

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat terhadap suatu angkutan secara ideal harus memenuhi kriteria murah, cepat dan nyaman dalam arti biaya yang dibayarkan oleh pengguna tidak terlalu berat tetapi juga harus tetap memberikan keuntungan yang cukup memuaskan bagi para penyedia angkutan umum. Transportasi merupakan usaha memindahkan, menggerakkan dan mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain dimana tempat lain ini adalah suatu objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan tertentu (Miro, 2005).

Transportasi darat khususnya angkutan umum perkotaan yang berada di kota-kota besar sangatlah penting keberadaannya untuk menjalankan salah satu fungsi utamanya yang merupakan sebagai pengakut pergerakan masyarakat untuk mengerjakan aktifitas sehari-harinya dengan pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien. Dengan kemudahan dan kelancaran pergerakan diharapkan fungsi keberadaan seseorang dan nilai kegunaan suatu barang atau orang dapat dimaksimalkan baik dipandang dari segi tempat (*plance utility*) maupun segi waktu (*time utility*) sehingga membantu dalam mempercepat pertumbuhan suatu kota (Warpani, 2002). Atribut standart pelayanan yang digunakan adalah mengacu pada Dinas Perhubungan Darat SK.678/AJ.206/DRJD/2002 meliputi *headway*, tarif, kenyamanan, keamanan, kebersihan dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing tiap bus.

Perjalanan antar kota menggunakan angkutan umum mempunyai peranan yang sangat penting dan cukup mendominasi dalam memenuhi kebutuhan transportasi bagi masyarakat guna untuk melaksanakan aktifitasnya sehari-hari banyak pilihan moda transportasi umum yang dapat digunakan untuk menempuh perjalanan kota Surabaya-Tulungagung.

Salah satunya adalah menggunakan angkutan umum yaitu dengan trayek Surabaya-Tulungagung yang melewati Via Tol. Berdasarkan wawancara terhadap kru bus pada tertanggal 11 Maret 2021 bus A yang

diluncurkan pada tahun 2019 ini menawarkan layanan bus luxury dengan tarif yang sangat murah serta waktu yang lebih efisien. Bus ini memiliki waktu tempuh selama 2 jam 30 menit. Dan sebagai *competitor* (pesaing) pilihan moda transportasi lain yaitu bus B diluncurkan pada tahun 1993 ini menawarkan pelayanan bus dengan waktu tempuh selama 2 jam 43 menit untuk sampai di kota Tulungagung.

Berdasarkan survei lapangan pada tanggal 11 Maret 2021 di terminal bus Purabaya Surabaya tarif bus A Luxury sebesar Rp. 20.000.- sampai dengan Rp. 25.000.- sudah termasuk jalur Patas. Sedangkan untuk tarif bus B dengan trayek Surabaya-Tulungagung sebesar Rp. 30.000,-. Berdasarkan pembahasan Peraturan Gubernur Jawa Timur No.27 Tahun 2016 tentang bus kota ijin trayek Surabaya (Tow) – Mojokerto – Jombang – Kertosono – Kediri – Tulungagung – Durenan – Trenggalek Tarif batas atas adalah Rp. 37.000.-, sedangkan untuk tarif batas bawah Rp. 23.000.-.

Kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat atau dapat dikatakan standart pelayanan berdasarkan masukan masyarakat. Kualitas pelayanan ini dapat digunakan untuk acuan perbaikan mutu pelayanan atau *Standart Mutu Pelayanan (SPM)*. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat ini menggunakan pendekatan metode *Quality Fuction Deployment (QFD)*. Metode ini merupakan metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan layanan untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi suatu produk layanan dalam memenuhi keinginan konsumen (Cohen, 1995).

Pemberian nilai *Overal Importance* merupakan hasil dari perhitungan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan menghasilkan atribut mana yang paling dibutuhkan oleh konsumen. Pemberian nilai kepentingan *Absolut* merupakan ukuran respon teknikal yang perlu mendapatkan prioritas atau perhatian. Sedangkan *Servqual Score* adalah bertujuan untuk mengetahui nilai rata-rata dari kepuasan dan kepentingan atribut mana yang perlu di perbaiki untuk mendapatkan pelayanan terhadap konsumen.

Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, responden yang terpilih adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa transportasi bus A dan B. Untuk pengolahan data menggunakan bantuan *Software SPSS 24 for windows* untuk melihat validitas dan reliabilitas dari jawaban responden.

Tujuan dari penelitian untuk mendapatkan suara konsumen agar dapat mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum khususnya antar kota dengan trayek Surabaya-Tulungagung. Diharapkan dari penelitian ini adalah meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan angkutan umum agar makin banyak masyarakat yang beralih untuk menggunakan transportasi umum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah penelitian ini antara lain:

1. Berapa nilai *Overall Importance* terhadap konsumen?
2. Berapa nilai kepentingan *Absolut* untuk respon konsumen?
3. Berapa nilai *Servqual Score* kebutuhan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh nilai *Overal Importance* terhadap konsumen.
2. Untuk memperoleh nilai kepentingan *Absolut* terhadap respon konsumen.
3. Untuk mendapatkan nilai rata-rata *Servqual Score* yang memenuhi kebutuhan konsumen.

1.4 Batasan Masalah

Dalam menganalisis angkutan umum bus antar kota dalam provinsi maka penulis membatasi penelitian:

1. Perhitungan data hanya dilakukan pada saat trayek dengan jurusan Surabaya-Tulungagung waktu berangkat.
2. Nama bus sengaja disamarkan dan diubah menjadi bus A dan Bus B.
3. Survei dilakukan hanya menaiki khusus bus PATAS.
4. Bus B sebagai kompetitor (pesaing).

5. Responden adalah penumpang yang pernah menaiki bus A dan bus B dengan trayek Surabaya-Tulungagung.
6. Penelitian dilakukan pada pandemi Juni 2021.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Untuk mengaplikasikan yang telah diperoleh selama belajar di perguruan tinggi serta menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian ilmiah. Penulis berharap hasil dari penelitian kecil ini mampu memberikan masukan berharga.

2. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain dan sebagai bahan perbandingan serta pertimbangan dalam memecahkan masalah penelitian yang serupa dengan penelitian ini.

3. Bagi Kampus

Untuk menambah referensi di perpustakaan dan dapat digunakan sebagai bahan Pustaka dan bahan perbandingan bagi yang berminat meneliti pada masalah yang sama.