

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman yang ditandai perkembangan teknologi dan informasi semakin mempermudah manusia dalam proses pemenuhan kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan primer, sekunder maupun tersier. Salah satunya kebutuhan dalam moda transportasi, dampak dari perkembangan teknologi khususnya dalam bidang transportasi mampu meningkatkan tingkat mobilitas perpindahan manusia maupun barang dari satu tempat ke tempat lain yang semakin tinggi. Mobilitas perpindahan yang semakin tinggi menyebabkan kebutuhan akan sarana transportasi juga semakin besar, maka diperlukan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mobilisasi tersebut (Maulana, 2017). Sehingga banyak perusahaan jasa yang menawarkan jasanya untuk memenuhi kebutuhan mobilisasi. Diikuti dengan perkembangan teknologi membuat manusia menginginkan kebutuhannya terpenuhi dengan cepat dan mudah.

Kemacetan lalu lintas yang kerap terjadi di negara-negara berkembang umumnya dipengaruhi oleh tingginya kuantitas kendaraan yang tidak dibarengi dengan peningkatan prasarana transportasi yang cepat sehingga terjadi penumpukan jumlah kendaraan di ruas-ruas jalanan kota dan kadar polusi udara yang tinggi. Pemanfaatan sarana transportasi bebas polusi di negara-negara maju telah marak dikembangkan untuk menghambat adanya urban sprawling sehingga bentuk kota menjadi lebih kompak dan mampu menghemat sumberdaya yang dimiliki. Namun, di negara berkembang termasuk Indonesia, penyelesaian masalah transportasi masih ada pada tahap penekanan penggunaan transportasi publik.

Pada satu sisi penggunaan kendaraan pribadi didorong oleh kurang baiknya pelayanan kendaraan umum, baik dilihat dari sisi jaringan, sarana, prasarana, dan lain sebagainya. Rendahnya mutu pelayanan dari segi keamanan, kenyamanan, kelayakan, kemudahan dan efisiensi angkutan umum, yang pada hakekatnya memberikan rasa kurang nyaman dan aman kepada pengguna jasa transportasi

perkotaan, mendorong masyarakat untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Damri sebagai salah satu angkutan darat milik pemerintah sudah cukup dikenal masyarakat karena murah meriah disamping itu trayek jurusannya pun banyak khususnya dalam kota. Damri adalah kepanjangan dari Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia yang dibentuk berdasarkan Maklumat Kementerian Perhubungan RI No.01/DAMRI/46 tanggal 25 Nopember 1946 dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan penumpang dan barang di atas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor.

Dalam perkembangan selanjutnya sebagai Perusahaan Umum (Perum), nama Damri tetap diabadikan sebagai brand merk dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini yang hingga saat ini masih tetap konsisten menjalankan tugasnya sebagai salah satu *service provider* angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan bus dan truk.

Bus Damri merupakan angkutan yang paling banyak dipilih oleh masyarakat di Kota Yogyakarta sebagai transportasi umum di dalam kota khususnya jurusan Palbapang-Malioboro. Beberapa penyebab tersebut antara lain tarif angkutan yang murah, hemat pengeluaran dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi, mengurangi dari kemacetan lalu lintas, bebas dari polusi lingkungan, nyaman, dan waktu perjalanan yang lebih cepat. Menggunakan jasa transportasi kota merupakan salah satu solusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di perkotaan tetapi tetap tidak bisa menghindar dari kemacetan lalu lintas di perkotaan karena masih sedikitnya kesadaran masyarakat menggunakan jasa transportasi umum dan lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi.

Suatu transportasi dikatakan baik, apabila pertama waktu perjalanan cukup cepat, tidak mengalami kemacetan. Kedua, frekuensi pelayanan cukup. Ketiga, aman dan kondisi pelayanan yang nyaman. Untuk mencapai kondisi yang ideal seperti itu sangatlah ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi komponen transportasi, yaitu kondisi prasarana serta sistem jaringannya, kondisi sarana, serta

yang tidak kalah penting adalah sikap mental pemakai fasilitas transportasi itu sendiri.

Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan melainkan harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Penilaian yang berasal dari persepsi pelanggan sangat dibutuhkan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan suatu bandara secara keseluruhan dan kesesuaian pelayanan yang diterima dengan ekspektasi awal pelanggan terhadap bandara. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini (penumpang) sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi bagian mana yang sudah baik dan bagian mana yang membutuhkan peningkatan Dhio dan Kasyful (2012). Umpan balik atau keluhan dari pelanggan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Persepsi pengguna angkutan umum pada dasarnya menghendaki adanya kinerja pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan harapan mereka. Kinerja pelayanan angkutan umum meliputi tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan transportasi perkotaan bagi masyarakat serta fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan suatu evaluasi terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi ini. Kebutuhan akan peningkatan mutu layanan sangat diharapkan oleh konsumen pengguna jasa transportasi, sehingga untuk itu perlu ditingkatkan kinerja sistem angkutan umum. Jika pelayanan yang dipersepsikan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik/positif sehingga konsumen akan puas begitu pula sebaliknya, jika pelayanan yang dipersepsikan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan buruk/negatif dan konsumen

tidak akan puas. Oleh karena itu baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumennya.

Dengan telah beroperasinya bus Damri rute Palbapang-Malioboro, terlihat animo masyarakat cukup tinggi dalam memanfaatkan bus Damri sebagai sarana transportasi kota. Namun sebagai program baru, tentu terdapat kelemahan – kelemahan dalam pengoperasian bus Damri tersebut. Kelemahan – kelemahan tersebut antara lain : tingkat pelayanan; ketepatan waktu; kondisi sarana dan prasarana/fasilitas, sumber daya manusia, tingkat disiplin pengguna, tingkat kepadatan lalu lintas sebagai akibat dioperasikan bus way, dan lain – lain. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis memilih judul **“ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN BUS DAMRI (STUDI KASUS BUS DAMRI YOGYAKARTA RUTE PALBAPANG–MALIOBORO)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.
2. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.
3. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.
4. Bagaimana pengaruh empati terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.
5. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.

1. 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh kehandalan terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.

2. Menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.
3. Menganalisis pengaruh jaminan terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.
4. Menganalisis pengaruh empati terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.
5. Menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap persepsi penumpang bus Damri Yogyakarta rute Palbapang–Malioboro.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang transportasi dan sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti tentang menganalisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan bus Damri.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan Pemerintah Propinsi DIY Yogyakarta dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna bus Damri.

1.4 Sistematika Penulisan

Agar proposal ini tersusun dengan baik, sistematika penulisan proposal dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi konsep teoritis tentang harga, kualitas pelayanan, dan teori mengenai kepuasan konsumen sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka dan penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian berisikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, serta diagram alir penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan tentang hasil analisis data dan interpretasi yang dibuat oleh peneliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang merupakan hasil analisis data.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN