BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Artinya jika sektor transportasi ini tidak digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilmya tidak dapat dinikmati secara optimal untuk seluruh rakyat.Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat.Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum masal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Mengacu pada Undang-undang Lalulintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun seringkali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan *(safety)*, keandala(*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008) Angkutan umum merupakan sarana yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Peningkatan pelayanan angkutan umum di suatu daerah khususnya KabupatenTegal, ditandai dengan meningkatnya jumlah armada angkutan umum untuk beberapa trayek tertentu,

serta adanya penambahan trayek angkutan umum yang baru. Bagi masyarakat pengguna jasa angkutan umum banyaknya ketersediaan angkutan umum memberikan akses kemudahan dalam mendapatkan angkutan umum. Namun disisi lain banyaknya angkutan umum yang beroperasi mengakibatkan faktor muatan menjadi kecil sehingga berpengaruh pada lamanya waktu perjalanan angkutan umum tersebut, karena pada umumnya pihak penyedia jasa berusaha agar angkutan umum penuh terisi penumpang. Untuk menyediakan suatu sistem pelayanan angkutan umum yang terkoordinasi dan terencana dengan baik diperlukan keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan oleh pihak operator (pengusaha angkutan) dalam hal ini biaya operasi kendaraan dengan kemampuan membayar dan kesediaan membayar dari masyarakat sehingga diperoleh tarif yang layak. Selain itu faktor yang harus diperhatikan adalah ketika penumpang akan bepergian ke suatu tempat yang belum pernah dikunjungi atau jarang dikunjungi ketidak tersediaan informasi yang cukup tentang angkutan mana yang akan dinaiki dan dengan harus membayar berapa untuk tarif ongkosnya menuju tempat tersebut seringkali menjadi sebuah kendala bagi si penumpang karena bisa saja penumpang tersebut salah naik angkutan dan supir memberikan tarif ongkos yang lebih mahal dan juga sicalon penumpang akan merasa kesulitan untuk jalur tercepat yang bisa dilalui untuk mencapai tempat tujuannya sehingga akan memakan waktu yang lebih lama.

Transportasi adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan. Transportasi penumpang sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industri. Dengan adanya transportasi, menyebabkan adanya spesialisasi dan pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya suatu bangsa atau daerah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan penumpang dalam negara atau bangsa yang tesebut transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perseorangan, masyarakat pembangunan ekonomi suatu negara. Pengangkutan penumpang merupakan suatu sarana dan prasarana bagi pembangunan ekonomi negara yang bisa mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi.

Kesempatan ini tentunya tidak begitu saja dilewatkan oleh PT. Sinar Jaya dalam memberikan jasa transportasi yang terbaik.PT. Sinar Jaya merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa transportasi dan perusahaan otobus dengan merk Sinar Jaya Pada Bulan Oktober November Desember, Tahun 2020, penjualan tiket . Berikut data penjualan tiket Pada Bulan Oktober November Desember, Tahun 2020PO Sinar Jaya jurusan Tegal-Jakarta.

Tabel 1.1
Data Penjualan Tiket PO.Sinar Jaya Jurusaan Tegal-Jakarta
Di Terminal Tegal Dukuh SalamSlawi Kabupaten TegalPada Bulan Oktober – Desember,Tahun 2020

Bulan	Oktober	November	Desember
Target	1800.	1800.	1800.
Jumlah Tiket yang terjual	1782.	1482.	1044.
% Terhadap Target	99%	82%	58%

*Sumber : Data Penjualan Tiket PO*Sinar Jaya *Di Terminal Tegal 2020*

Dari Tabel 1.1 menunjukan bahwa terdapat penurunan penjualan yang cukup signifikan, terlihat terjadinya penurunan penumpang atau penjualan selama 3 Bulan. Pada Bulan Oktober = 99% , Bulan November= 82%, dan penurunan paling signifikan pada tahun Bulan Desember = 58%.

Dari hasil survey ini, mengindikasikan bahwa penumpang tidak melakukan pembelian (transaksi) kembali, atau bahkan menceritakan keburukan atau *negative record of mouth* atas jasa pelayanan transportasi PO. Sinar Jaya

Jurusan Tegal - Jakarta,,merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa transportasi dan perusahaan otobus dengan merk Sinar JayaPadaBulan Oktober – Desember, Tahun 2020, penjualan tiket . Berikut data penjualan tiket PO Sinar Jaya, Jasa transportasi pada PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,,kepada orang lain yang sudah menjadi pelanggan ataupun belum menjadi pelanggan, yang berakibat akan menyebabkan orang lain tersebut tidak menggunakan jasa yang sama (Andreassen,2015).

Hal ini menjadi fenomena pertama yang berkaitan dengan pelayanan prima Jasa transportasi di PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,,yang menarik untuk dijadikan alasan penelitian. Berikut ini adalah yang mengalami penurunan penumpang dari Bulan Oktober November Desember, Tahun 2020dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Penumpang Po. Sinar Jaya Jurusan Tegal - Jakartadi lingkunganTerminal Tegal, Pada BulanOktober November Desember, Tahun 2020.

No	Bulan	Oktober	November	Desember	Jumlah
1	Penumpang pagi	464	376	350	1190
2	Penumpang Siang	456	364	323	1143
3	Penumpang Malam	385	375	350	1110
Jumlah Total Penumpang					**3443**

Sumber : Data Penumpang Po. Sinar Jaya Jurusan Tegal - Jakarta

Dari data pada tabel 1.2di atas nampak terjadi penurunan penumpang yang signifikan Bulan Oktober November Desember, Tahun 2020,tidak mampu mencapai target yang ditetapkan. Penetapan setiap bulan untuk mengetahui tingkat penurunan semakin bertambah.dalam hal ini keputusan penumpang.merupakan salah satu faktor penting yang berkaitan dengan Sistem Informasi, Penjadwalan dan Kualitas Pelayanan,Karena Tidak Konsistennya dapat menyebabkan masalah dalam keputusan penumpang.Bus Di Terminal Dukuh Salam Slawi Tegal.dankhususnya pada PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta.

Apabila penurunan yang terjadi secara terus menerus dapat memperlihatkan penurunan keputusan untuk menggunakan jasa yang dihasilkan PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,Penurunan penjualan tiket yang terjadi menyebabkan berkurangnya pengguna jasa transportasi Bus antar Provinsi jurusan Tegal – Jakarta.

Pada PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,baik dari kelas eksekutif maupun kelas super eksekutif, terutama pada kelas eksekutif yang rata-rata jumlah penumpangnya lebih besar dari super eksekutif. PO. Sinar Jaya jurusan Tegal – Jakarta,bukan satu satunya Perusahaan Otobus Antar Provinsi Dukuhsalam Slawi Tegal,yang memiliki fasilitas sama dengan PO lainyauntuk armada jurusan semarang – jakarta barat. Untuk menghadapi persaingan PO. PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta tidak mempunyai pilihan lain kecuali memenangkan persaingan dengan cara merebut konsumen sebanyak mungkin. Pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan suatu jasa, biasanya mempertimbangkan lebih dahulu tentang jasa apa yang akan digunakannya, apa kelebihannya dari produk merek lain, sehingga konsumen mempunyai keyakinan untuk mengambil keputusan pembelian. Dari fakta tersebut maka perlu dikaji lebih mendalam tentang keputusan pembelian untuk meningkatkan volume penjualan.Saat ini

Berdassarkan uraian data keputusan Penumpang diatas, maka peneliti berinisiatif untuk mengambil permasalahan tersebut untuk dijadikan bahan penelitian dengan judul : "**Analisis Faktor Sistem Informasi, Penjadwalan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penumpang PO. Sinar Jaya jurusan Tegal – Jakarta**".

1.2 RumusanMasalah

Dari latar belakang masalah diatas maka penulis dapat membuat rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1 Apakah variabel system informasi berpengaruh terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang bus PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,

2 Apakah variabel penjadwalan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang bus PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,

3 Apakah variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang bus PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,

4 Apakah variabel system informasi,penjadwalan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang bus PO. Sinar Jaya jurusan Tegal – Jakarta.

1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian

1.3.1 TujuanPenelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh system informasi terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang bus PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,
2. Untuk mengetahui pengaruh penjadwalan terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang bus PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang busPO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta,
4. Untuk mengetahui pengaruh system informasi,penjadwalan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelayanan keberangkatan penumpang bus PO. Sinar Jaya jurusan Tegal - Jakarta

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

   Diharapkan dapat menambah wawasan dan mengetahui tentang Analisis Pelayanan Keberangkatan Penumpang Bus PO. Sinar JayaJurusan Tegal-Jakarta Diterminal Dukuhsalam Slawi Kabupaten Tegal dan juga merupakan syarat kelulusan program S1 Transportasi di Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor “AMNI” Semarang.

2. Bagi UNIMAR “AMNI” Semarang

   Sebagai bahan informasi tambahan yang berkaitan dengan skripsi dan juga sebagai bahan belajar mahasiswa yang nantinya akan membuat skripsi. Menambah ilmu pengetahuan mahasiswa tentang bisnis dan manajemen.

3. Instansi

Hasil penelitian ini dapat di jadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan Keputusan penumpang bus PO. Sinar Jayajurusan Trgal-Jakarta diterminal Dukuhsalam Slawi Tegal.

4. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini, sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tinjauan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Membahas tentang pengertian system informasi, penjadwalan, kualitas pelayanan, dan pelayanan keberangkatan penumpang.Penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Membahas tentang definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan pembahasan.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini mengemukakan tentang deskripsi objek penelitian dan analisis data dan pembahasan

Bab V : Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan data dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.Saran dapat diberikan pada pihak-pihak terkait untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.