

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia kaya akan macam transportasi, yakni salah satunya jasa angkutan. Saat ini transportasi tersebut berjalan untuk menunjang kemudahan kegiatan bagi masyarakat dan barang. Saat ini sektor transportasi sudah menjadi kebutuhan dasar bagi para masyarakat, menimbang pada lingkup dunia bisnis bahwa untuk menunjang perekonomian terutama dibidang jasa, produk yang dimiliki harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini juga berlaku pada bisnis dibidang jasa, menurut Kinnear (1991), pengusaha bisnis di bidang jasa harus mengetahui dasar untuk menunjang kinerja pelayanan nya, seperti mengetahui apa saja yang diperlukan konsumen agar menghasilkan kepuasan dan *impect* positif terhadap bisnis nya. Begitupun pada pemerintah, dimana sebagai regulator yang menaungi public service masyarakat. Kebijakan dan keputusan pemerintah harus berorientasi terhadap faktor kepuasan masyarakat. Konteks analisis ini rentan disebut dengan *Importance-Performance Analysis/ IPA*.

Kelancaran dan keamanan transportasi di lingkungan masyarakat merupakan suatu kebutuhan yang mendasar. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, masyarakat saat ini rentan memilih menggunakan kendaraan milik pribadi baik berupa kendaraan roda dua dan empat. Masyarakat menilai hal ini merupakan sebuah solusi yang efektif untuk memudahkan mereka dalam melaksanakan kegiatan. Penyebab hal ini terjadi karena ketidakpuasan masyarakat terhadap penggunaan jasa angkutan umum. Hal ini berdampak pada tingginya minat kepemilikan kendaraan pribadi oleh masyarakat dan berujung pada rawan nya tingkat kemacetan lalu lintas. Melihat kondisi hal tersebut, peningkatan kendaran juga berimbas pada pertumbuhan jumlah kendaraan yang tidak sebanding dengan prasarana yang ada pada jalan raya kota. Peningkatan sarana dan prasarana transportasi ini terjadi di setiap daerah, seperti hal nya kota Cilegon dimana kota tersebut merupakan kota industri dengan jumlah aktifitas tinggi, hal ini yang menyebabkan adanya dorongan *demand traffic*.

Menurut Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009, negara bertanggung jawab atas lalu lintas dan angkutan jalan. Sementara itu pembinaannya dilaksanakan oleh pemerintah, yang meliputi perencanaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan penyelenggaraan angkutan umum. Upaya ini sebagai pemenuhan kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. Sementara itu dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, pemerintah wajib melakukan survei kepuasan masyarakat SKM. Hal ini tertuang dan menganut acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yang berisi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan, selaku penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai pemenuhan kebutuhan transportasi umum, hal ini memberikan dampak pada kebutuhan bahan bakar (BBM) yang semakin melonjak seiring meningkatnya jumlah kendaraan. Meninjau hal ini BBM akan semakin mahal. Berdasarkan permasalahan yang ada saat ini, perlu adanya kajian sebagai pengoptimalan kinerja jasa angkutan, misalnya dengan pengadaan bus kota. Pengadaan modal jasa angkutan digunakan untuk mengatasi masalah transportasi di berbagai kota. Seperti halnya kota Medan, Palembang, Surakarta, Makassar, Banjarmasin, Yogyakarta, Bandung, Surabaya, dan Banyumas. Keuntungan dari adanya pengadaan modal transportasi ini sebagai bentuk transit massal, memberikan masyarakat fasilitas transportasi yang layak, memberi server pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Saat ini volume lalu lintas di kota Bandung mengalami peningkatan yang cukup besar. Sebagian besar mendominasi kendaraan pribadi. Meninjau status kota Bandung merupakan pusat kota dengan pelayanan tersier yakni industri, perdagangan, pemerintahan dan pendidikan tinggi di Jawa Barat, tentu penambahan tingkat volume lalu lintas semakin tinggi, hal ini memungkinkan terjadi masalah transportasi yang ketat dimasa mendatang. Berdasarkan ulasan latar belakang permasalahan, pemerintah selaku pemangku kebijakan hadir menyediakan jasa angkutan berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Skema BTS (*Buy The Service*) merupakan alternatif transportasi yang cukup efektif yang diberikan

ppemerintah karena berkonsep memberikan layanan terbaik di beberapa kota di Indonesia.

Kota Bandung memiliki angkutan pelayanan operator bus DAMRI dan Trans Metro Pasundan yang tengah beroperasi. Namun, dari adanya kedua bus tersebut BTS Trans Metro Pasundan memiliki kekurangan dalam sistem operasi, dimana keberadaan bus tersebut jauh dari halte. Hal ini membuat masyarakat merasa bingung mendapati transportasi tersebut. Disamping itu, terdapat pula permasalahan kurangnya sosialisasi dari Pemerintah terkait keberadaan bus tersebut, sehingga kurangnya pengetahuan masyarakat Kota Bandung terkait kehadiran BTS Trans Metro Pasundan dan menyebabkan dampak kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi ini. BTS Trans Metro Pasundan ditujukan untuk mengatasi masalah kemacetan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan di wilayah Bandung. Namun, kenyataan yang terjadi adanya BTS Trans Metro Pasundan dinilai belum sepenuhnya efektif dan efisien oleh masyarakat sekitar.

Menurut informasi *TemanBus.com* sistem layanan transportasi yang ekonomis, handal, mudah dan nyaman terdapat pada program *Buy The Service* atau (BTS). TBS merupakan transportasi publik berupa bus yang berjalan di kawasan perkotaan dengan penggunaan teknologi telematika yang handal berbasis non tunai. Sistem pembayaran dapat diakses dengan menggunakan kartu pembayaran debit berupa *E-Money* Mandiri, Brizzi BRI, Tap Cash, BNI, atau Flazz BCA. Hal ini dinilai sebagai peningkatan aktivitas penggunaan transportasi publik. Transportasi umum ini diaplikasikan oleh *Bus Rapid Transit* (BRT) dimana dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mobilisasi dengan harga yang terjangkau, pelayanan yang dapat dipercaya dan memberikan kenyamanan bagi setiap penumpang.

Peresmian Teman bus dilaksanakan pada Kota Bandung, 15 Desember 2021. Pada pengoperasian transportasi tersebut dibuat dengan beberapa jadwal bagian diantaranya pada tanggal 21 November 2021 di satu koridor yakni koridor 5. Kemudian disusul koridor 4 beroperasi pada 25 Januari 2022, koridor 1 beroperasi tgl 6 April 2022, berlanjut koridor 2 dan 3 beroperasi pada tanggal 8 April 2022. Bandung merupakan kota ketiga sebagai pelaksana layanan program

Buy The Service (BTS) yaitu Teman Bus, pengelola dan pengawasan diambil alih oleh PT, Operasional bus diambil alih oleh PT. DAMRI dan PT Big Bird, IT (*Information and Technology*) dipegang alih oleh PT. TKIDN, dan kerja sama lain menggandeng beberapa perusahaan lainnya.

Teman Bus di kota Bandung menyediakan beberapa sarana dan prasarana yakni antara lain terdapat sebanyak 181 unit bus dengan pembagian setiap koridor yaitu koridor 1 sebanyak 38 bus, koridor 2 sebanyak 38 bus, koridor 3 sebanyak 34 bus, koridor 4 sebanyak 26 bus dan koridor 5 sebanyak 45 serta dilengkapi dengan CCTV, AC, dan sensor alarm pengemudi yang merupakan upaya dalam menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Selain itu, terdapat juga mobile aplikasi yang digunakan untuk mempermudah masyarakat mengakses ketersediaan dan jadwal bus. Serta keyamanan penumpang merupakan prioritas utama dari adanya bus tersebut. Jadwal pengoperasian bus dapat diakses pukul 05.00 sampai dengan 22.00 WIB dengan mengerahkan keseluruhan dari 5 koridor. Berikut merupakan jadwal pengoperasian adanya transportasi Teman Bus yakni pada **Tabel 1.1** :

Tabel 1.1 Tabel Koridor Teman Bus

Koridor	Rute	Asal Tujuan Kota/Kabupaten	Operator
1	Leuwipanjang – Soreang (Gd Tutuka)	Kota Bandung – Kabupaten Bandung	Damri
2	Alun Alun Kota Bandung – Stasiun Cimahi - Kota Baru Parahyangan	Kota Bandung – Kota Cimahi - Kabupaten Bandung Barat	BigBird
3	Baleendah – BEC	Kota Bandung – Kabupaten Bandung	BigBird
4	Leuwipanjang – Dago	Kota Bandung – Kota Bandung	Damri
5	Dipatiukur - Jatinangor via tol Moh. Toha	Kota Bandung - Kabupaten Sumedang	Damri

Spesifikasi pembagian rute bus diantaranya memiliki perhubungan antar wilayah, koridor 1 Leuwipanjang sampai soreang, koridor 2 alun-alun sampai kota baru parahyangan, koridor 3 baleendah sampai BEC, koridor 4 leuwipanjang sampai dago, dan terakhir koridor 5 dipatiukur hingga jatinagor via jalan toll. Ketersediaan jasa transportasi ini perlu keseimbangan dari tingkat kebutuhan permintaan pelanggan dan biaya yang terjangkau. Jasa transportasi ini perlu banyak pembenahan yang didukung oleh Pemerintah agar mampu memberikan sistem transportasi yang efektif dan lebih layak untuk masyarakat.

Efektivitas sistem transportasi yang efektif dapat terlaksana apabila tingkat kebutuhan permintaan pelanggan terhadap sarana prasarana terpenuhi dengan biaya terjangkau. Implementasi ini diharapkan dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat. Sehingga tujuan utama dari adanya transportasi publik dapat terealisasi lebih baik dan masyarakat dapat meninggalkan penggunaan kendaraan pribadi yang berdampak pada minimalisir nya tingkat kemacetan. Disamping itu, kerja sama masyarakat juga sangat diperlukan dalam mengatasi problem kemacetan, dimana sangat dibutuhkan kesadaran masyarakat terkait kondisi parkir sembarangan di sepanjang bahu jalan. Berdasarkan deskripsi yang telah diulas, topik ini disajikan untuk memberi wawasan dengan berjudul **“Analisis Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Bus Trans Bus Pasundan Metro Bus di Bandung Kota.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Topik permasalahan telah diuraikan, maka inti dari permasalahan diantaranya :

1. Aksesibilitas pengguna Trans Metro Pasundan untuk mengakses.
2. Kurangnya Efektivitas Bus Metro terhadap pengguna jasa.
3. Kurangnya sosialisasi secara masif akan keberadaan bus Trans Metro Pasundan.
4. Kurangnya prasarana yang layak untuk Bus Trans Metro Pasundan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian inti topik permasalahan, penulis membatasi bahasan permasalahan karena dalam pengolahan data terdapat keterbatasan waktu, data, dan luasnya pembahasan, maka pembatasan masalah pada penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Trayek topik fokus pada wilayah alun alun Kota Bandung – Stasiun Cimahi - Kota Baru Parahyangan – Kota Bandung – Kota Cimahi - Kabupaten Bandung Barat
2. Tidak membahas Biaya Operasional Kendaraan (BOK)
3. Menilai Kinerja berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
5. Tidak menghitung tarif bus.

1.4 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pada batasan masalah yang diurai, pokok permasalahan yang akan diulas, diantaranya :

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan kinerja menurut pelanggan Bus Trans Metro Pasundan ?
2. Seberapa puas pelanggan dengan layanan Trans Metro Bus?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut pelanggan Bus Trans Metro Pasundan.
- b. Untuk mengetahui jasa terhadap tingkat kepuasan pelanggan Bus Trans Metro Pasundan dengan analisis IKM

2. Manfaat penelitian

a. Penulis

Memberikan informasi dan pemahaman tentang keadaan di sekitar Trans Metro Bus Pasundan, khususnya sehubungan dengan kepuasan pelanggan dan kaliber layanan yang diberikan, khususnya di kota Bandung.

b. Perusahaan

Diharapkan dengan penulisan ini dapat menjadi hal penting dalam penyelesaian masalah yang ada dalam Bus Trans Metro Pasundan di Kota Bandung, dan diharapkan juga dengan penulisan ini dapat membuat manajemen perusahaan lebih baik dan berdampak pada layanan prima serta pencapaian tujuan perusahaan tersebut.

c. Universitas Sangga Buana YPKP dan Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pembaca, terutama akademika di lingkungan kampus Sangga Buana YPKP dan lainnya sehingga topik penelitian ini dapat dikembangkan lagi. Sementara itu, topik Bus Trans Metro Pasundan bagi masyarakat juga memberikan hasil yang efektif sehingga dapat dipraktekkan di lapangan dan berguna bagi masyarakat khususnya pengguna Bus Trans Metro Pasundan. Serta penambah referensi bagi mahasiswa Sangga Buana YPKP ataupun masyarakat melalui perpustakaan.