

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah sebuah kegiatan perpindahan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya (Salim, 2000). Manusia telah berkembang pesat dikarenakan adanya bantuan dari transportasi, semenjak adanya penemuan roda pada 3500 tahun sebelum Masehi. Semenjak momen tersebut, manusia menggunakan roda serta hewan-hewan untuk mempermudah hidup mereka, salah satunya ialah dengan menggunakan kereta mereka untuk memindahkan barang yang mereka miliki dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Simbolon (2003) berpendapat bahwa transportasi adalah sebuah proses pemindahan atau pengangkutan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan.

Seiring masyarakat berkembang, transportasi juga ikut mengalami banyak sekali perubahan. Pada zaman industrialisasi, transportasi telah berkembang sampai dapat dikategorikan menjadi tiga grup berbeda, yaitu transportasi darat, air, serta udara, dan mereka pun terbagi kembali menjadi transportasi pribadi dan transportasi umum.

Menurut Andriansyah (2015), transportasi umum adalah sebuah salah satu moda transportasi yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan bersama terhadap para pelanggan. Amsal (2019) berpendapat bahwa transportasi umum, atau dengan kata lain transportasi publik, adalah

sebuah moda transportasi yang digunakan oleh penumpang dikarenakan mereka tidak menggunakan kendaraan mereka sendiri.

Perkembangan transportasi tersebut telah membantu banyak sekali kegiatan dan kebutuhan masyarakat yang dapat terpenuhi dikarenakan medium transportasi yang tersedia. Transportasi darat meliputi kendaraan seperti; bus, kereta api, taxi. Sementara itu, transportasi laut meliputi kendaraan berupa kapal laut, dan untuk transportasi udara adalah pesawat terbang. Tiga tipe transportasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, dan tentu saja setiap orang memiliki pendapat yang beragam ketika mereka memilih transportasi yang akan mereka gunakan.

Salah satu dari ketiga jenis transportasi, yakni transportasi darat, transportasi udara serta transportasi air, transportasi darat adalah salah satu jenis transportasi yang digunakan oleh kalangan masyarakat Indonesia untuk bepergian, terutama jika mereka ingin melakukan perjalanan antar kota. Salah satu jenis kendaraan yang dapat digunakan untuk kegiatan transportasi di jalur darat adalah bus. Masyarakat yang berniat untuk melakukan perjalanan antarkota dapat menggunakan kendaraan tersebut. Salah satu perusahaan di Indonesia yang memfasilitasi transportasi darat berupa bus tersebut adalah Perusahaan Umum DAMRI (Singkatan dari Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia).

Perusahaan Umum DAMRI, yang lebih dikenal sebagai Perum DAMRI, adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi darat. Perum DAMRI memiliki jaringan pelayanan yang telah tersebar hampir di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Perum DAMRI sendiri dimulai dari tahun 1946, melanjutkan dua usaha Bernama *Jawa Unyu Zigyosha* serta *Jidousha Sokyoku* yang beroperasi pada tahun 1943 pada saat zaman pendudukan Jepang di Indonesia. Perum DAMRI berdiri pada tanggal 25 November 1946 dan memiliki 58 cabang di Indonesia. Perum DAMRI memiliki banyak sekali layanan yang meliputi perjalanan menggunakan transportasi darat, seperti Angkutan Perkotaan; Trans Bandung Raya; Angkutan Pemadu Moda (Angkutan Bandara); Angkutan Antarkota Antar Provinsi (AKAP); serta Angkutan Antarkota dalam Provinsi (AKDP). Salah satu Perum DAMRI yang melayani masyarakat Indonesia terdapat di Kota Bandung.

Perum DAMRI cabang Kota Bandung sendiri menyediakan pelayanan berupa transportasi darat, diantaranya transportasi antarkota, serta bus kota yang bernama Trans Bandung Raya. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI Bandung adalah transportasi antarkota dalam provinsi (AKDP) yang menghubungkan Kota Bandung kepada Kota Kuningan. Bus DAMRI rute Kota Bandung – Kota Kuningan beroperasi di dua terminal bus yang berbeda, yaitu terminal bus Kebun Kawung serta terminal bus Cicaheum.

TABEL 1

DATA ARMADA PERUM DAMRI CABANG BANDUNG

| No | Jenis Armada | Jumlah Armada |
|----|--|---------------|
| 1 | Bus Kota | 164 |
| 2 | Angkutan Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) | 21 |

TABEL 1
DATA ARMADA PERUM DAMRI CABANG BANDUNG
(LANJUTAN)

| No | Jenis Armada | Jumlah Armada |
|----|---|--|
| 3 | Pemadu Moda Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) | 10 |
| 4 | Bus Rapid Transit (BRT) Majalaya | 10 |
| 5 | Angkutan Disabilitas | 3 |
| 6 | Segmen Pariwisata | - (Tidak ada bus khusus untuk angkutan pariwisata, Bus yang digunakan disesuaikan dengan permintaan pelanggan.) |
| | Total Armada | 208 |

Sumber: *Perum DAMRI Bandung, 2023*

TABEL 2
DATA SEGMENT BUS KOTA PERUM DAMRI BANDUNG

| No | Jalur | Trayek | Jumlah Armada |
|----|---------------|---------------------------|---------------|
| 1 | I | Cicaheum – Cibeureum | 15 |
| 2 | II | Ledeng – Leuwipanjang | 13 |
| 3 | V | Dipatiukur – Leuwipanjang | 13 |
| 4 | VI via TOL | Elang – Jatinangor (TOL) | 14 |
| 5 | VI via Cibiru | Elang - Jatinangor | 16 |

TABEL 2
DATA SEGMENT BUS KOTA PERUM DAMRI BANDUNG
(LANJUTAN)

| No | Jalur | Trayek | Jumlah Armada |
|----|-------|---|---------------|
| 6 | VII | Dipatiukur – Jatinangor | 19 |
| 7 | VIII | Kebon Kalapa – Tanjungsari | 13 |
| 8 | IX | Cicaheum – Leuwipanjang | 17 |
| 9 | XI | Cibiru – Kebon Kalapa | 18 |
| 10 | XV | Alun-alun Bandung – Ciburuy | 15 |
| 11 | KBP | Alun-alun Bandung – Kota Baru Parahyangan | 11 |
| | | Jumlah | 164 |

Sumber: *Perum DAMRI Bandung, 2023*

TABEL 3
DATA SEGMENT AKDP PERUM DAMRI BANDUNG

| No | Jalur | Jumlah Armada |
|----|---------------------|---------------|
| 1 | Bandung - Indramayu | 5 |
| 2 | Bandung – Kuningan | 12 |
| 3 | Bandung – Subang | 4 |
| | Jumlah | 21 |

Sumber: *Perum DAMRI Bandung, 2023*

Menurut Kotler (2000) yang dikatakan dalam Tjiptono (2011:17), pelayanan atau jasa diartikan sebagai setiap tindakan dan suatu perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*Intangible*) dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kotler (2000) juga berpendapat bahwa di dalam konsep pelayanan, terdapat apa yang disebut kualitas pelayanan, dimana diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu hal yang harus dimulai dari memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen dan berakhir dengan konsumen yang merasa puas dan memberikan persepsi positif dari konsumen terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Pelayanan transportasi bus antar kota adalah salah satu pelayanan yang penting bagi masyarakat yang berniat untuk melakukan perjalanan antar kota, dan untuk kota Bandung dan kota Kuningan, Perum DAMRI cabang Bandung adalah satu-satunya cabang yang memiliki rute bus Bandung - Kuningan. Dengan adanya batasan ini, kualitas pelayanan adalah salah satu hal penting yang harus diperhatikan untuk terus memenuhi kepuasan konsumen yang menggunakan bus antarkota tersebut. Perum DAMRI cabang Bandung menggunakan armada *medium bus* yang memiliki kapasitas 25 sampai 31 penumpang untuk rute kota Bandung - Kuningan tersebut. Menurut data yang dikumpulkan oleh penulis, ada beberapa keluhan yang datang dari para penumpang rute tersebut yang merasa kurang puas dari layanan perusahaan jasa ini.

TABEL 4
DATA KELUHAN PENUMPANG PERUM DAMRI CABANG BANDUNG
RUTE BANDUNG – KUNINGAN

| Periode Keberangkatan | Rute Bus | Keluhan |
|-----------------------|--------------------|--|
| Januari 2023 | Bandung – Kuningan | Keberangkatan bus DAMRI dari terminal Cicaheum tidak berangkat sesuai dengan jadwal. |
| Januari 2023 | Bandung – Kuningan | Adanya keluhan dari penumpang bahwa tempat menunggu di terminal Cicaheum untuk bus DAMRI kurang layak dan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan kebersihannya. |
| Januari 2023 | Bandung – Kuningan | Adanya keluhan bahwa kualitas dari armada (bus) kurang layak dan harus diperbaiki. |
| Februari 2023 | Bandung – Kuningan | Adanya keluhan dari penumpang bahwa tarif ticket bus DAMRI memiliki kenaikan harga tetapi tidak ada perubahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para penumpang. |
| Februari 2023 | Bandung – Kuningan | Adanya keluhan dari penumpang bahwa fasilitas di dalam bus kurang memadai seperti AC yang rusak. |
| Februari 2023 | Bandung – Kuningan | Tidak ada nomor untuk tempat duduk yang disediakan, yang mengakibatkan penumpang kurang tertib dalam memilih tempat duduk yang tersedia. |

Sumber: *Perum DAMRI Bandung, 2023*

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh penulis di dalam tabel 4 tersebut, telah tercantum beberapa keluhan dari pengguna jasa mengenai pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI Bandung untuk rute Bandung – Kuningan yang memiliki keterkaitan pada SOP Perusahaan yang hanya berfokus pada para driver Bus DAMRI saja (tercantum di Lampiran 6). Keluhan-keluhan yang ditemukan oleh penulis melewati ulasan yang terdapat di *Google Review* untuk terminal bus Cicaheum tersebut memiliki arti bahwa Perum DAMRI Bandung masih memiliki ruang untuk mengembangkan kualitas pelayanan mereka menjadi lebih baik lagi. Perum DAMRI hanya memiliki nomor telepon untuk menerima keluhan, dan nomor tersebut dapat digunakan untuk para pengguna jasa untuk melaporkan keluhan-keluhan mereka.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2019), kualitas pelayanan adalah sebuah konsep yang cukup kompleks, dimana pelanggan dapat menilai kualitas pelayanan dengan lima dimensi berbeda, yakni kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), serta bukti fisik (*Tangible*).

Dari data keluhan di atas serta fakta bahwa Bus DAMRI Rute Bandung - Kuningan adalah satu-satunya jasa transportasi darat berupa bus yang menghubungkan kedua kota tersebut perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pada rute Bandung – Kuningan, terlebih dikarenakan keluhan dari pengguna jasa adalah tentang ketertiban supir bus dan kelayakan dari bus tersebut.

Adapun jadwal keberangkatan Bus DAMRI Rute Bandung – Kuningan adalah sebagai berikut:

TABEL 5
JADWAL KEBERANGKATAN BUS DAMRI RUTE BANDUNG – KUNINGAN

| Jam Keberangkatan | Terminal Keberangkatan | Rute Bus | Terminal Kedatangan |
|-------------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| 05:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 07:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 08:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 09:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 11:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 13:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 14:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 15:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |
| 17:00 | Terminal Bus Cicaheum | Bandung – Kuningan | Terminal Bus Ancaran |

Sumber: *Pengolahan data penulis, 2023*

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini untuk bahan penyusunan Proyek Akhir dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan Perum DAMRI Bandung telah memberikan kepuasan terhadap konsumen yang berupa penumpang bus tersebut dan apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan serta ekspektasi mereka. Maka karena itu penulis mengajukan judul **“KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE BANDUNG - KUNINGAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan oleh penulis di atas, maka penulis mendapatkan rumusan masalah yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan di Bus DAMRI Rute Bandung - Kuningan”.

Rumusan masalah yang telah dijelaskan penulis di atas dapat dibagi menjadi 5 (lima) identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kehandalan (*Reliability*) yang ditunjukkan oleh staf Perum DAMRI Bandung terhadap para penumpang?
2. Bagaimana daya tanggap (*Responsiveness*) yang ditunjukkan oleh staf Perum DAMRI Bandung terhadap para penumpang?
3. Bagaimana jaminan (*Assurance*) yang diberikan staf Perum DAMRI Bandung kepada para penumpang?
4. Bagaimana rasa empati (*Empathy*) yang ditunjukkan staf Perum DAMRI Bandung terhadap para penumpang?
5. Bagaimana keadaan bukti fisik (*Tangible*) yang tersedia di Perum DAMRI Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dalam Penelitian ini, penulis menentukan tujuan Penelitian ini sebagai berikut:

1. Tujuan Formal

Tujuan formal penelitian ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademik Program Diploma IV (empat), semester 8 (delapan), Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perum DAMRI Bandung selama memberikan jasanya kepada penumpang di rute Bus Bandung - Kuningan.

D. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis hanya melakukan Penelitian mengenai kualitas pelayanan untuk Bus Antarkota dalam Provinsi (AKDP) rute Bandung – Kuningan di Perum DAMRI Bandung saja, dan tidak meliputi jasa-jasa lainnya yang diberikan oleh Perum DAMRI Bandung.
2. Fokus dari penelitian ini terdapat pada 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*) yang telah dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti nyata) dari karyawan Perum DAMRI Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Dalam Penelitian ini, terdapat 2 manfaat yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Perum DAMRI Bandung

Manfaat praktis dari Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan serta perbaikan untuk Perum DAMRI Bandung

demikian meningkatkan dan memperbaiki pelayanan yang sudah ada, serta sebagai masukan dan saran untuk memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan para pelanggan. Masukan dan saran tersebut dapat menjadi acuan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada para penumpang yang menggunakan jasa Perum DAMRI Bandung rute Bandung – Kuningan.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk meluaskan pengetahuan dan wawasan perihal kualitas pelayanan yang baik dan benar dalam suatu perusahaan jasa transportasi, serta sebagai sebuah upaya untuk mengembangkan kemampuan penulisan dan melatih cara berpikir kritis dan rasional.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan sebagai sebuah ilmu pengetahuan bagi penulis dalam lima aspek yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), serta bukti fisik (*Tangible*). Diharapkan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sebuah referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang, serta dapat menjadikan Perum DAMRI Bandung sebagai lokasi untuk penelitian selanjutnya.