

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi di Indonesia memiliki sistem yang penting dalam pembangunan Nasional, dan juga di Indonesia memiliki negara kepulauan. Transportasi sangat dibutuhkan dalam perpindahan manusia ataupun barang (Salim, 2012). Transportasi adalah sarana untuk memperlancar roda ekonomi di sebuah negara, bisa dilihat dari berkembangnya kebutuhan jasa angkutan bagi perpindahan manusia dan barang setiap sektornya.

Macam – macam jenis transportasi yang bisa digunakan saat ini yaitu mulai dari transportasi laut yaitu kapal laut, perahu, untuk udara ada pesawat terbang, sedangkan darat ada mobil, bus, sepeda motor, kereta api dan lainnya. Dalam angkutan darat yang paling banyak digunakan adalah kendaraan bermotor. Dengan berkembangnya kendaraan bermotor di Indonesia juga ditandai dengan bertambahnya jumlah penduduk.

Perkembangan kendaraan bermotor saat ini sangat pesat. Bisa dilihat dari data Badan pusat statistik pada tahun 2015-2018. Berikut adalah tabel jumlah kendaraan bermotor berdasarkan jenis :

TABEL 1
JUMLAH PENINGKATAN KENDARAAN BERMOTOR
BERDASARKAN JENIS

Jenis Kendaraan	2015	2016	2017	2018
Mobil Penumpang	12.304.221	13.142.958	13.968.202	14.830.698
Mobil Bus	196.309	204.512	213.359	222.872
Mobil Barang	4.145.857	4.326.731	4.540.902	4.797.254
Sepeda Motor	88.656.931	94.531.510	100.200.245	106.657.952
Jumlah	105.303.318	112.205.711	118.922.708	126.508.776

Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2018)

Berdasarkan dari tabel diatas, perkembangan kendaraan mengalami peningkatan setiap tahunnya di setiap jenis kendaraannya. Salah satu contohnya dilihat dari kendaraan bus. Dari paparan tabel diatas jumlah bus mengalami peningkatan karena bus merupakan kendaraan yang memiliki kapasitas besar, sehingga penggunaannya pun tidak begitu banyak dibandingkan kendaraan bermotor lainnya. Inti permasalahan dari tabel diatas, kita bisa mengetahui bahwa jumlah kendaraan bus setiap tahunnya terus meningkat dan betapa banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang terus bertambah, maka dari itu masyarakat harus beralih dengan kendaraan umum, salah satunya dengan bus.

Di Pontianak, bus sangatlah banyak , terutama untuk angkutan antar kota, Salah satu untuk bisa bersaing dengan moda transportasi lainnya adalah dengan kualitas pelayanan tentunya. (Nasution, M. Nur., 2004) menyampaikan untuk permintaan pemilihan pemakai jasa angkutan terhadap jenis jasa transportasi ditentukan oleh beberapa faktor. Pertama faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari keamanan, keselamatan, frekuensi, ketepatan (*reliability*), dan pelayanan

baku (*standard of service*). Aspek-aspek tersebut perlu diperhatikan dengan penyedia jasa transportasi supaya bisa memberikan pelayanan jasa yang baik kepada penumpang. Selain itu jasa memiliki sifat *intangibility* (tidak mempunyai wujud fisik) artinya jasa ini ada karena interaksi satu pihak dengan pihak lainnya (Tjiptono, 2011). Mengoptimalkan kualitas jasa di sebuah perusahaan menjadi hal yang dibutuhkan. Kualitas jasa menurut Brady & Conin (2001) dalam buku Fandy Tjiptono (2011;237) , mengklasifikasikan menjadi tiga dimensi yaitu : kualitas interaksi (*interaction quality*), lingkungan fisik (*physical environment quality*) dan hasil (*outcome quality*).

Di Pontianak saat ini banyak sekali moda transportasi yang melayani rute Pontianak – Sintang, beberapa diantaranya ada travel dan bus. Untuk travel sendiri menggunakan armada mobil seperti Avanza, innova, hi-ace, dan lainnya. Untuk bus sendiri menggunakan armada bus besar dengan kapasitas 32 – 36 penumpang. Ada beberapa perusahaan yang melayani rute Pontianak – Sintang yaitu diantaranya :

- 1) Perum Damri
- 2) Borneo Trans Holiday
- 3) Kapuas Raya Express
- 4) TSM
- 5) Maju Terus

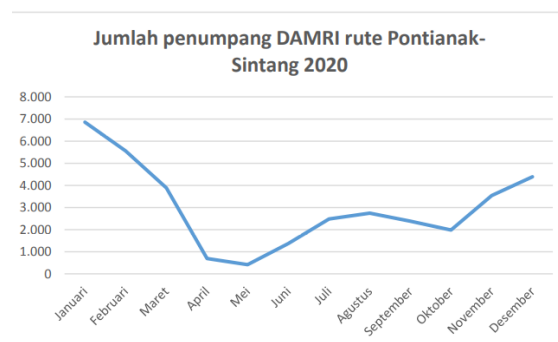
Dari beberapa perusahaan bus diatas yang melayani rute Pontianak – Sintang, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan untuk pelayanannya. Pada

topik pembahasan kali ini, Peneliti akan meneliti perusahaan Perum Damri. Perum Damri adalah singkatan dari Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia, berdiri pada tanggal 25 November 1946 sesuai dengan deklarasi No.01/DAMRI/46 Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. Tugas utama Damri adalah menggunakan kendaraan bermotor untuk angkutan penumpang dan barang untuk jalan raya. Damri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang artinya memiliki tanggung jawab sebagai penyedia penumpang dan kargo dengan menggunakan bus dan truk. Damri juga memiliki rute yang cukup banyak di seluruh Indonesia. Selain itu Damri menyediakan jasa angkutan kota, angkutan antar provinsi, angkutan antar kota antar provinsi, angkutan khusus bandara, angkutan wisata, angkutan logistik, angkutan lintas batas negara dan angkutan perintis.

Berikut adalah data frekuensi penumpang bus Pontianak – Sintang di Perum Damri Pontianak :

GAMBAR 1

JUMLAH PENUMPANG DAMRI RUTE PONTIANAK – SINTANG 2020



Sumber : (Perum Damri Pontianak, 2020)

Dari data frekuensi diatas penumpang bus damri rute Pontianak – Sintang mengalami penurunan. Hal ini didukung pernyataan salah satu staf operasional di pul Damri cabang Pontianak yang mengakui terjadinya penurunan jumlah penumpang rute Pontianak – Sintang.

Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti pada tahun 2020 terjadi pandemic COVID-19 yang menyerang hampir seluruh negara, dan menyebabkan lesunya dunia bisnis ekonomi, terutama bisnis transportasi Perum Damri. Selain masalah COVID-19, terdapat masalah mengenai kualitas jasa dari Perum Damri itu sendiri. Sebagai salah satu transportasi umum dari pemerintah, maka Perum Damri harus memberikan kualitas jasa yang terbaik agar citra perusahaan Perum Damri terus terlihat baik dimata penumpang. Berdasarkan hasil wawancara singkat kepada beberapa penumpang bus Damri rute Pontianak – Sintang, Peneliti mendapatkan beberapa keluhan pelayanan seperti mendapatkan kursi bus yang tidak ada sandaran kaki ataupun sandaran kaki sudah rusak, AC yang terlalu dingin, dan terkadang tidak mendapatkan selimut. Peneliti berpendapat bahwa masih kurangnya kualitas jasa yang diberikan oleh Perum Damri kepada penumpang, sehingga penumpang masih merasakan kurang optimalnya pelayanan jasa yang diberikan kepada penumpang. Ketidakpuasan yang dialami oleh penumpang dapat terjadi apabila persepsi atau realita tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapan. Synder dalam Carr (2004) mengatakan bahwa ekspektasi yaitu kemampuan untuk merencanakan Langkah untuk mencapai tujuan meskipun adanya rintangan, dan dijadikan sebagai motivasi sebagai suatu cara untuk mencapai sebuah tujuan, sedangkan persepsi yaitu kemampuan otak dalam

menerjemahkan stimulus atau proses yang masuk dalam alat indera manusia. (Sugihartono, 2007).

Dalam melayani penumpang, Perum Damri tentunya harus mengecek setiap armada bus sebelum digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada penumpang Perum Damri.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, Peneliti perlu melakukan penelitian dengan topik kualitas jasa transportasi yang diberikan Perum Damri untuk mengetahui sudah sampai mana pelayanan yang diberikan Perum Damri dengan rute Pontianak – Sintang. Apakah dengan pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri cukup memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi penumpang, dengan ini Peneliti mengambil judul penelitian “ **Kualitas Jasa Transportasi Perum Damri Rute Pontianak – Sintang** “.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka Peneliti dapat merumuskan bahwa “ Masih ditemukan kurangnya kualitas jasa transportasi Perum Damri di rute Pontianak – Sintang. Adapun rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kualitas interaksi (*interaction quality*) karyawan terhadap penumpang bus Damri rute Pontianak – Sintang ?
- 2) Bagaimana kualitas lingkungan fisik (*physical environment quality*) bus Damri rute Pontianak – Sintang ?

- 3) Bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang (*outcome quality*) ketika menggunakan jasa Perum Damri rute Pontianak – Sintang ?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini focus dan terarah, Peneliti membatasi penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri kepada penumpang.
- 2) Fokus penelitian ini pada 3 dimensi kualitas yaitu *interaction quality*, *physical environment quality*, *outcome quality*.
- 3) Fokus penelitian ini untuk bus Perum Damri rute Pontianak – Sintang dengan kelas eksklusif.

D. Tujuan Penelitian

Terdapat 2 (dua) tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian dengan judul “ **Kualitas Jasa Transportasi Perum Damri Rute Pontianak – Sintang** “ ini yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik pada semester 8 (delapan) Program Diploma IV (Empat), Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2) Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini ialah untuk menjawab bagaimana kualitas jasa transportasi yang ada di Perum Damri rute Pontianak – Sintang dengan menggunakan teori Brady & Conin (2001).

E. Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti

Bagi Peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengasah kemampuan berpikir secara ilmiah dengan berlandaskan ilmu pengetahuan.

2) Bagi Industry

Bagi industry, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau acuan dan juga menjadi masukan bagi Perum Damri dalam mengevaluasi dan memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

3) Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini untuk memberikan sumbangan dalam penerapan konsep-konsep kualitas pelayanan khususnya pada bidang pelayanan kepada penumpang.