

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Tingginya minat wisata domestik di Indonesia sangat menarik perhatian besar beberapa daerah maupun provinsi yang ada di Indonesia seperti Jawa Barat, Bali, Banten, dan lain-lain. Berkat tingginya minat wisatawan terhadap pariwisata Indonesia, membuat pemerintah daerah berlomba-lomba membangun infrastruktur pariwisata, terutama dalam hal transportasi untuk mempermudah wisatawan mencapai suatu destinasi. Banyak infrastruktur transportasi yang dibangun seperti pelabuhan, bandar udara, dan juga jalan raya. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa.

Tingginya perkembangan kendaraan di Indonesia, dapat membuat masyarakat melakukan perjalanan sendiri tanpa bantuan *travel agent* atau transportasi umum. Berikut data kendaraan berdasarkan badan pusat statistik.

Menurut Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, tujuan dari penyelenggaraan transportasi ialah untuk memberikan suatu pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat setiap harinya, dapat dibayangkan apabila seluruh transportasi berhenti dalam 1 hari saja tentunya akan menimbulkan banyak sekali dampak yang mengganggu aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu, transportasi sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia.

Menurut Kamaludin, ada beberapa fungsi transportasi, antara lain; sebagai alat untuk memudahkan kegiatan manusia sehari-hari, sebagai alat untuk melancarkan proses perpindahan manusia dan atau barang keperluan manusia, sebagai media yang dapat membantu pertumbuhan dan perkembangan pembangunan di daerah tertentu, serta sebagai media yang dapat menunjang pertumbuhan dan perkembangan ekonomi nasional melalui bisnis jasa transportasi (Kamaludin, 2003:13).

Menurut Nasution, permintaan akan transportasi muncul disebabkan beberapa hal berikut ini:

1. kebutuhan manusia untuk melakukan perjalanan dari suatu lokasi ke lokasi lain dengan tujuan mengambil bagian di dalam suatu kegiatan, misalnya bekerja, berbelanja, berwisata, sekolah, dll.
2. kebutuhan akan barang atau produk yang akan digunakan di lokasi lain (Nasution M. N., 2004).

Oleh sebab itu, transportasi membutuhkan jasa pelayanan manusia yang berkualitas.

Menurut Kotler & Keller, kualitas pelayanan seharusnya berawal dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived service*). Karena, kepuasan pelanggan tersebut akan tercapai apabila *perceived service* sama dengan atau lebih tinggi dari *expected service* (Kotler&Ketler, 2012).

Dari sebab itu, kualitas pelayanan tersebut harus diukur. Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur menggunakan lima dimensi yang terdiri dari *tangible* atau bukti fisik, *empathy* atau empati, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan dan *assurance* atau jaminan (Tjiptono, 2016). Hal ini dapat membantu perusahaan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

Di kota Serang, Banten terdapat sebuah perusahaan yang bernama PT. Banten Tour Mandiri. Perusahaan ini bergerak di bidang transportasi. PT. Banten Tour Mandiri menawarkan produk jasa transportasi, *shuttle*. *Shuttle* merupakan angkutan umum yang melayani penumpang *point to point*. PT. Banten Tour Mandiri menawarkan *shuttle* kepada penumpang dengan rute Serang – Bandung – Serang. Rute Serang – Bandung merupakan salah satu rute terbanyak yang digunakan oleh penumpang. Hal ini bisa dilihat dalam Tabel 1.

**TABEL 1**  
**DATA JUMLAH PENUMPANG PT BANTEN TOUR MANDIRI TAHUN**  
**2020**

<b>Rute</b>	<b>Jumlah penumpang</b>
Serang – Bandung	87 orang
Bandung – Serang	95 orang
Cilegon – Bandung	62 orang
Bandung – Cilegon	70 orang

*Sumber* : PT Banten Tour Mandiri (2021)

PT. Banten Tour Mandiri juga termasuk perusahaan yang terdampak pandemik virus corona. Dari hasil wawancara peneliti bersama

pihak PT. Banten Tour Mandiri ditemukan bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang di tahun 2020 akibat adanya pandemi tersebut. Data tersebut bisa dilihat dalam Tabel 2.

**TABEL 2**  
**DATA JUMLAH PENUMPANG PT. BANTEN TOUR MANDIRI**  
**TAHUN 2018, 2019, DAN 2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
2018	897
2019	782
2020	314

*Sumber: PT. Banten Tour Mandiri, 2021*

Di sisi lain, penurunan jumlah penumpang ini juga disebabkan oleh belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh PT. Banten Tour Mandiri. Dalam sesi wawancara bersama peneliti, pihak PT. Banten Tour Mandiri mengemukakan bahwa terdapat beberapa komplain yang diterima karena menurunnya kualitas pelayanan yang dialami oleh para penumpang. Seperti contohnya karyawan yang kurang paham mengenai *product knowledge*, ataupun staf yang kurang ramah terhadap konsumen. Di samping itu, dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen atau pengguna jasa transportasi PT. Banten Tour Mandiri ditemukan bahwa kenyamanan *seat* yang digunakan masih kurang. Selain itu, ada beberapa jadwal keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan ketidakmampuan staf reservasi dalam memberikan informasi yang tepat kepada penumpang.

Keluhan penumpang merupakan hal yang kurang baik bagi kualitas pelayanan transportasi yang ditawarkan PT Banten Tour Mandiri. Berdasarkan beberapa keluhan yang telah dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa keluhan – keluhan tersebut termasuk dalam kategori dimensi kualitas pelayanan, yakni *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Keluhan terkait kebersihan armada dan kenyamanan seat yang digunakan termasuk ke dalam kategori *tangible*. Keluhan akan ketidakmampuan staf reservasi dalam memberikan informasi yang tepat kepada penumpang tergolong dalam kelemahan dimensi *empathy*. Keluhan terhadap keterlambatan jadwal keberangkatan termasuk dalam kategori *reliability*. Keluhan terhadap sikap ramah dan daya tanggap karyawan kepada penumpang termasuk dalam kategori *responsiveness*. Sedangkan, keluhan terhadap tidak tersedianya fasilitas *refund* bagi penumpang termasuk dalam kategori *assurance*.

Berdasarkan data – data di atas, penulis merasa penting untuk melanjutkan penelitian terkait kualitas layanan transportasi *shuttle* PT. Banten Tour Mandiri Rute Serang – Bandung dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi *Shuttle* PT. Banten Tour Mandiri.

**B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu, belum optimalnya layanan bidang transportasi di PT. Banten Tour Mandiri. Untuk mengetahui kualitas layanan jasa tersebut, maka adapun beberapa identifikasi masalah berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan ini, antara lain:

1. Bagaimana ekspektasi penumpang terhadap lima dimensi kualitas pelayanan PT. Banten Tour Mandiri?
2. Bagaimana persepsi penumpang terhadap lima dimensi kualitas pelayanan PT. Banten Tour Mandiri?
3. Bagaimana kualitas pelayanan PT. Banten Tour Mandiri?

**C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua tujuan secara umum yaitu, tujuan formal dan tujuan operasional.

**1. Tujuan Formal**

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan proyek akhir di semester 8 sesuai dengan kompetensi yang telah ditetapkan oleh Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Diploma IV, Jurusan Perjalanan, di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

**2. Tujuan Operasional**

- a. Untuk mengetahui ekspektasi penumpang terhadap lima dimensi kualitas pelayanan PT. Banten Tour Mandiri.
- b. Untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap lima dimensi kualitas pelayanan PT. Banten Tour Mandiri.
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Banten Tour Mandiri.

**D. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan serta wawasan terhadap mahasiswa.
  - b. Mampu menambah wawasan bagi mahasiswa agar mampu berpikir secara ilmiah.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bermanfaat bagi perusahaan PT. Banten Tour Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang
  - b. Memberikan pengetahuan komponen-komponen penting dalam jasa pelayanan transportasi PT. Banten Tour Mandiri sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.