

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman dan peningkatan pesat di bidang teknologi menuntut manusia untuk memenuhi kebutuhannya yang semakin beragam. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas oleh kebutuhan barang tetapi juga mencakup kebutuhan jasa. Salah satunya adalah kebutuhan jasa transportasi

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain (Salim 2000).

Salah satu jenis moda transportasi yang paling sering digunakan untuk berpergian ke luar kota atau daerah adalah bus. Bus merupakan jenis alat transportasi darat yang berfungsi untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Ukuran dan berat kendaraan bus ini lebih besar dari pada mobil penumpang biasa. Di Banyumas sendiri bus juga merupakan sarana transportasi favorit masyarakat di Banyumas untuk berpergian ke luar kota selain kereta dan kendaraan pribadi karena selain harga tiket yang murah bus juga punya lebih banyak referensi tujuan kota yang bisa dikunjungi.

Sinar Jaya Group adalah salah satu perusahaan transportasi terbesar di Indonesia dalam kategori bus antar kota antar provinsi jasa transportasi. Dengan berjalannya waktu, Sinar Jaya terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam yang terdiri dari Bus AKAP, AKDP, Bus Wisata, Bus Antar Jemput Karyawan dan Bus Kota. PO bus sinar jaya merupakan salah satu PO bus yang cukup lama beroperasi dan mempunyai armada bus yang paling banyak diantara PO yang lain.

Tabel 1.1

Daftar PO Dari Kota Jakarta Yang Melayani Trayek Jakarta – Purwokerto

No	Nama Perusahaan Otobus (PO)	Mulai Beroperasi*	Jumlah Rata-Rata Armada*
1	PO Sinar Jaya (SJ)	1990	95
2	PO Daya Melati Indah (DMI)	2001	11
3	Perum DAMRI	1946	5
4	PO Laju Prima (LP)	2012	5
5	PO Lorena	2007	4
6	PO Pahala Kencana (PK)	2010	4
7	PO Malino Putra (MP)	2009	2

*melayani Jakarta - Purwokerto atau sebaliknya/hari

**beroperasi melayani trayek AKAP secara umum

Sumber: Budi Siswanto 2018

Semakin banyak PO yang ada tentu akan memberikan pengalaman perjalanan yang beragam. Harga atau tarif yang dikenakan juga turut menjadi pertimbangan bagi penumpang dalam menggunakan jasa PO. Penumpang sebagai konsumen akan melihat apakah biaya yang telah mereka keluarkan untuk sebuah tiket perjalanan dengan bus AKAP.

Kepuasan penumpang merupakan barometer keberhasilan suatu perusahaan. Kepuasan dapat di artikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang di butuhnya.

. Pengalaman berpergian penumpang dengan PO yang di pilih merupakan poin penting karena ketika penumpang selaku konsumen mendapatkan pengalaman yang memuaskan dalam perjalanan menggunakan PO tersebut, maka penumpang tersebut akan kembali menggunakan layanan tersebut. Akan tetapi sebaliknya, jika pengalaman yang didapat kurang memuaskan, maka penumpang akan berpikir ulang untuk menggunakan PO tersebut atau akan berpindah menggunakan jasa PO yang lain.

Keluhan yang biasanya di alami oleh penumpang bus adalah didominasi oleh cara mengemudi driver yang tidak memperhatikan aturan lalu lintas dalam mengoperasikan armada bus, kualitas pelayanan yang kurang memadai dari setiap agen bus, kenyamanan di setiap armada bus, kurangnya fasilitas yang layak dan keluhan lain adalah lamanya waktu tunggu calon penumpang, dan terkadang

harga tiket yang tidak sesuai dengan kondisi armada bus atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. PO bus tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi tentang kualitas dan pelayanan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat unggulan atau nilai jual utama dalam pelayanan di bidang jasa penyedia transportasi PO bus.

Metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi PO Sinar Jaya adalah Metode *Service Quality* dengan tujuan untuk mengetahui gap yang terjadi antara layanan yang diterima penumpang dengan harapan penumpang. Metode *Service Quality* terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, perlu kiranya dilakukan penelitian tentang: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BIS SINAR JAYA JURUSAN PURWOKERTO – BEKASI”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi PO bus Sinar Jaya

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus Sinar Jaya jurusan Purwokerto - Bekasi

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menambah wawasan peneliti terkait manajemen / pengelolaan transportasi khususnya pada bus sinar jaya jurusan Purwokerto - Bekasi
2. Untuk memberikan masukan bagi pihak PO Sinar Jaya dalam mengelola jasa transportasi.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka perlu adanya pembatasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah penumpang bus Sinar Jaya
2. Penelitian akan dilaksanakan dalam jangka waktu 2 minggu

3. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuisioner kepada responden (Penumpang Bus) yang merupakan pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan lima dimensi *Service Quality*, yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*

