakan hanya untuk mengisi daya *handphone* selain itu tidak diperbolehkan. Dalam perjalanan tersebut DEM Holiday selalu memberikan pelayanan, fasilitas dan kondisi bus yang baik guna membuat penumpang nyaman dan merasa puas. Dengan memberikan kepuasan tersebut merupakan suatu bentuk tanggapan penumpang atas terpenuhinya kebutuhannya, Barnes (2003). Begitu juga dengan pegawai nya seperti sopir bus dan kernet bus yang mampu berkomunikasi baik dengan penumpang, bisa membuat nyaman saat melakukan perjalanan dan juga ramah kepada penumpang nya. Pengecekan bus juga rutin dilakukan, seperti mengganti oli pada km 10.000 perbulan, pengecekan rutin komponen pada bus seperti, mesin, rem, AC setiap pulang dari perjalanan. Kebersihan di dalam unit bus juga merupakan suatu hal yang selalu di perhatikan oleh petugas. Karena mereka mengedepankan pelayanan yang terbaik agar menarik minat penumpang untuk memakai jasa nya kembali.

Berikut ini merupakan data frekuensi penumpang bus pariwisata ke semua rute yang memakai jasa PO DEM Holiday:

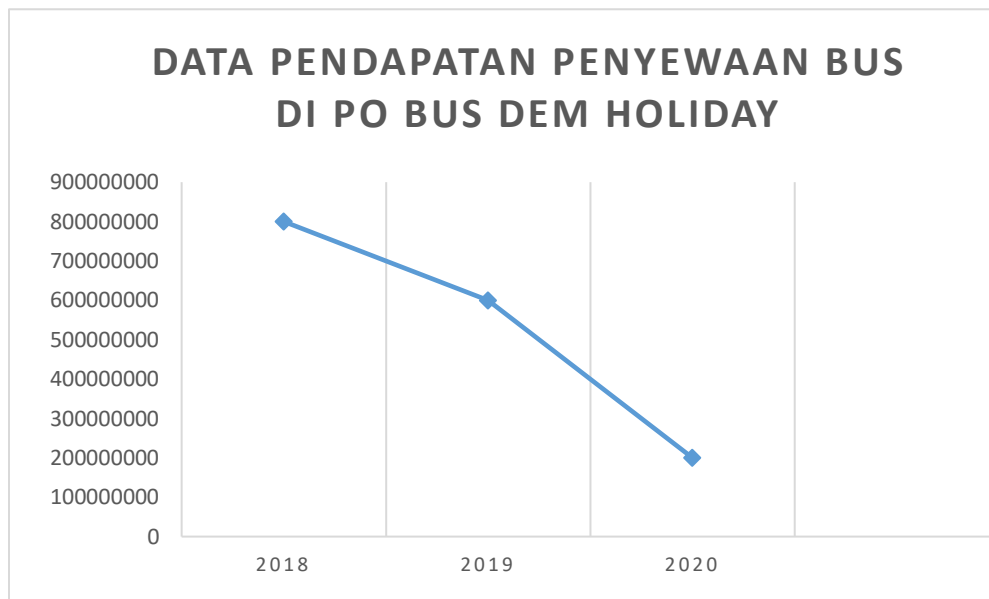
GAMBAR 1



Sumber: PO Bus DEM Holiday Bandung 2022

Dilihat dari diagram 1 di atas, jumlah penumpang pada tahun 2019 mengalami penurunan, terjadinya penurunan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanannya. Faktor penurunan jumlah penumpang juga berpengaruh pada pendapatan di PO bus DEM Holiday Bandung, di bawah ini merupakan data frekuensi pendapatan penyewaan bus di PO bus DEM Holiday Bandung :

GAMBAR 2



Sumber: PO Bus DEM Holiday Bandung, 2022

Dilihat dari data pendapatan penyewaan bus di PO bus DEM Holiday di atas, turun nya jumlah penumpang pada tahun 2019 yang menyebabkan turun nya pendapatan sebesar Rp.586.000.000 dari pendapatan diperoleh sebelum nya sebesar Rp.790.000.000.

Disebutkan sebelumnya bahwa DEM Holiday selalu memberikan pelayanan yang baik, namun masih ditemukannya beberapa keluhan – keluhan yang ternyata berpengaruh pada jumlah penumpang dan pendapatan perusahaan itu membuat perusahaan perlu memperhatikan pentingnya menjaga dan memberikan pelayanan yang baik untuk penumpang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu admin di PO Bus DEM Holiday dan juga berdasarkan *review*

penumpang setelah melakukan perjalanan melalui *form* penilaian yang diberikan oleh DEM Holiday, berikut ditemukan nya beberapa keluhan dari penumpang yang ditujukan kepada PO bus DEM Holiday Bandung dari tahun 2018 – 2021 :

TABEL 3
DATA KELUHAN PENUMPANG DARI TAHUN 2018 - 2021

TAHUN	Keluhan
2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan waktu keberangkatan 2. Kebersihan toilet di dalam bus yang masih minim dan juga kurang nya air untuk persediaan di dalam toilet bus 3. Kebersihan selimut dan bantal (opsional) 4. Tidak mengecek <i>accu</i> kendaraan sebelum berangkat sehingga daya listrik di dalam bus tidak berfungsi
2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bus mengalami keterlambatan datang 2. AC kurang dingin 3. Tidak tersedianya air di dalam toilet bus 4. Ada beberapa kursi penumpang yang tidak bisa di gunakan untuk mengatur kesandaran 5. Kebersihan toilet di dalam bus yang menyebabkan aroma yang kurang sedap
2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supir bus mengemudikan dengan kecepatan tinggi yang 2. Kurangnya kebersihan dalam bus dan masih terdapat sampah plastik yang masih tersisa
2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas kurang ramah 2. Gorden jendela yang berdebu sehingga membuat kurang nyaman saat duduk dan bersandar

Sumber: PO Bus DEM Holiday, 2022

Berdasarkan data keluhan penumpang pada tabel 3 di atas, masih terdapat keluhan – keluhan yang ditujukan kepada DEM Holiday dari 2018 – 2021 yang setiap tahun nya ditemukan nya keluhan yang

berbeda – beda. Dari 230 penumpang yang mengisi *form* tersebut, sekitar 50 penumpang atau 20% yang mengeluhkan atas pelayanannya. Keluhan tersebut ditemukan dari berbagai rute perjalanan, namun apabila tidak ada penanganan dan perhatian dari pihak PO bus, maka akan berpengaruh pada penilaian penumpang terhadap perusahaan dan juga menjadi suatu *value* yang buruk apabila keluhan – keluhan tersebut belum bisa di atasi dengan baik. Di lihat dari data keluhan di atas menunjukkan ada beberapa keluhan – keluhan yang masih sama dilakukan yaitu keterlambatan waktu keberangkatan dan juga dari segi kebersihan. Menyadari pentingnya nilai sebuah kualitas pelayanan perlu tindakan dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan yang akan berdampak baik untuk perusahaan. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan yang bersifat *tangible* tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut, Supranto dalam jurnal Arif (2014). Sebuah kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan, Kotler dalam jurnal (Arif, 2014). Sehubungan dengan permasalahan di atas, persepsi terhadap pelayanan DEM Holiday masih terdapat kekurangan yang menyebabkan kualitas jasa pelayanan yang diharapkan penumpang menjadi buruk.

Berdasarkan uraian di atas perlu sekali dalam memperhatikan kualitas sebuah pelayanan untuk menghasilkan kepuasan penumpang terhadap jasa yang diberikan, untuk itu penulis bermaksud melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas jasa pelayanan yang di berikan DEM Holiday Bandung guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada penumpang dengan judul **“Kualitas Jasa Pelayanan Bus Di PO Bus DEM Holiday Bandung”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Jasa Pelayanan Bus Di PO Bus DEM Holiday Bandung” sesuai dengan rumusan masalah tersebut maka penulis menjabarkannya dengan menggunakan teori Brady & Cronin 2001 sebagai identifikasi masalah tentang bagaimana kualitas jasa pelayanan yang diberikan DEM Holiday kepada penumpang sebagai berikut :

1. Bagaimana *Interaction Quality* di PO bus DEM Holiday Bandung ?
2. Bagaimana kualitas *Physical Environment* di PO bus DEM Holiday Bandung ?
3. Bagaimana *Outcome Quality* di PO bus DEM Holiday Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada program Diploma IV (Empat) Manajemen Bisnis Perjalanan. Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Secara operasional tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di PO Bus DEM Holiday Bandung selama memberikan jasanya kepada penumpang berdasarkan dimensi *interaction quality, physical environment, outcome quality*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan serta wawasan terhadap mahasiswa dan mampu menambah wawasan bagi mahasiswa agar mampu berpikir secara ilmiah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bermanfaat bagi perusahaan PO Bus DEM Holiday untuk lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanan bagi penumpang.
- b. Memberikan pengetahuan tentang komponen – komponen penting dalam pelayanan transportasi bus DEM Holiday sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.