

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Moda transportasi memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian nasional khususnya di Indonesia yang merupakan negara kepulauan. Menurut data Badan Pusat Statistik pada tahun 2019 jumlah pulau di Indonesia mencapai sekitar 16.056 pulau, dengan tingginya jumlah pulau yang ada di Indonesia maka kebutuhan akan transportasi pun diperlukan untuk menghubungkan satu pulau dengan pulau yang lain guna memenuhi kebutuhan dasar manusia seperti makanan, minuman, serta tempat tinggal, yang pada akhirnya mendorong manusia untuk beranjak dari tempat asalnya ke tempat lain (Nasution, 2010).

Salah satu contoh lain terkait kebutuhan makhluk hidup yang mendorong manusia untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain yaitu guna memenuhi kebutuhan sumber daya alam, dimana keberadaan suatu sumber daya alam tidak merata disebabkan oleh keadaan sumber daya alam itu sendiri, sehingga dibutuhkan sebuah alat/barang pengangkut yang dapat digerakkan oleh hewan, manusia, atau mesin yang pada saat ini lebih dikenal sebagai moda transportasi.

Dengan kemajuan teknologi transportasi yang semakin modern, manusia tidak perlu lagi membuang-buang waktu mereka selama berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan dalam melakukan perjalanan, karena sudah terdapat beberapa jenis moda transportasi/angkutan yang dapat menjadi pilihan bagi seseorang untuk melakukan perjalanan seperti melalui jalur darat, laut, dan udara.

Motif yang mendorong manusia untuk melakukan perjalanan pun semakin beragam, mulai dari untuk berwisata atau rekreasi, kebutuhan bisnis/pekerjaan, kebutuhan pendidikan, atau sekedar mengunjungi kerabat mereka. Dalam praktiknya, untuk memenuhi kebutuhan seseorang dengan

motif yang berbeda-beda tersebut tidak dapat dipisahkan kaitannya dengan peran transportasi (Nasution, 2010).

Moda transportasi atau alat angkutan dapat dibedakan ke dalam lima kelompok yang berbeda sesuai dengan sifat jasa, operasi, dan biaya pengangkutannya, yaitu menjadi: angkutan kereta api (*rail road railway*), angkutan bermotor dan jalan raya (*motor/road/highway transportation*), angkutan laut (*water/sea transportation*), angkutan udara (*air transportation*), dan angkutan pipa (*pipelene*) (Nasution, 2010).

Moda transportasi dengan jenis angkutan bermotor dan jalan raya yang menjadi alternatif bagi seseorang dalam melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya adalah angkutan penumpang, yang termasuk ke dalam moda transportasi dengan jenis angkutan penumpang diantaranya adalah bus, shuttle, dan taksi. Beragamnya jenis angkutan umum menawarkan berbagai alternatif bagi calon penumpang dalam memilih moda transportasi sesuai dengan kebutuhannya, seperti contoh apabila dilihat dari segi biayanya yang beragam menyesuaikan dengan jenis moda transportasi yang digunakan (Nasution, 2010).

Biaya angkutan bersifat variabel, sehingga perusahaan transportasi yang bergerak di bidang angkutan penumpang lebih fleksibel untuk menyesuaikan kapasitasnya dengan permintaan pasar. Apabila permintaan pasar, dalam hal ini yang dimaksud adalah suatu daerah atau wilayah tertentu lebih tinggi daripada kapasitas yang ada, perusahaan angkutan penumpang dapat mengurangi jumlah kendaraan yang akan beroperasi.

Dalam pembinaannya, perusahaan angkutan penumpang terbagi menjadi dua yaitu, perusahaan angkutan antar kota antarpropinsi (AKAP) yang mendapatkan izin trayek dari pemerintah pusat, dan angkutan antar kota antar dalam propinsi (AKDP) yang perizinan trayeknya oleh pemerintah daerah. Tarif angkutan antarpropinsi yang ditetapkan dengan terpusat dibedakan atas tarif yang berlaku untuk Regional I, II, dan III sesuai dengan perbedaan biaya operasional dan keadaan geografi terkait. (Nasution, 2010)

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang moda transportasi khususnya angkutan penumpang adalah PT. Primajasa Perdanaraya Utama, yang telah berdiri sejak tahun 1991. PT. Primajasa Perdanaraya Utama atau yang lebih dikenal dengan Primajasa, memulai operasinya sebagai bus wisata. Primajasa terus mengembangkan bisnisnya, hingga pada tahun 2001, guna memperluas layanannya Primajasa memperkenalkan rute antar kota antarpropinsi (AKAP).

Terobosan lain yang dilakukan oleh Primajasa adalah dengan membuka rute baru yang belum dimiliki oleh pesaing, selain itu Primajasa juga memperkenalkan titik penjemputan selain dari terminal. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis dapatkan di lapangan rute Bandung – Jababeka merupakan salah satu rute yang belum dimiliki oleh pesaing. Jababeka merupakan salah satu kawasan yang berada di wilayah Cikarang, kabupaten Bekasi, provinsi Jawa Barat. Terdapat dua rute yang dapat menjadi alternatif bagi penumpang yang ingin datang dari Bandung menuju Cikarang ataupun sebaliknya, yaitu rute Bandung – Cikarang dan rute Bandung – Jababeka.

Sampai saat ini belum ada belum terdapat angkutan penumpang jenis bus lain yang melayani rute Bandung – Jababeka atau Bandung – Cikarang, adapun pesaing yang melayani rute Bandung – Jababeka atau Bandung – Cikarang datang dari angkutan penumpang dengan jenis *shuttle*, seperti Selamat Trans, Bhinneka Shuttle, WB Trans, dan Aeoron Trans.

Kasus *COVID-19* di Indonesia terkonfirmasi pertama kali di bulan Maret 2020, menanggapi kasus tersebut Presiden Joko Widodo mengeluarkan Peraturan Pemerintah yang mengatur pembatasan sosial berskala besar. Kasus *COVID-19* berdampak buruk pada setiap aspek tidak terkecuali juga pada moda transportasi angkutan penumpang. Beberapa aturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang berkaitan dengan moda transportasi angkutan penumpang yaitu mengenai pembatasan jumlah penumpang dan pengurangan jam operasional untuk transportasi umum.

Pembatasan jumlah penumpang yang berlaku untuk angkutan penumpang adalah dengan kapasitas penumpang maksimal 50% dari jumlah kapasitas tempat duduk, namun pada tanggal 1 Juli 2020 kapasitas jumlah penumpang dalam setiap angkutan penumpang naik menjadi 70% dari kapasitas tempat duduk. Peraturan tersebut berdampak kepada perusahaan-perusahaan moda transportasi, termasuk juga kepada bus Primajasa. Bus Primajasa yang kapasitasnya mencapai 57 *seats* harus dikurangi sebanyak 30% dari total keseluruhan *seats*.

Menanggapi hal tersebut, bus Primajasa menaikkan harga tiket bus hingga mencapai 50% dari yang pada awalnya seharga Rp. 52.000 per penumpang untuk rute Bandung – Jababeka / Bandung – Cikarang menjadi Rp. 80.000 per penumpang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff Primajasa di lapangan, kenaikan harga tiket yang dikeluarkan oleh Primajasa ini mendapat keluhan dari penumpang yang menganggap perubahan tarif tersebut terlalu tinggi, hal tersebut juga disetujui oleh salah satu penumpang Primajasa yang menjadi narasumber penulis, dimana kenaikan tarif bus Primajasa perbedaan tarifnya hanya berkisar Rp. 5.000 – Rp. 10.000 bila dibandingkan dengan menggunakan *shuttle* dengan tujuan yang sama.

Menurut (Tjiptono, 2015) harga tiket bus berkaitan dengan besarnya pendapatan yang dikeluarkan oleh pelanggan, jika harga tinggi, pelanggan akan berpikir kembali lagi dalam membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut, namun jika harga yang ditawarkan rendah, pelanggan akan membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut tanpa berpikir panjang dan tanpa pertimbangan lebih lanjut, maka dari itu terdapat kemungkinan bahwa penumpang atau bahkan calon penumpang akan berpikir kembali saat ingin menggunakan produk dari bus Primajasa yang apabila terjadi akan memberikan dampak yang negatif bagi pihak Primajasa.

Keluhan lain yang penulis temukan dalam wawancara dengan narasumber adalah mengenai staff Primajasa, yakni supir dan kondektur bus yang seringkali menaikkan/menurunkan penumpang saat di perjalanan

lebih spesifiknya yaitu di bahu jalan Tol, hal ini bertentangan dengan SOP yang disusun oleh Primajasa, dimana poin mengenai menaik dan menurunkan penumpang terdapat di dalam SOP perusahaan, selain terdapat di dalam SOP perusahaan, larangan tersebut juga telah diatur di dalam PP Nomor 15 tahun 2005 tentang jalan Tol, dimana dijelaskan mengenai larangan kegiatan menaikturunkan penumpang sepanjang jalan tol.

Kegiatan menaikturunkan yang dilakukan oleh oknum staff Primajasa tersebut sangat menyalahi aturan karena dapat membahayakan dan merugikan tidak hanya penumpang di dalam Bus namun juga kendaraan lain sebagai sesama pengguna jalan Tol, penumpang juga sangat dirugikan oleh hal tersebut karena mengganggu kenyamanan di dalam bus dan juga dapat memperlambat waktu tiba di tujuan.

Dengan munculnya keluhan yang dirasakan dan dialami berdasarkan pengalaman penumpang bus Primajasa, penulis menduga bahwa Primajasa belum sepenuhnya memenuhi aspek dari suatu kualitas produk, karena keluhan yang dialami dapat mengurangi nilai dari kualitas produk itu sendiri, seperti yang dikatakan oleh Kotler dan Armstrong (2004) bahwa produk yang berkualitas memiliki hubungan erat dengan kemampuannya dalam menjalankan fungsinya, selain itu kualitas produk menjadi pertimbangan bagi seseorang dalam memberikan dorongan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, sehingga sangat penting untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan dari pelanggan.

Salah satu strategi yang paling mungkin dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan bisnisnya dan mengatasi persaingan yang semakin ketat adalah dengan meninjau kembali memperbaiki setiap aspek yang dapat mempengaruhi kualitas dari suatu produk, dimana Garvin dalam Jasfar (2005) mengklasifikasikan kualitas produk ke dalam 8 dimensi seperti, *performance* atau kinerja, *features* atau fitur, *reliability* atau realibilitas, *comformance* atau kesesuaian, *durability* atau daya tahan, *serviceability* atau kemampuan layanan, dan *perceived quality* atau persepsi mutu.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengajukan Proyek akhir mengenai kualitas produk dengan menggunakan dimensi yang terdiri dari *performance* atau kinerja, *features* atau fitur, *reliability* atau keandalan, *comformance* atau kesesuaian, *durability* atau daya tahan, *serviceability* atau kemampuan layanan, dan *perceived quality* atau persepsi mutu, guna melihat apakah kualitas dari produk bus Primajasa rute Bandung – Jababeka yang terdiri dari 8 dimensi sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan penumpang bus sesuai pengalaman masing-masing penumpang, maka dari itu penulis mengangkat topik yang berjudul **“Kualitas Produk Bus Primajasa Rute Bandung – Jababeka”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang penulis susun berguna untuk mempermudah dalam penyusunan proyek akhir berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya yaitu sudah sejauh manakah kualitas produk dari bus Primajasa rute Bandung – Jababeka.

Adapun identifikasi masalah yang dibagi dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *performance* bus Primajasa Rute Bandung – Jababeka?
2. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *feature* bus Primajasa?
3. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *reliability* bus Primajasa?
4. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *conformance to performance* bus Primajasa?
5. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *durability* bus Primajasa?
6. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *aesthetic* bus Primajasa?
7. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *perceived quality* bus Primajasa?

8. Bagaimana kualitas produk dilihat dari aspek *serviceability* bus Primajasa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum terdapat dua tujuan penelitian yaitu, tujuan formal dan tujuan operasional:

#### **1. Tujuan Formal**

Tujuan formal dari disusunnya proyek akhir ini adalah guna memenuhi persyaratan untuk mengikuti ujian sidang proyek akhir sesuai dengan kompetensi yang berlaku di Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

#### **2. Tujuan Operasional**

Tujuan operasional dari disusunnya proyek akhir ini adalah guna mengetahui sejauh mana kualitas produk dari bus Primajasa rute Bandung – Jabeloka sesuai dengan teori kualitas produk yang digunakan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penyusunan proyek akhir ini sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penyusunan proyek akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana menciptakan suatu produk transportasi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasar.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bermanfaat bagi perusahaan Primajasa Perdanaraya Utama dalam meningkatkan loyalitas penumpang.
- b. Sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menyusun kembali strategi yang dikeluarkan dengan melihat respon penumpang/pelanggan
- c. Bermanfaat bagi penulis dalam pengembangan ilmu terutama mengenai moda transportasi Penelitian ini

diharapkan dapat bermanfaat bagi Primajasa sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi.