

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi memiliki dampak besar dalam kehidupan masyarakat, seperti kemudahan mengakses informasi seputar pariwisata. Terutama dalam dunia pariwisata yang semakin berkembang seiring waktu. Dalam dunia bisnis, terutama bisnis di bidang transportasi pariwisata kian menjelma menjadi sebuah kebutuhan yang strategis dan tidak akan terpisahkan. Terutama transportasi darat yang banyak diminati karena ketersediaannya yang banyak. Maka dari itu tidak heran jika bus pariwisata dapat berkembang dengan baik seiring berjalannya waktu.

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana trans berarti membawa atau mengangkut. Jadi secara pengertiannya transportasi adalah membawa sesuatu berpindah dari satu tempat ke tempat lainya. Menurut (Salim, 2000) transportasi adalah kegiatan memindahkan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada 2 unsur terpenting yaitu perpindahan / pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Transportasi merupakan salah satu penunjang dalam kehidupan sehari – hari. Baik di pedesaan maupun di perkotaan. Dimana transportasi dapat

mempermudah untuk menuju suatu tempat yang dituju. Dalam perkembangannya, transportasi berkembang secara perlahan dari masa ke masa bahkan selalu berevolusi sedikit demi sedikit. Dulunya moda transportasi dibantu oleh pemanfaatan hewan untuk perjalanan di darat dan penggunaan rakit untuk perjalanan melintasi sungai. Perkembangan transportasi setelah jaman industrialisasi berkembang dengan sangat pesat. Dimulai dengan penerapan mesin uap untuk angkutan kereta api dan kapal laut, kemudian berlanjut dengan ditemukannya mesin pembakaran dalam. Penemuan selanjutnya sangatlah mempengaruhi sistem transportasi adalah dengan ditemukannya pengembangan mesin turbin gas, yang kemudian dikembangkan lagi menjadi mesin turbo jet yang digunakan pada pesawat terbang. Di transportasi laut penemuan yang membawa perubahan besar adalah dengan pengembangan kapal berbahan bakar nuklir, yang banyak digunakan oleh kapal selam dan kapal - kapal besar.

Berkat munculnya penemuan – penemuan dari para ilmuwan yang menciptakan teknologi baru untuk alat transportasi yang menggunakan mesin. Sehingga manusia tidak perlu lagi menggunakan tenaga makhluk hidup lagi seperti kuda, keledai dan hewan lainnya. Pada zaman dahulu teknologi tidak secanggih saat ini. Semakin canggih alat transportasi, maka akan semakin cepat juga waktu untuk menempuh suatu perjalanan. Untuk saat ini persebaran alat transportasi sudah cukup merata baik di desa maupun perkotaan di Indonesia. Moda transportasi perkotaan terutama daerah urban terus membaik dari waktu ke waktu. Ketika sebuah moda transportasi semakin terjangkau, aman, nyaman, dan menjamin keselamatan, maka akan semakin digamari dan menjadi pilihan utama konsumen (M.L.Tobing, 2019).

Transportasi darat merupakan moda transportasi yang paling dominan di Indonesia, dibandingkan moda transportasi lainnya seperti transportasi udara

dan laut. Data ini ditunjukkan dari data OD nasional 2001 yang menggambarkan bahwa \pm 95% perjalanan penumpang dan barang menggunakan moda transportasi darat. Besarnya presentase tersebut merefleksikan ketergantungan produk Indonesia terhadap moda transportasi ini. Oleh sebab itu, perencanaan pengembangan transportasi darat menjadi prioritas utama dalam rangka pembangunan Indonesia secara keseluruhan. Transportasi darat dibutuhkan tidak hanya untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada saat ini, tetapi juga untuk menjawab permasalahan transportasi yang diperkirakan muncul di masa yang akan datang menurut (IGEDE SANDHIYASA, 2017).

Seiring berjalannya waktu transportasi darat akan semakin banyak digemari masyarakat dari berbagai kalangan. Dikarenakan biaya (*cost*) nya yang lebih terjangkau dari pada moda transportasi lainya seperti transportasi: darat dan laut. Dengan tinginya minat masyarakat akan penggunaan transportasi darat, akan lebih baik dengan diiringi dengan peningkatan standar kualitas pelayanan yang diberikan. Bagi perusahaan yang menyediakan transportasi umum sangatlah penting untuk memberikan pelayanan terbaik. Karena konsumen akan selalu memilih yang terbaik, perusahaan penyedia transportasi darat akan bersaing satu sama lainnya untuk memberikan pelayanan terbaik.

Perkembangan bisnis bus pariwisata di indonesia cukup baik, dan banyak dijadikan opsi oleh pihak yang ingin bepergian dengan banyak orang dengan harga yang relatif terjangkau. Selain itu pendapatan yang cukup menjanjikan adalah dari sekolah yang mengadakan kegiatan acara tahunan yang secara rutin diadakan. Dari sektor sekolah permintaan akan bus pariwisata untuk pelaksanaan kegiatan tahunan maupun kegiatan lainya sangat menguntungkan perusahaan.

Sebagai salah satu sarana transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini sudah banyak perusahaan - perusahaan bus yang khusus untuk menyewakan bus pariwisata untuk kegiatan berwisata. Selain untuk kegiatan berwisata bus pariwisata juga biasanya juga dapat digunakan untuk perjalanan ziarah, untuk kunjungan kerja, dan lain – lain nya.

Perusahaan penyewaan bus PT. Marjaya trans merupakan salah satu perusahaan penyewaan bus pariwisata besar yang berasal dari kota Bandung. Perusahaan penyewaan bus pariwisata ini beralamatkan di Jl. Sekelimus XVI no 5, Bandung. Perusahaan beroperasi sejak tahun 2004 kini perusahaan telah memiliki banyak varian transportasi yang disewakan. Selama 17 tahun berdiri perusahaan bus ini sudah memiliki banyak segment pasar dari berbagai macam kriteria konsumen. Banyak konsumen yang banyak berasal dari kota Bandung itu sendiri dan tidak kalah banyak juga dari luar kota Bandung. Sejak awal berdirinya perusahaan penyewaan bus pariwisata ini selalu memperbaharui armada bus nya dari sisi kendaraanya maupun dari sisi fasilitas yang diberikan selalu mengikuti perkembangan jaman.

PT. Marjaya Trans selaku perusahaan penyewaan bus pariwisata memiliki banyak pasar potensial. Salah satu nya tentu saja dari kegiatan dan aktivitas sekolah yang memerlukan jumlah armada bus cukup banyak untuk sekali kegiatan. Jenis varian transportasi yang disewakan oleh perusahaan PT. Marjaya Trans sangat bervariasi mulai dari *ELF*, *HIACE*, *JETBUS*, *MINI COASTER*, hingga *BIG BUS* pun tersedia. Dan juga kapasitas bus yang disewakan juga bervariasi mulai dari kapasitas besar 47 – 52 seat dan ada juga bus kelas medium berkapasitas 30 – 35 seat, sampai varian yang paling kecil berkapasitas 11 – 14 seat pun tersedia.

Untuk dapat diterima oleh konsumen dengan baik maka perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik juga apakah dapat memenuhi keinginan konsumennya atau tidak, sejalan dengan pernyataan dari (Kotler, 2012) yaitu kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. (Parasuraman et al, 2016) mengatakan *servqual* juga dikenal dengan sebutan *Gap Analysis Model* yaitu merupakan bentuk dari tidak sesuainya layanan (*perceived service*) dengan pelayanan (*expected service*) semakin tinggi ketidakpuasan konsumen yang diterima maka *gap* yang terjadi juga semakin besar.

Penulis menduga bahwa persepsi yang didapat pelanggan tidak sama dengan ekspektasi yang dikaitkan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman et al, 2016). Berdasarkan dari komentar para konsumen dari perusahaan penyewaan bus PT. Marjaya Trans masih ada kekurangan dalam pelayanan yang diberikakan oleh perusahaan kepada para konsumennya seperti: pelayanan *staff* reservasi masih kurang baik, fasilitas masih kurang memadai, dan kenyamanan lainnya. masih ada komplain / kritikan yang cukup banyak dari para konsumen pengguna jasa PT. Marjaya Trans. Bisa dilihat pada gambar diatas adalah bentuk komplain dari konsumen kepada management. Untuk mendapatkan perhatian lebih perusahaan harus dapat memberikan pelayanan terbaik seperti: pelayanan *staff* yang ramah, sopan, interaktif dan terampil serta handal untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen.

Berdasarkan pernyataan (Parasuraman et al, 2016) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingannya, relatifnya sebagai berikut: fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya

tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*). Berdasarkan pemaparan komplain dari permasalahan peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian ini. Berdasarkan ulasan dari para konsumen di bulan januari – februari tahun 2020 sebelum pandemi Covid19 peneliti mengkategorikan masalah tersebut ke dalam lima dimensi dengan contoh komplain seperti: fisik (*tangibles*) seperti demikian “AC nya kurang dingin tapi drivernya ramah banget..”, reliabilitas (*realibility*) seperti demikian “*staff* reservasi nya bikin pusing saya mau bawa 10 orang *staff* nya bingung rekomend transportnya yang mana”, empati (*empathy*) seperti demikian “selama pengalaman saya karyawannya lelet. Gak interaktif karyawannya. Semoga sekarang tidak yah”, daya tangkap (*Responsiveness*) seperti demikian “Bagus busnya. Cuma mba / *staff*nya kurang tanggap sama reservasi yang saya minta”, (*assurance*) seperti demikian “*Crew overall* bagus. Cuma untuk *staff* diperbaiki lagi, pengalaman saya beberapa kali ke sana, akunting sering gaada di kantor, kemudian marketing kurang mengerti kemauan pelanggan saya dan tidak sopan dalam penyampaian informasi. Terutama marketing perempuan yang tidak berkerudung, tolong diperbaiki lagi ya *service nya management*”. Penjelasan diatas adalah keluhan – keluhan konsumen pada PT.Marjaya Trans menurut 5 dimensi kualitas pelayanan. Dengan itu peneliti akan mengambil judul ”KUALITAS PELAYANAN OPERASIONALBUS PARIWISATA DI PT. MARJAYA TRANS BANDUNG”.

B. Rumusan dan Pembatasan Masalah

1) Rumusan Masalah

Dari Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis merumuskan kurang optimalnya layanan operasional yang diberikan oleh pihak penyewaan bus pariwisata di PT. Marjaya Trans pada pelayanan konsumen.

Oleh karena itu peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ekspektasi konsumen terhadap layanan operasional penyewaan bus pariwisata di PT. Marjaya trans Bandung.
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap layanan operasional penyewaan bus pariwisata di PT. Marjaya trans Bandung.
3. Bagaimana kualitas layanan operasional penyewaan bus pariwisata dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*).

2) **Pembatasan Masalah**

Penulis melakukan penelitian ini hanya pada bagian layanan operasional perusahaan penyewaan bus pariwisata PT. Marjaya Trans Bandung. Dengan membatasi pada Ekspektasi dan Persepsi mengenai layanan operasional yang dikaitkan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*

C. **Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Formal

Tujuan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh kelulusan studi di semester 8 pada program Diploma IV program studi Manajemen Bisnis Perjalanan jurusan perjalanan.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui ekspektasi pelayanan operasional PT. Marjaya Trans Bandung.
- b. Untuk mengetahui Persepsi pelayanan operasional PT. Marjaya Trans Bandung.

- c. Untuk mengetahui 5 dimensi kualitas pelayanan PT. Marjaya Trans Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai masukan ilmu pengetahuan untuk penelitian dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan penelitian serupa ataupun menjadikan lokasi penelitian ini untuk penelitian selanjutnya. Serta diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat bagi penulis

Untuk mempelajari dan meningkatkan *skill* untuk berpikir secara ilmiah yang berdasarkan ilmu pengetahuan.

3. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan penyewaan bus pariwisata PT. Marjaya Trans untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat menjadi semakin lebih baik lagi.